

TURISMO INCLUSIVO APLICADO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE LA PROVINCIA DE VERAGUAS

INCLUSIVE TOURISM APPLIED IN THE PROVINCE'S LODGING ESTABLISHMENTS OF VERAGUAS

Janeth Brugiatti Díaz¹, Jaime A, Cabré M.¹

¹Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Veraguas
azamar_29@hotmail.com; jaimecabre1954@gmail.com

RESUMEN

El adecuado desarrollo de las actividades relacionadas con el turismo ha necesitado del estudio detallado de los servicios que ofrecen las empresas turísticas a fin de garantizar la equidad entre quienes deseen tener experiencias turísticas. Tomando como base al servicio de hospedaje, trazamos objetivos relacionados con el análisis de la situación actual, específicamente en la provincia de Veraguas. La investigación busca examinar la existencia de facilidades ofrecidas a personas con discapacidad, para conocer las razones por las que no se practica un turismo inclusivo, además de generar un interés sobre el tema a fin de tomarlo en cuenta en los planes de desarrollo. La revisión de literatura comprueba el interés por el tema ya que se han formulado escritos, textos, leyes y normas para asegurar la inclusión en las empresas privadas y las instituciones públicas de todo tipo. La metodología se caracterizó por el empleo de una técnica combinada: documental y de campo, donde la documental se caracterizó por la revisión de elementos teóricos ya existentes; mientras que la de campo se centró en el levantamiento de información con el uso de instrumentos diseñados para este fin, mediante encuestas y entrevistas que fueron complementadas por la observación. Estas técnicas apuntan a que, a pesar del empeño por la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad, la realidad de que, si las barreras no son superadas en las empresas turísticas, la inclusión no se concretaría de una manera eficaz. Este esfuerzo conduce a advertir que el poco desarrollo del turismo inclusivo en el interior, es una consecuencia de la falta de interés en el tema y el inadecuado acondicionamiento para personas con discapacidad. Lo anterior lleva recomendar políticas, algunas tendientes a reformular la normativa, de tal forma que sea más amplia y exclusiva para los establecimientos de hospedaje.

PALABRAS CLAVES: Turismo, accesibilidad, turismo inclusivo, discapacidad, hospedaje accesible.

ABSTRAC

The development of activities involving tourism requires the detailed study of those services offered by companies, in an effort to guarantee equality. Using hosting services as foundation, we set goals relating to the current situational analysis. This study looks to examine the existence of those facilities with options offered to people who are handicapped, also that we may understand the reasons why those who practice an inclusive and accessible. This study will also help generate enough interest in these issues, so that with time, they will be taken into account for future development plans. With that said though, there is definitely interest in the topic and this is proven by the many manuscripts, essays, rules, and laws written and already in place in many private companies and public institutions. The methodology was characterized by the use of a combined technique, that is, documentary and field, where the documentary was characterized by the revision of already existing theoretical elements; while the field study focused on gathering information with the use of instruments designed for this purpose, through surveys and interviews that were complemented by observation. These techniques show if there is interest in striving for equality for those that are handicapped or of special needs, if certain barriers aren't crossed by the tourism companies themselves, inclusion won't come to fruition as quickly as we would want. These

results show us that the small amount of inclusive and accessible forms of tourism, especially in the interior, are directly related to the lack of interest in the topic and a lack of knowledge for people with special needs. The previously mentioned reasons bring us to recommend certain policies, some of which are pending reform, so that they may be more extensive for the lodging establishments.

KEYWORDS: Tourism, accessibility, inclusive tourism, disability, accessible lodging.

Artículo recibido: 30 de octubre, 2019

Artículo aceptado: 28 de marzo, 2020

INTRODUCCIÓN

El turismo se ha convertido en una de las principales fuentes de ingreso para el fisco de la República de Panamá, representando, según cifras recientes, más de 6,500 millones de Balboas, el 11% del Producto Interno Bruto (PIB) del país. Las cifras de la Contraloría General de la República y la Secretaría nacional de Discapacidad nos indican que, en Panamá, más de 370,073 personas sufren alguna discapacidad (SENADIS, 2006), mientras que, en el mundo, según la Organización Mundial de Turismo (2015), el 15% de la población mundial o sea 110 o 190 millones de personas, están afectadas por condiciones similares. De cumplir con las normas establecidas, el turismo podría beneficiarse de este segmento de la población, y ellos tendrían una atención que se reflejaría en comodidad, disfrute del esparcimiento y de formas de sentir la calidez y el buen trato que deben recibir.

La provincia de Veraguas, por su ubicación, equidistante de los principales polos de desarrollo, cercana a la ciudad de Panamá y a la frontera con la república de Costa Rica, está llamada a liderar parte de ese avance, debido a sus atractivos, por contar con los componentes naturales, históricos, culturales, humanos; recreativos y sociológicos, que requiere el turista. Con un área extensa de playas, islas y montañas y la particularidad de ser la única provincia del país con costas tanto en el Océano Pacífico como en el Mar Caribe.

En el contexto de la situación existente, se observa con preocupación, que a medida que la actividad registra un rápido crecimiento y nuevas instalaciones se establecen a lo largo y ancho de la provincia, parece haber un alto nivel de desconocimiento de las normas y requisitos que deben cumplir estas estructuras para satisfacer todo tipo de demanda, entre otras, la demanda de personas con discapacidad, lo cual indica la falta la supervisión de las autoridades para hacerlas cumplir.

El turismo para este sector se denomina “accesible” un concepto abarcador que contiene al turismo inclusivo, el cual va dirigido a personas con discapacidad, mientras que la accesibilidad (Huerta Peralta, 2002) está relacionada a cualquier tipo de persona con o sin discapacidad y su modo de desplazarse o llegar a determinado lugar. Sobre la atención y promoción a esta demanda, se comparte la postura de Pérez y González (2003), de que no es una cuestión que corresponda exclusivamente a las autoridades públicas, sino que su promoción y fomento es responsabilidad también de todas las empresas privadas (operadores turísticos, agencias de viaje, proveedores de transporte, alojamiento o responsables de atracciones turísticas, entre otros), que operan en este ámbito socioeconómico.

Por un lado, están los requisitos regulares que las instalaciones turísticas deben cumplir, pero aún tan importantes, están las facilidades con que deben contar para el desarrollo del turismo inclusivo, dada la gran cantidad de personas con discapacidad que registra nuestro país y el mundo. Ellas, poco a poco se convierten en viajeros y requieren que las instalaciones de entretenimiento y de alojamiento, adecuadas para recibir a turistas, contemplen facilidades que contribuyan a la obtención de una buena experiencia por parte del visitante con condiciones especiales.

Uno de los aportes de este estudio es plantear la realidad sobre la situación del turismo inclusivo en una provincia de Veraguas y generar interés, ya sea en organismos y/o empresas públicas o privadas.

a fin de que se desarrollen estrategias para que los establecimientos de hospedaje adapten sus instalaciones mediante el diseño y la construcción de espacios especiales, así como la capacitación del personal que se encargará de atender a las personas con discapacidad. El beneficio sería que la experiencia turística de este tipo de huéspedes y sus familiares no sea una mala vivencia, sino más bien la oportunidad de que todos puedan disfrutar del turismo.

MATERIALES Y MÉTODOS

Con base al Método Científico, se toma en consideración todo lo concerniente a la causa/efecto para resolver, de manera ordenada y probada, cualquiera situación que pudiese presentarse, poniendo a prueba las posibles soluciones.

La investigación científica en turismo se debe abordar de manera interdisciplinaria y desde la perspectiva total o específica. Se opta por el micro estudio para un grupo pequeño localizado en Veraguas, siguiendo las ideas del autor Rocha Centeno (2002), cuyas aportaciones aún están vigentes, a fin de “coordinar esfuerzos para resolver un problema, integrando fragmentos de la realidad para dar una explicación total desde la perspectiva interdisciplinaria” (p. 61).

El enfoque cuantitativo permitió basar los resultados en hechos concretos y objetivos, ajustados a la naturaleza lineal, donde se presentan variables medibles y la relación entre ellas. En la penúltima fase (Planteamiento de la investigación), se emplea una técnica combinada, es decir, documental y de campo, donde la documental se caracterizó por la revisión de elementos teóricos ya existentes; mientras que la de campo se centró en el levantamiento de información con el uso de instrumentos diseñados para este fin, mediante encuestas y entrevistas que fueron complementadas por la observación.

Siguiendo un análisis hipotético-deductivo (inductivo), se plantea el axioma de la generalización, describiendo la situación en la provincia de Veraguas, presumiendo que ésta es semejante en algunas provincias del interior de la república de Panamá (Bocas del Toro, Chiriquí, Herrera, Los Santos, las Comarca y Darién). En este caso, se disgregan las partes representadas por los distritos para su análisis y luego se enlazan racionalmente, con el fin de ofrecer ideas o reflexiones de la totalidad provincial, que fundamentan la discusión final.

Se planifica la investigación de campo realizando recorridos controlados, documentando cada paso con el uso de los instrumentos ya mencionados, aparte de implementos como programas de computadora y cámara fotográfica. Se revisa constantemente el propósito principal de realizar un diagnóstico sobre la situación de los establecimientos de hospedaje con relación a la accesibilidad en la provincia de Veraguas. Esta metodología dio cumplimiento al objetivo específico.

1. Encuestas

El sondeo preliminar posibilitó diseñar un plan de visitas y la selección de los establecimientos a investigar en un inventario previo. El listado resultante es filtrado con la aplicación de encuestas para los ejecutivos en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Veraguas, con el propósito de evaluar su percepción sobre el tema y los servicios que se ofrecen para este tipo de demanda. El cuestionario sería contestado por personal administrativo bajo el criterio del cargo ostentado, quienes representarían a los establecimientos seleccionados, incluyendo sólo a los catalogados como empresas legalmente constituidas y que expresaran que, dentro de sus estructuras, cuentan con algún equipamiento para personas con necesidades especiales.

El cuestionario semiestructurado inicia con datos básicos sobre el perfil del encuestado; prosigue con ítems de clasificación sobre los servicios que se prestan y termina con una (1) pregunta de opinión

sobre la valoración general del tema para emitir sugerencias. En suma, se enlistan once (11) preguntas dicotómicas o cerradas y una (1) abierta.

El universo o población está constituido por las empresas clasificadas como establecimientos de hospedaje en la provincia de Veraguas,

Con un listado preliminar y el apoyo de personal del Ministerio de Comercio e Industrias, se identifica que, en la provincia de Veraguas, operan alrededor de 66 establecimientos legalmente constituidos como de hospedaje, de los cuales 16 (24 % del total) se ubican en Santiago, corregimiento cabeceras y la gran mayoría de ellos están en Soná, en Santa Catalina e Hicaco y en Santa Fé (30 establecimientos, 45 % del total). Las categorías, de acuerdo a sus patentes son: hoteles, hostales, cabañas, pensiones, apartoteles y otros.

Se incluyen aquellos encasillados como pensiones, a pesar de algunos comentarios realizados por personal de empresa FUNDEPROVE¹ al decir que los hoteles clasifican como hospedaje aceptable, mientras que las pensiones, como hospedaje poco recomendable para turistas.

Con este resultado preliminar se depura el listado atendiendo la condición de considerarse establecimientos con algún tipo de acondicionamiento para personas con discapacidad; en consecuencia, se extraen trece (13) establecimientos.

Debido a que resultaron pocos los lugares para proseguir con el estudio, se aplica el instrumento en forma censal. Los resultados obtenidos se analizan con procedimientos aritméticos, técnicas de tabulación de datos de MS EXCEL y presentación de gráficas para visualizar mejor la situación.

Todo lo expuesto anteriormente estuvo orientado con las directrices previas sobre los sujetos y fuentes de investigación.

Para conocer la percepción de personas cuya opinión se considera valiosa sobre el asunto de la inclusión, se buscan los comentarios. El instrumento empleado es una entrevista formal y estructurada, que facilitará el análisis comparativo.

Once (11) testigos privilegiados desarrollaron el cuestionario de cinco (5) preguntas abiertas preconcebidas (Muñoz Razo, 1998), en distintas formas: oral, escrita y electrónica. Se tomó en cuenta un grupo, en cierta forma heterogéneo, vinculado con el turismo, en el que se incluye a dos (2) promotores de la Autoridad del Turismo de Panamá (ATP); dos (2) egresados de la Licenciatura de Humanidades con especialidad en Turismo Geográfico-Ecológico actualmente laborando en escuelas del país; una (1) fisioterapeuta en la Caja de Seguro Social; un (1) funcionario de jerarquía en SENADIS; uno (1) de la Cámara de Comercio; uno (1) de MIAMBIENTE y tres (3) docentes de la Escuela de Turismo del Centro Regional Universitario de Veraguas.

Se inicia con la observación del tipo casual y apreciaciones subjetivas producto de incursiones con otros propósitos en las empresas turísticas del país, de la cual se genera la idea sobre la problemática.

Con la observación formal, se organiza y estructura la recolección de datos, orientados con objetivos claros y concretos para un mejor conocimiento del fenómeno. Se explora el contexto relacionado con el estado en que se encuentran los acondicionamientos para personas con discapacidad en trece (13) hoteles de la provincia de Veraguas, como referencia al interior del país.

Se llevaron a cabo cuatro (4) visitas a los hoteles, ya sea para la aplicación de las encuestas, evaluar las conductas frente al cuestionario, realizar la observación de la forma de prestar el servicio y hacer tomas fotográficas sobre el estado de los acondicionamientos para su posterior evaluación.

RESULTADOS

¹Fundación para el desarrollo de la provincia de Veraguas, Lic. Nills Serrano.

A través de la literatura revisada en la investigación documental, se conoce que el tema es de gran importancia a nivel internacional y está tomando relevancia a nivel nacional, hecho que se evidencia en la producción de leyes y promoción de normas para la inclusión. Este es un asunto que abarca a todo tipo de empresas o instituciones, sean éstas educativas, productivas y de servicios, ya sea que pertenezcan al sector público o privado.

La investigación de campo realizada en la provincia de Veraguas, fue vital para contabilizar la oferta turística con un total de 66 establecimientos de hospedaje y producir los inventarios para estos sitios que ostentan las categorías de hoteles, hostales, cabañas, pensiones, *apartoteles* y otros.

Al depurar el listado y dejar sólo establecimientos con algún tipo de acondicionamiento para personas con discapacidad, se obtiene el inventario que sirve de guía con trece (13) establecimientos.

Tabla 1. Oferta de hospedaje con condiciones para personas con discapacidad en la provincia de Veraguas. Investigación de campo 2016-2017

N°	NOMBRE DE LA EMPRESA	DISTRITO
1.	HOTEL ATALAYA INN	ATALAYA
2.	HOTEL HELICONIA, BED & BREAKFAST	MALENA, MARIATO
3.	HOTEL MIKONOS	SANTIAGO
4.	HOTEL PLAZA GRAN DAVID	SANTIAGO
5.	HOTEL PIRAMIDAL	SANTIAGO
6.	HOTEL GALERÍA	SANTIAGO
7.	HOTEL GRAN DAVID	SANTIAGO
8.	HOTEL LA HACIENDA	SANTIAGO
9.	HOTEL VISTA LAGO	SANTIAGO
10.	HOTEL SANTA CATALINA	SANTA CATALINA, SONÁ
11.	HOSTAL COFFE MOUNTAIN INN	SANTA FÉ
12.	HOSTAL RAINFOREST YASMÍN	SANTA FÉ
13.	HOSTAL BULABÁ	SANTA FÉ

Autores: Brugiatti, Cabré. 2017.

Con el inventario anterior, se emprende la investigación de campo para observar las condiciones actuales y lo que ofrecen en materia de servicios para personas especiales, elaborando así, otro inventario donde se resumen y evalúan estos.

Aparte, se logra realizar mapas que muestran la localización de las regiones en la provincia de Veraguas, donde se ubican los trece establecimientos de hospedaje con algún acondicionamiento para personas con discapacidad. Los mismos se realizaron con colaboración del Magister Onel Pérez, quien se apoya en los programas ARCMAP y la Plataforma ARCGIS, de tal forma que se ofrece una apreciación visual generalizada de la situación.

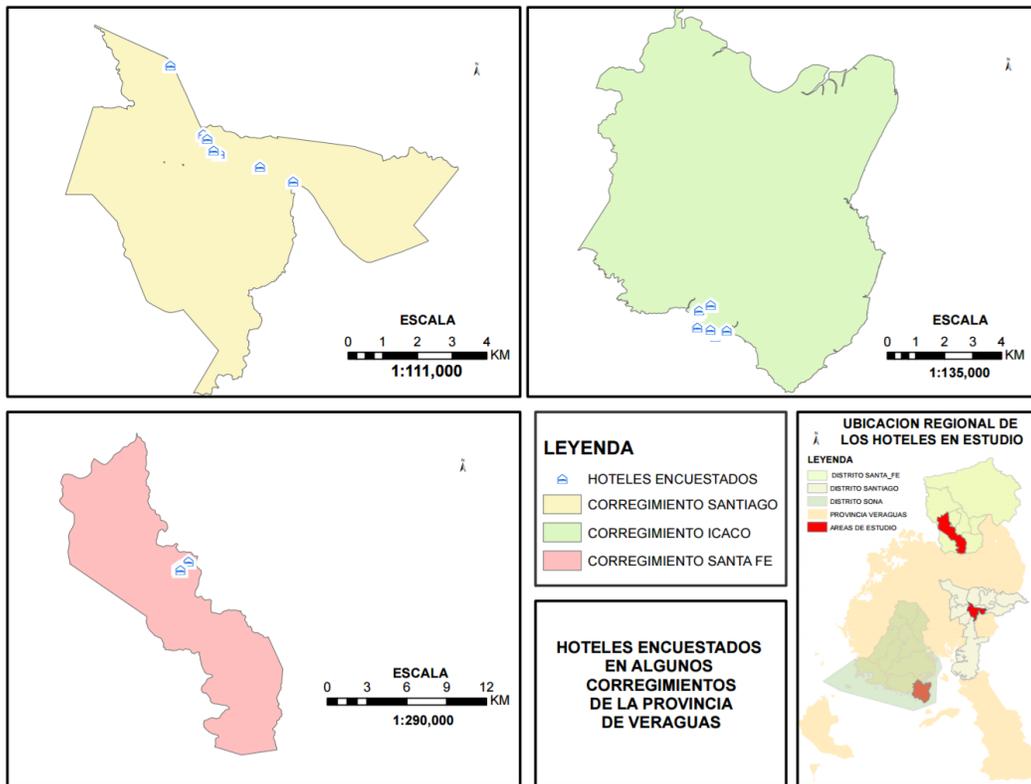


Figura No. 1. Mapa de localización de las regiones en la provincia de Veraguas donde se ubican los establecimientos de hospedaje para personas con discapacidad.

Lo anterior permite apreciar la localización de los hoteles encuestados en el distrito de Santiago, utilizando las coordenadas UTM. Estos establecimientos están en una buena ubicación aparte que permiten tener disponibilidad a una gran cantidad de servicios turísticos. Se encuentran a lo largo de la carretera interamericana que divide a la ciudad en dos (2) grandes sectores y es paso obligado de los turistas para ingresar al distrito.

Santiago de Veraguas se localiza a 249 kilómetros de la ciudad de Panamá y a 242 kilómetros de la frontera con la república de Costa Rica, contando con una excelente carretera de cuatro (4) vías, con atractivos paisajes y destinos aptos para las actividades turísticas, ya que la ciudad ha tenido un gran crecimiento urbano en los últimos diez años, en los cuales la construcción hotelera ha crecido paralelamente.

Las proyecciones a futuro para Veraguas, son alentadoras por las sólidas posibilidades de crecimiento turístico con la construcción de la carretera de Santa Fe-Calovébora en el Atlántico (Mar Caribe), así como el desarrollo de infraestructuras en la zona de amortiguamiento del Parque Nacional Coiba. Esto crea una gran expectativa para el desarrollo turístico e integral de la provincia y el país.

Según el autor Rocha Centeno (1992), la investigación científica en turismo se debe abordar de manera interdisciplinaria y desde la perspectiva total o específica. El micro estudio aplicado para un grupo pequeño en Veraguas permite “coordinar esfuerzos para resolver un problema, integrando fragmentos de la realidad para dar una explicación total desde la perspectiva interdisciplinaria” (p. 61).

DISCUSIÓN

Al analizar la situación de los acondicionamientos y equipamientos para personas con discapacidad, en un lugar del interior, es validada a través de los resultados que evidencian la realidad, lo que a su vez posibilitaría incrementar el desarrollo del turismo inclusivo, ya que, sólo a través del conocimiento de la realidad, se estaría en la capacidad de formular objetivamente ideas, políticas y futuras estrategias, tal como se realizó en la investigación.

El estudio hace énfasis en las empresas turísticas, dentro de las que se examina a los establecimientos de hospedaje en la provincia de Veraguas, muchos de los cuales ofrecen servicio de alimentos y bebidas. En ellos se hace notable la carencia de estructuras favorables o seguras para personas con alguna discapacidad; lo que denota la falta de políticas concretas para que este tipo de demanda sea integrada a la sociedad, por medio del turismo y la recreación.

Por otro lado, indagar sobre el concepto de turismo inclusivo, la accesibilidad, las particularidades del segmento de personas discapacidad y su comportamiento como turistas; se revela que, en Panamá, alrededor del 10% de la población total sufre alguna discapacidad fuera de la condición de adulto mayor, que le puede privar de participar del turismo u otras actividades recreativas por falta de acondicionamientos.

En el aspecto legal, la realidad evidencia el cumplimiento parcial de la norma tipificada en la Ley N° 42, de Equiparación de Oportunidades para Personas con Discapacidad que rige en Panamá (SENADIS). Se puede asegurar que hay desconocimiento o confusiones en la interpretación de las disposiciones pues se comprobó un manejo variable de acuerdo al propietario del negocio quien interpreta la ley de manera distinta, incurriendo en la desatención, incluso, de las medidas reglamentadas para los acondicionamientos; por ejemplo, las rampas especiales y su uso, la cantidad de servicios sanitarios, la definición de lugares de acceso público y la cantidad de habitaciones accesibles.

La citada ley fija disposiciones para los sitios de “acceso público”, indicando que deben contar con equipamientos seguros, estacionamientos accesibles y que los establecimientos de hospedaje, con más de quince habitaciones, deben disponer de una habitación especial. Al desconocer el concepto “de acceso público” y no diferenciar que se trata de sendas normas específicas para estacionamientos y habitaciones, se da en algunos casos, la inexistencia de ambos, ante el hecho de no contar con este número de habitaciones.

La observación de la situación apunta a que, en Veraguas, los dueños de establecimientos de hospedaje no se han sensibilizado para cumplir a cabalidad los aspectos legales seguidamente enumerados y promovidos por la SENADIS:

1. El Artículo 33 de la Ley 42, sobre los lugares considerados “de acceso público”, expone normativas sobre rampas, pasamanos en rampas, servicios sanitarios especiales y estacionamientos. Sin embargo, sólo el 78% de los hoteles visitados han mostrado interés en el cumplimiento.
2. Los hoteles, moteles y apartoteles forman parte de la lista de establecimientos clasificados como “de acceso público” que hace obligatoria la existencia de estacionamientos accesibles, pero la falta en 8 % de ellos, denota indiferencia con la norma.
3. Por ley, todos los edificios de la República de Panamá, deben contar con implementos de primeros auxilios; por ende, los establecimientos de hospedaje, sin excepción, deben tener estos dispositivos debido a la mayor incidencia de accidentes entre las personas con alguna discapacidad. La encuesta demostró que 92 % cumple con la normativa, lo que significa un riesgo para los huéspedes en el porcentaje restante.

4. El 100% de los establecimientos cuenta con rampas para las personas con limitaciones; sin embargo, su uso no es exclusivo para brindar seguridad a quienes las necesitan, sino que sirven para otros usos relacionados con las operaciones de abastecimiento en el negocio.
5. El Decreto Ejecutivo No. 88, en el Capítulo VI, indica que, con menos de quince habitaciones, no es exigible alguna accesible; por tanto, siete (7) hoteles ubicados en Santiago estarían bajo esta condición. La realidad es que sólo cuatro (4) de ellos ofrecen este tipo de habitaciones.
6. La amplitud de rangos en el citado Decreto, es causante de un turismo inclusivo poco desarrollado en Veraguas ya que se establece que, de 16 a 100 habitaciones convencionales, el hotel dispondrá de una (1) habitación especial con baño privado. La provincia cuenta con atractivos excepcionales, capaces de motivar desplazamientos hacia su localización, sobre todo en los distritos de Soná y Santa Fe, donde los establecimientos de hospedaje no tienen más de quince habitaciones, ya que son propiedad de pequeños empresarios con negocios de temporada.

Lo revelado origina la recomendación de que se establezca una excepción en la norma según el destino turístico, ya que los del interior cuentan con menos de quince habitaciones, recomendando servicios especiales en cualquier establecimiento; además, que tanto la Autoridad del Turismo de Panamá (ATP), como la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS) sean dotadas por el Ejecutivo de facultades que les permitan supervisar las condiciones en que se presta el servicio a este tipo de demanda y exigir el cumplimiento a las normas, con la consecuente sanción ante su omisión.

Con base a la revisión de la literatura, la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS) recomienda, entre otras cosas, evitar el uso de vocablos considerados inapropiados (por ejemplo, discapacitado, minusválido, inválido, impedido o deficiente) por las consecuencias discriminatorias en los derechos o autoestima de estas personas. Sin embargo, se advierte un contrasentido pues la palabra discapacitado está incluida en el diccionario de la Real Academia Española (2017); por tanto, su uso es recurrente.

Las interrogantes dirigidas a la población sobre el conocimiento del tema, generaron pláticas espontáneas en las que el empleo de la palabra discapacitado u otras formas de expresión incorrectas evidenciaron el desconocimiento, en 62 % de las respuestas; por lo que se recomienda el diseño de campañas más intensas para utilizar el lenguaje correcto; es decir, hablar de “personas con discapacidad, personas con limitaciones o personas con necesidades especiales”, además, que se emprendan acciones concretas para que estas personas sean integradas en las prácticas sociales recreativas.

Con 100% de respuestas afirmativas sobre la existencia de facilidades para personas con discapacidad, queda testimoniada la idea errada del personal de hotelería sobre el tema, ya que las visitas estaban condicionadas a dichas respuestas; encontrando que, por el contrario, las soluciones se limitaron a la presencia de rampas o un estacionamiento especial con lo que promueven la idea que, por eso, ya son establecimientos accesibles.

Lo expuesto señala la situación en que se encuentra la provincia de Veraguas, con respecto al turismo inclusivo y la accesibilidad. Los datos aportados por los instrumentos, posibilitan la confección de inventarios con sólo 20% de la oferta real de hospedaje ofreciendo alguna alternativa para personas con discapacidad. Indagar sobre la perspectiva de la dirección de los hoteles arrojó un dato poco alentador ya que, un escaso, 38% declara tener planes a futuro en materia de turismo inclusivo.

Por otro lado, se revela que las empresas sólo hacen los acondicionamientos mínimos que dicta la ley (estacionamiento y rampas); esta situación restringida es causa de que la provincia no esté preparada para enfrentar esta demanda; por consiguiente, el turismo inclusivo no se desarrollará si no se promueven las políticas pertinentes, se revisan las normas o no se supervisa su cumplimiento.

Otro aspecto observado fue la adaptación incorrecta de los espacios (condiciones de acceso, sonorización y luminosidad para favorecer la movilidad y autonomía de las personas con necesidades especiales), materiales (provisión de instrumentos específicos, mobiliario y equipamientos o ayudas

técnicas para el desplazamiento, la visión, la audición o comunicación que compense las dificultades) así como la comunicación (con el apoyo de un sistema complementario y alternativo del lenguaje oral o visual).

Es necesario señalar que el turismo inclusivo se ve restringido también por la gestión administrativa, ya que en el caso de la contratación de personal: no se toman en cuenta las competencias elementales para la atención adecuada a las personas con discapacidad entre los aspirantes a cargos vacantes.

La encuesta indicó que 100% de los testigos desconocen los pormenores sobre las necesidades de las personas con discapacidad, coincidiendo en que las estructuras turísticas están diseñadas sin tomarlos en cuenta. Ignorar el tema entre los colaboradores de las empresas turísticas es la constante frecuente y, como ya se mencionó, no se conocen planes o campañas para lograr la verdadera integración y el desarrollo del turismo inclusivo, lo que resta competitividad al producto turístico nacional.

Atraer la atención de expertos al mencionar el tema en la entrevista aplicada, provocó un punto de vista favorable con la exposición de reflexiones, aportes y recomendaciones, entre las que destaca la advertencia de que, en materia de educación turística, los planes de estudios deben incluir el lenguaje en señas y otras formas de escritura, así como dispositivos sonoros o visuales para equiparar las condiciones recreativas.

Por otro lado, al representar la localización geográfica de los lugares donde se concentran las posibilidades de contar con estructuras accesibles, se aprecia que, en estas áreas de la provincia de Veraguas, ya existe un desarrollo turístico que puede ser complementado con el turismo inclusivo, debido a las características naturales de gran jerarquía y al hecho de considerar a algunos distritos como punto de distribución hacia la mayoría de los atractivos de la provincia, a las vías de comunicación en buen estado, los innumerables servicios turísticos y las grandes expectativas de desarrollo debido a la aprobación del Plan de Manejo del Parque Nacional Coiba y la construcción de la carretera Santa Fe-Calovébora, entre otros.

Estas inquietudes fueron tomadas en cuenta para presentar nuevos objetivos a los que se les adjuntaron ideas a manera de políticas con el propósito de producir estrategias generales, a fin de presentarlas a las autoridades competentes para promover el desarrollo del turismo inclusivo y la accesibilidad.

Los resultados finales serán compartidos con las entidades cuyas funciones permitan elevarlos a las esferas administrativas correspondientes. Se recomienda que, para su discusión, se programen reuniones que promuevan la creación de convenios entre representantes de organismos públicos y privados, en conjunto con personal de la SENADIS y la ATP, a fin de que unifiquen criterios y decidan las vías de cumplimiento en forma consensuada.

CONCLUSIONES

El turismo es una herramienta de desarrollo cuya importancia es reconocida actualmente por muchos países que se benefician con los movimientos migratorios de las personas que viajan a practicar actividades relacionadas con el ocio.

El tema de la inclusión, en cualquier ámbito de la estructura social, es de gran interés para muchos y en distintas épocas, ya que se refiere a ciudadanos con discapacidad, a quienes hay que permitirles el disfrute de una vida plena, sin discriminaciones de ningún tipo.

La conceptualización del turismo y las actividades que le caracterizan incluyen, en el diseño de las estructuras y actividades, a todo tipo de personas; lamentablemente se presenta la contradicción de que los servicios turísticos son, en su mayoría, diseñados para personas con discapacidad de alguna índole,

excluyendo a las personas con discapacidad que también constituyen parte de la demanda turística y para quienes, incluso, no existe una terminología o tipología adecuada.

No resulta tan fácil lograr que la sociedad se adapte a este tipo de temas debido a la acostumbrada preocupación por los problemas particulares, olvidándose de aquellos que igualmente necesitan ser incluidos dentro del círculo social. Sin embargo, han surgido cambios plasmados en disposiciones legales, que se han enfocado de manera significativa, en las personas con discapacidad, en aras de lograr, además de un trabajo conjunto, grandes y mejores resultados en cuanto al tema.

Siendo un país con el turismo en vías de desarrollo, la República de Panamá debe ofertar servicios de hospedaje que aseguren la comodidad de todos los segmentos de la demanda, incluyendo a personas con alguna discapacidad (ya sea congénita, por la edad o por enfermedad) puesto que también forman parte de la población consumidora de servicios turísticos

Los establecimientos de hospedaje son considerados como las empresas más representativas del turismo; estudiar el equipamiento y las instalaciones con que cuentan es un factor muy decisivo para favorecer la práctica del turismo inclusivo, por lo que informarse acerca de la situación de los servicios turísticos en un área geográfica determinada, conlleva a conocer la realidad del turismo inclusivo o accesible, al menos en una muestra, que puede dar ideas del comportamiento del resto de las provincias del país.

Los datos recabados concluyen que, en la búsqueda permanente de registrar mayores ingresos en la balanza comercial turística, los administrativos se preocupan por ofrecer calidad del servicio turístico y un producto que satisfaga las exigencias de la demanda tradicional, creando proyectos, casi exclusivamente, para personas sin discapacidad.

Es lamentable que el prisma económico lleve a perder de vista el aspecto complementario y hasta humanitario de la inclusión, con estructuras y servicios que soslayan el derecho, la comodidad y la seguridad de las personas con discapacidad; cuando se debe reflexionar que, omitirlas en los destinos turísticos, las priva de participar de actividades relacionadas con el ocio, con las que se evitaría su aislamiento y harían más placenteras sus vidas.

Importante señalar que el tema no debe ser visualizado como la obligación de acatar una norma, sino como la forma de ofrecer un mejor servicio y aportar calidad a un producto más competitivo, cuyo alcance conlleva un aumento en la demanda general, ya que las personas con discapacidad son acompañadas de familiares y amigos que desean incluirlas en sus actividades, lo que traería, a su vez, un aumento en la entrada de divisas por el mayor consumo.

La advertencia de esta situación promueve, entre los gerentes de los establecimientos investigados, la consideración de adecuaciones a futuro para mejorar el servicio.

Lo expuesto hasta aquí indica una realidad consignada a algunos distritos de la provincia de Veraguas; situación que, posiblemente, se esté dando en otras provincias del interior del país. Por esta razón se recomienda la realización de estudios similares en las provincias de Chiriquí, Bocas del Toro, Colón, Herrera, Los Santos, Darién y las Comarcas, para lograr otras políticas que puedan integrar una estrategia general que perfeccione la competitividad del producto turístico nacional. Se excluye a las provincias de Panamá y Coclé, ya que en éstas el turismo muestra pleno desarrollo, con cadenas hoteleras destacadas a nivel internacional, que han considerado a las personas discapacidad como parte de la demanda que es atendida satisfactoriamente.

Al concluir el estudio se logra constatar que, en la provincia de Veraguas, los servicios que se prestan están básicamente orientados a turistas que no padecen ninguna discapacidad.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haber posibilitado el desarrollo de este trabajo. A la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS), por su diligencia, interés y apoyo. A todas las personas que colaboraron con la veracidad de los datos y quienes, sin saberlo, contribuyeron a enriquecer el resultado final de esta investigación.

REFERENCIAS

- Huerta Peralta, J. *Discapacidad y accesibilidad* (2004). Recuperado de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/areasestudio/Estudio-accesibilidad.pdf>
- Ley 42, Equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad. Leyes y decretos sobre las personas con discapacidad, SENADIS, Panamá, 27 de agosto de 1999.
- Muños Razo, C. (Segunda edición, 2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Prentice Hall.
- Panamá. Contraloría General de la República de Panamá. Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), (2010). Recuperado de <https://www.contarloria.gob.pa.inec>
- Organización Mundial del Turismo. (OMT, 2013). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>.
- Pérez M. & González D. (2004). *Turismo accesible, hacia un turismo para todos*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/srains/hacia-un-turismo-para-todos>
- Presidencia de la República de Panamá (12, noviembre de 2002). Decreto Ejecutivo N°88, que reglamenta la Ley N° 42 de 1999, por la cual se establece la Equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad. Gaceta Oficial: 24682.
- Real Academia Española. (2017). En Diccionario de la lengua española (Edición Tricentenario). Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=DrrzNuK>.
- Rocha Centeno, R. (2011) *Metodología de la investigación, aplicada al turismo*. México, Trillas.
- Secretaría Nacional de Discapacidad. (SENADIS, 2007). Leyes y Decretos sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Política de Inclusión Social de las Personas con Discapacidad y sus Familias. Panamá.