



UNIVERSIDAD DE VALPARÁISO
FACULTAD DE ARQUITECTURA
CARRERA GESTIÓN EN TURISMO Y CULTURA

**“MODELO DE GESTIÓN PARA LA INSERCIÓN DE PERSONAS CON DIVERSIDAD
FUNCIONAL A TRAVÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y ACTIVIDADES
CULTURALES”**

ALUMNO: ELENA DÍAZ LEÓN
PROFESOR GUÍA: ALAN MUÑOZ BASCUÑAN

**PROYECTO PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADOR EN TURISMO Y CULTURA**

2012

“La discapacidad no es otra cosa que nuestra incapacidad para entender que todos tenemos capacidades diferentes”

Dalía Sánchez - Caridad

DEDICATORIA

A mis padres y mi familia por su cariño y apoyo...

AGRADECIMIENTOS

A Dios por brindarme una familia maravillosa y por aprender a valorar la vida, agradeciendo cada día por tener a las personas que quiero a mi lado, y porque me permite crecer como persona, como estudiante y futura profesional al realizar este último proceso académico y el primero de mi vida profesional.

A mis padres y a mi familia, por todo su apoyo y confianza que han puesto en mí, y los valores que me han enseñado y entregado en mi vida.

A Carlos González, por su apoyo, comprensión y ayuda en estos años que hemos compartido juntos. Aprecio cada momento que hemos estado juntos, los buenos y malos, los cuales sin duda nos han servido para crecer y desarrollarnos juntos.

A Tiffany Bueno, Constanza Vásquez, Gerardo Figueroa, Javiera Becerra y Diana Oyarzun, por su amistad, compañerismo, apoyo y comprensión en los primeros y últimos años de Universidad. No los olvidaré y guardaré los mejores momentos y recuerdos vividos junto a ustedes, incluso en los momentos más difíciles, ya que en estos es donde se conoce la verdadera amistad, y el cariño.

A Alan Muñoz, mi profesor guía por su infinita dedicación y paciencia en el desarrollo de este proyecto de título, brindando sus conocimientos, apoyo, y comprensión en este proceso, también a Silvia por la enorme disposición a resolver inquietudes y dudas durante todo el proceso universitario.

A David Candia y Waleska Muñoz, por su amistad, compañerismo y apoyo incondicional desde que los conocí. Gracias David por tu simpleza, disposición a ayudar y enseñar siempre, tengo los mejores recuerdos guardados en mi corazón de ti. Y Waleska, gracias por acogerme, ayudarme y enseñarme cuando recién nos conocimos y durante todos estos años, agradezco tu paciencia, tu apoyo, y confianza en mí, pero por sobre todo tu cariño.

A todos infinitas gracias...

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO 1

ABSTRACT.....2

INTRODUCCIÓN 3

I NATURALEZA DEL PROYECTO 4

 1.1 Antecedentes del Proyecto 4

 1.2 Justificación 4

 1.3 Metodología 5

 1.4 Objetivos 6

 1.4.1) Objetivo General 6

 1.4.2) Objetivos Específicos 6

II MARCO TEÓRICO 8

 2.1 Discapacidad y Diversidad Funcional 8

 2.1.1) Tipos de Discapacidad.....10

 2.1.2) Discapacidad en el Mundo 14

 2.1.3) Discapacidad en Chile 18

 2.2 Turismo y Servicios Turísticos.....25

 2.2.1) Tipos de Turismo.....26

 2.2.2) El Turismo como Actividad Económica.....28

 2.2.3) El Turismo como Fenómeno Social.....29

 2.2.4) Turismo Accesible.....34

 2.3 Cultura y Actividades Culturales.....40

 2.3.1) La Cultura 40

 2.3.2) La Industria Cultural 42

 2.3.3) Las Actividades Culturales.....43

 2.4 Modelos de Gestión.....44

 2.4.1) Definiciones asociadas a los Modelos de Gestión 44

 2.4.2) Casos de Modelos de Gestión 49

 2.4.3) Ética Empresarial y Responsabilidad Social Empresarial 50

III MODELO DE GESTIÓN 52

3.1 Análisis del Entorno 52

3.1.1) Análisis del Macro Entorno 53

3.1.2) Análisis del Micro Entorno.....57

3.1.3) Análisis de los Stakeholders 61

3.2 Propuesta del Modelo de Gestión 64

3.2.1) Descripción del Modelo 64

3.2.2) Análisis F.O.D.A 65

3.3 Beneficiarios – Clientes.....68

3.3.1) Diversidad Funcional a Nivel Nacional 71

3.3.2) Diversidad Funcional a Nivel Regional 79

3.3.3) Estimación de la Demanda 82

3.4 Stakeholders (Entes participantes).....82

3.4.1) Entes Públicos 82

3.4.2) Entes Privados 84

3.5 Corporación.....86

3.5.1) Nombre de la Corporación 86

3.5.2) Aspectos Estratégicos 88

3.5.3) Aspectos Legales y Estructura Organizacional 88

3.5.4) Productos.....100

3.5.5) Marketing y Relaciones Públicas.....111

3.5.6) Estructura de Financiamiento 118

CONCLUSIONES 133

PROPUESTAS 135

BIBLIOGRAFÍA 136

ANEXOS 137

RESUMEN EJECUTIVO

El modelo de Gestión para la inserción de personas con diversidad funcional a los servicios turísticos y actividades culturales, es un modelo que busca definir las principales líneas de acción con el propósito de entregar a estas personas entretenimiento y diversión, a través de la creación, entrega y desarrollo de viajes; y actividades y talleres.

Este modelo esta enfocado a personas que presentan diversidad funcional en los ámbitos físico, auditivo y visual en sus grados leve y moderado, para ello, el proyecto se basa en la creación de una organización sin fines de lucro, específicamente una Corporación, cuyo principal objetivo será entregar diversión y entretenimiento a través del turismo y la cultura a personas con capacidades diferentes, insertándolos así a la sociedad y mejorando su bienestar personal y su calidad de vida.

Este Modelo de Gestión se desarrolla y potencia con el apoyo tanto de entes públicos como privados, que contribuyen a que el proyecto se desarrollo de manera sustentable, y pueda ser replicado en otros lugares del país en el futuro.

Palabras Claves: Diversidad funcional, Servicios turísticos, Actividades culturales, Talleres Culturales, Modelo de Gestión

ABSTRACT

The management model for the inclusion of people with disabilities tourism services and cultural activities, is a model that seeks to define the main lines of action in order to give these people entertainment and fun, through the creation, delivery and development of travel, and activities and workshops.

This model is focused on people with functional diversity in the physical, auditory and visual in its mild and moderate grades, this will the project is based on the creation of a nonprofit organization, specifically a corporation whose primary goal will deliver fun and entertainment through tourism and culture to people with disabilities, and inserting them into society and improve their personal welfare and quality of life.

This management model is developed and power with the support of both public and private entities that contribute to the project development in a sustainable manner, and can be replicated elsewhere in the country in the future.

Keywords: Functional diversity, tourist services, cultural activities, workshops Cultural, Management Model

INTRODUCCIÓN

En Chile, el turismo y la cultura son conceptos que han crecido bastante durante los últimos años, sin embargo los servicios, actividades y talleres ligados a este ámbito en su mayoría no contemplan a personas con diversidad funcional, presentando una escasez en las iniciativas para dicho segmento. Es así como las personas con diversidad funcional ven dificultado el acceso cuando se trata de temas asociadas a la entretención, diversión y ocio, provocando muchas veces el aislamiento de estas, por no contar con servicios diseñados e implementados para ellos atendiendo así a las necesidades y requerimientos que estos presentan.

La discapacidad en Chile, sigue siendo una realidad cuya atención en su mayoría se centra en la rehabilitación y asistencia médica de estas personas, si bien es cierto que durante el transcurso de los últimos años el espacio para personas con diversidad funcional se ha incrementado otorgándoles mayores oportunidades, en los aspectos de rehabilitación y desarrollo laboral aún no es suficiente, ya que como se mencionó en el párrafo anterior no se han creado los servicios y actividades y talleres para estas personas en el ámbito turístico y cultural, ámbitos que son importantes para su bienestar personal y su calidad de vida.

Ante esa carencia y ante la necesidad de brindar a las personas con diversidad funcional diversión y entretención, surge “*Sin Barreras*” una corporación, que plantea un modelo de gestión cuyo objetivo es ofrecer recreación y diversión a personas con diversidad funcional, mediante servicios turísticos y actividades culturales de manera de que se sientan más autónomos, y más autosuficientes, mejorado así la confianza en sí mismos.

Para finalizar es importante mencionar que uno de los principales objetivos de la Corporación es que las personas con diversidad funcional en los ámbitos físico, auditivo y visual, puedan compartir experiencias, puedan desarrollarse de manera personal y colectiva potenciando sus habilidades y capacidades trabajando de manera individual y/o también fomentando un trabajo en equipo, de manera entretenida y dinámica mediante viajes turísticos, actividades y talleres, todo pensado de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

I NATURALEZA DEL PROYECTO

1.1 Antecedentes del Proyecto

Actualmente en nuestro país se realizan iniciativas en pro de incorporar a personas con diversidad funcional a la rehabilitación, la educación, y el trabajo, brindando mejores y nuevos espacios para la inserción de estas personas a la sociedad, mejorando así sus condiciones de igualdad social.

A pesar de lo anterior, es necesario mencionar que si bien estas iniciativas contribuyen a mejorar su bienestar físico y psicológico no son suficientes para atender a las necesidades y requerimientos de estas personas en forma completa, ya que existen aspectos ligados a la entretenición, diversión y tiempo libre que no son tomados en cuenta, siendo que son importantísimas para la rehabilitación de estas personas, por que repercuten de manera directa en su desarrollo personal y colectivo y también en el aumento de la percepción de la calidad de vida en la cual ellos se encuentran.

Las iniciativas ligadas a los servicios turísticos y actividades culturales en Chile son escasas, es por ello que surge la necesidad de crear “*Sin Barreras*”, una entidad que se encargara de brindar a través de la recreación y el ocio, programas y actividades para que personas con diversidad funcional puedan incorporarse a la sociedad de manera entretenida y dinámica a la sociedad, con servicios turísticos y actividades culturales acorde a sus requerimientos y necesidades, los cuales estén pensados y creados para ellos, con atención personalizada y con la instalaciones para poder desarrollar mejor sus capacidades y habilidades, de manera de contribuir a la rehabilitación de estas personas de un modo innovador y por sobretodo más entretenido y dinámico.

1.2 Justificación

Los servicios turísticos y actividades culturales han crecido bastante durante los últimos años, invitando a las personas a participar de aquellas ya sea solos o en compañía de los seres queridos. Sin embargo estas actividades están destinadas mayoritariamente a personas que no presentan ningún impedimento físico o sensorial, que les permita la realización de estas de manera “normal”, obstaculizando así la incorporación de personas con diversidad funcional al turismo y la cultura.

En Chile, existe escasez de espacios, infraestructura e instalaciones diseñados e implementados para este tipo de personas, lo que muchas veces se ve reflejado en el aislamiento de éstas cuando se trata de recreación y ocio, ya que no existen lugares que se adapten a sus necesidades y requerimientos.

Ante esa carencia y ante la necesidad de brindar a las personas con diversidad funcional diversión y entretenimiento, surge “*Sin Barreras*” una corporación, que plantea un modelo de gestión sin fines de lucro donde su objetivo es ofrecer recreación y diversión a personas con diversidad funcional, mediante servicios turísticos y actividades culturales de manera de que se sientan más autónomos, más autosuficientes, y mejoren la confianza en si mismos.

Es así, como finalmente “*Sin Barreras*” pretende ser un medio de rehabilitación para dichas personas, siendo el único en el país donde se ofrezcan servicios turísticos y actividades culturales pensadas y creadas para personas con diversidad funcional física, auditiva y visual, de manera que puedan incorporarse cada vez más a la sociedad, no solo en los ámbitos de la salud, la educación y el trabajo, sino también en el turismo y la cultura, ya que estos no sólo apuntan a aspectos ligados a lo económico, sino también generan beneficios sociales los que son esenciales para contribuir al desarrollo de los individuos con diversidad funcional, por que mejoran su autoestima, su desarrollo personal, y lo más importante de todo que mejorar la calidad de vida y el disfrute y goce del tiempo libre, no habiendo cabida a la soledad, el aislamiento y la discriminación.

1.3 Metodología

Las personas con diversidad funcional en la actualidad pueden acceder en su mayoría a una rehabilitación médica y programas que los ayudan en aspectos ligados a la educación y el trabajo, lo cual sin duda ayudan en su inserción en la sociedad.

Con respecto a lo anterior, es importante señalar que si bien existen iniciativas ligados a estos ámbitos, no existen iniciativas que les ayuden a incorporarse e insertarse a la sociedad de una forma diferente, que no sea la rehabilitación, el trabajo y la educación, con esto me refiero a aspectos ligados a la entretenimiento, el ocio y el tiempo libre. Es así como ante eso, y ante la necesidad entregar a estas personas diversión y entretenimiento, se creará la entidad como respuesta ante una necesidad aún no cubierta, esto a través un proyecto relacionado con el turismo y la cultura.

Para el desarrollo del proyecto, se tomarán en cuenta antecedentes y diversas fuentes de información, tanto externas como internas que están ligados a los aspectos turísticos, culturales y relacionados con las personas con diversidad funcional, además de los principales stakeholders relacionados con este proyecto.

Esto, para poder así crear un modelo de gestión, para la inserción de personas con diversidad funcional, al turismo y la cultura, como un medio de rehabilitación que en conjunto con aspectos médicos, contribuyen a su bienestar personal y a mejorar su calidad de vida.

Este modelo de gestión será creado como una entidad sin fines de lucro, donde su principal objetivo será entregar diversión y entretenimiento a las personas con diversidad funcional en los ámbitos físico, auditivo y visual y en sus grados leve y moderado. Para ello será importante analizar como lo mencione anteriormente información y datos externos e internos, así como también datos primarios y secundarios que son necesarios considerar e indagar para el desarrollo del proyecto.

Con respecto a los aspectos ligados al turismo y la cultura, se utilizarán mayoritariamente datos y antecedentes secundarios. Con respecto a los aspectos ligados a las personas con diversidad funcional, estos serán recopilados a través de fuentes externas como internas, así como también con datos tanto secundarios como primarios, a través de entrevistas cuyos resultados reflejarán y podrán avalar la necesidad de un modelo que brinde mayor disfrute del tiempo libre para las personas con diversidad funcional.

Finalmente y con respecto a los aspectos ligados a los principales stakeholders del proyecto, cabe mencionar que estos datos serán recopilados a través de fuentes externas como internas a través de datos secundarios y primarios a través de cuestionarios que podrán así identificar cuál será la importancia de estos en el desarrollo del proyecto.

1.4 Objetivos

1.4.1) Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión Corporativo, que aporte en el mejoramiento de la calidad de vida y la inserción a la sociedad de las personas con discapacidad física, auditiva y visual de la V región, en sus grados leve y moderado, a través de la creación y oferta de servicios turísticos y actividades culturales.

1.4.2) Objetivos Específicos

- Identificar y analizar las características de organismos, entidades y empresas ligadas a las personas con diversidad funcional, que permitan crear un modelo de gestión materializado en una entidad sin fines de lucro.
- Comprender las necesidades y requerimientos de las personas con diversidad funcional físico, auditiva y visual en sus grados leve y moderado en aspectos ligados a la entretención y el ocio.
- Diseñar y organizar viajes turísticos para personas con discapacidad física, auditiva y visual, en sus grados leve y moderado, adecuándose a sus necesidades y requerimientos.
- Diseñar y organizar talleres y actividades culturales para las personas con discapacidad física, auditiva y visual, en sus grados leve y moderado, adecuándose a sus necesidades y requerimientos.

- Potenciar las capacidades físicas y cognitivas de los participantes mejorando su bienestar personal y calidad de vida a través de los servicios turísticos y actividades culturales.
- Lograr que a través de los servicios turísticos y actividades culturales se produzca una relación de entretención, recreación, accesibilidad y rehabilitación.
- Obtener aportes de privados y recursos del sector público que permitan el financiamiento de la ejecución de los viajes, talleres y actividades turísticos culturales que se desean realizar, logrando una sustentabilidad en el tiempo.
- Ser un modelo de gestión que pueda ser replicado en otros lugares del país apuntando a la accesibilidad de los servicios turísticos y actividades y talleres culturales.

II MARCO TEÓRICO

2.1 Discapacidad y Diversidad Funcional

La discapacidad es un concepto mundial que hace referencia a las personas que presentan algún impedimento o deficiencia para poder desarrollar alguna o varias actividades cotidianas consideradas normales para el resto de la población, de forma física o intelectual, considerando así a la Discapacidad según la Real Academia Española como la *“disminución de una capacidad en algún área específica”*¹, y a los Discapacitados *“una persona que tiene impedida o entorpecida alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, por alteración de sus funciones intelectuales o físicas”*².

El Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile, elaborado por el Fondo Nacional de la Discapacidad y cuyos resultados fueron publicados el año 2005, señala a la discapacidad como un concepto que alude a *“las deficiencias de las funciones y estructuras corporales, ya sean, físicas, auditivas, visuales, mentales, u otras, que limitan la actividad de estas personas, y restringen su participación en la sociedad”*.

Sin embargo, es preciso señalar que en la actualidad este concepto ha ido cambiando en el mundo y en Chile, hacia un concepto más integrador y no discriminatorio, de manera de no hacer referencia a un concepto ligado a personas con algún impedimento físico o intelectual, sino más bien personas cuyas funciones son diferentes al resto, fomentando así una “diversidad funcional” por parte de las personas.

El concepto de “diversidad funcional”, ha tomado fuerza durante los últimos años. Este concepto fue utilizado en primera instancia en España y ahora se ha empezado a utilizar en otros países de Europa y de a poco ha llegado a países de América Latina. El término de “diversidad funcional” fue propuesto por un Foro, denominado Foro de Vida Independiente³ en el año 2005 (es un foro que nació en la Universidad de Berleley producto del Movimiento Internacional de Vida Independiente, tras la guerra de Vietnam) pretendiendo así cambiar o sustituir las palabras “discapacidad” por “diversidad funcional”.

El Movimiento Internacional de Vida Independiente (MVI) considera *“que la terminología negativa de la discapacidad proviene del modelo tradicional, que es el modelo médico de la diversidad funcional, en la que se presenta a la persona diferente como una persona*

¹ www.rae.es

² www.rae.es

³ El Foro de Vida Independiente es una comunidad virtual, que nace a mediados de 2001, y que se www.rae.es

³ El Foro de Vida Independiente es una comunidad virtual, que nace a mediados de 2001, y que se constituye como un espacio reivindicativo y de debate a favor de los derechos humanos de las mujeres y hombres con todo tipo de discapacidad en España. Esta filosofía se basa en la del Movimiento de Vida Independiente que empezó en los EEUU a finales de los años sesenta. Disponible en: <http://es.groups.yahoo.com/group/vidaindependiente/>

*biológicamente imperfecta que hay que rehabilitar y "arreglar" para restaurar unos teóricos patrones de "normalidad"*⁴. El Foro de Vida Independiente, no comprende ese modelo tradicional, que tal como se señaló anteriormente es el modelo médico, sino apunta hacia un modelo social, ya que las personas con diversidad funcional tienen que ver con sociedades, las cuales son intrínsecamente imperfectas, y que han establecido un modelo de perfección y "normalidad" que ningún miembro de ellas o ninguna persona cumple a cabalidad.⁵

La propuesta de diversidad funcional, busca lograr un concepto intermedio, ya que las personas con diversidad funcional son diferentes, pero en ningún caso son inferiores al resto, sólo que dadas las condiciones de entorno generadas por la sociedad, se ven obligados a realizar las mismas tareas o funciones de una manera diferente, algunas veces incluso a través de terceras personas. Un ejemplo claro de la diversidad funcional son los Sordos, ya que estos se comunican a través de la lengua de señas, mientras que el resto de la población lo hace fundamentalmente a través de las palabras y el oído. A pesar de esto, la función que realizan es la misma: la comunicación.

Conscientes de que el lenguaje produce, modifica y orienta el pensamiento, algunos organismos relacionados con el mundo de la diversidad funcional han intentado introducir nuevos términos, en busca de una nueva visión social de estas personas. Es así como la Organización Mundial de la Salud (OMS), promocionó la denominada Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (denominada CIF)⁶, adoptada durante la 54ª Asamblea Mundial de la Salud, que tuvo lugar en Ginebra (Suiza) entre el 14 y el 22 de mayo de 2001 (OMS, 2001), que propone nuevos conceptos para interpretar las consecuencias de las alteraciones de la salud. Cabe destacar además que, el Primer Estudio Nacional de Discapacidad elaborado por FONADIS y el INE (Instituto Nacional de Estadísticas), utiliza esta clasificación, las cuales son las siguientes:⁷

- Déficit en el Funcionamiento: Este término sustituye al de "*deficiencia*" que es según la OMS la pérdida o anormalidad de una parte del cuerpo o de una función fisiológica o mental.
- Limitación en la actividad: Este término sustituye el término "*discapacidad*", que se traducen de manera general en las dificultades que una persona puede tener en la ejecución de las actividades.

⁴ http://www.vidaindependiente.com/Menu_centro/Vidaindependiente/historia/contenido.

⁵ Diversidad funcional: Nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano, Javier Románach y Manuel Lobato; Foro de Vida Independiente – Mayo 2005.

⁶ La actual Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud también conocida como CIF, tiene como objetivo aportar un lenguaje común, fiable, estandarizado y aplicable transculturalmente, que permita describir el funcionamiento humano y la discapacidad, utilizando una visión universal de la discapacidad.

⁷ Diversidad funcional: Nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano, Javier Románach y Manuel Lobato -; Foro de Vida Independiente – Mayo 2005.

- Restricción en la participación: Este término sustituye el término “*minusvalía*”, que hace referencia a los problemas que una persona puede experimentar en su implicación en situaciones vitales en una determinada cultura o sociedad.
- Barrera: El concepto de barrera esta referido a todos aquellos factores ambientales en el entorno de una persona que condicionan el funcionamiento y crean discapacidad. Pueden incluir aspectos como un ambiente físico inaccesible, la falta de tecnología asistencial apropiada, las actitudes negativas de las personas y también la inexistencia de servicios, sistemas y políticas que favorezcan la participación.

Respecto a lo anterior, se añade que las clasificaciones de las discapacidades anteriormente se hacían según el CIDDM (Clasificación Internacional de la Deficiencia, Discapacidad y Minusvalía), dictada por la Organización Mundial de la Salud en el año 1980, optando por una visión más individual, considerando a la discapacidad como una enfermedad que debe ser tratada por profesionales médicos. Luego, se optó por las CIF (Clasificación Internacional de Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, que mencione anteriormente), que apuntan a un enfoque mucho más social, ya que se considera a la discapacidad como un problema social, en el cual todos somos parte, tratando de unificar un lenguaje común para abordar el tema de la discapacidad.

Finalmente, es importante señalar que a través de este proyecto se utilizara el concepto de “diversidad funcional”, que promuevan la creación de actitudes inclusivas para una mayor y mejor integración para dichas personas, a través del turismo y las actividades recreativas, de manera que al igual como su forma de vida es diferente al resto, también su acceso a la entretención, el ocio y la recreación sea de manera distinta, pero en ningún caso inferior al resto, entregándolos opciones claras de acceso mediante programas y actividades acordes a sus necesidades y requerimientos.

2.1.1) Tipos de Discapacidad

Las clasificación de las discapacidades es un tema que no esta completamente definido, ya que muchas veces, la clasificación abarca a la discapacidad física, sensorial e intelectual, otras veces en física, sensorial e intelectual, psíquica, viscerales, entre otras. Sin embargo para esta investigación tomaré en consideración el Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile, elaborado por el Fondo Nacional de la Discapacidad y cuyos resultados fueron publicados el año 2005, que señala que existen 7 tipos de discapacidades que contemplan a las discapacidades física, auditiva, visual, intelectual, psiquiátrica, viscerales y múltiples. Las cuales presentaré a continuación:

a) Discapacidad Física

“La discapacidad física hace alusión a la una imposibilidad que limita o impide el desempeño motriz o del aparato locomotor de una persona de manera transitoria o permanente, debido a una alteración del funcionamiento en el sistema ósteo-articular, muscular y/o nervioso, y que en grados variables limita algunas actividades que pueden realizar el resto de las personas”⁸.

Según antecedentes brindados por la OMS, entre 110 millones y 190 millones de personas tienen dificultades considerables para desplazarse y realizar sus actividades cotidianas, requiriendo muchas veces la participación de terceros que les presten ayuda para la realización de sus actividades. Las discapacidades físicas se pueden clasificar en Monoplejía (un solo miembro), Hemipeljía (de un lado del cuerpo), Paraplejía (de las dos piernas) y Tetra o Cuadriplejía (de los cuatro miembros). Cuando la parálisis no es total se denomina Paresia.

b) Discapacidad Visual

“La discapacidad visual es la carencia, deficiencia o disminución de la visión, ocasionando un estado de limitación o de menor eficiencia de la visión, y se suele distinguir a las personas con discapacidad visual haciendo referencia a dos términos: ceguera (pérdida total de visión) y deficiencias visuales (pérdida parcial)”⁹. Según la Organización Mundial de la Salud.

Con respecto a la ceguera es importante destacar que en el año 1825 Louis Braille ideó un sistema de puntos en relieve, para que las personas ciegas contarán con un instrumento válido y eficaz para leer, escribir, componer, entre otras cosas, siendo una herramienta fundamental para los ciegos alrededor del mundo.

Según antecedentes brindados por la Organización Mundial de la Salud, en el mundo hay aproximadamente 285 millones de personas con discapacidad visual, de las cuales 39 millones son ciegas y 246 millones presentan baja visión, donde aproximadamente un 90% de la carga mundial de discapacidad visual se concentra en los países en desarrollo, sin embargo un antecedente que brinda la misma institución y que es preocupante es que del 100% del total de casos de discapacidad visual, el 80% del total se puede evitar o curar. Las clasificaciones, con respecto a la visión, se clasifican en visión normal, discapacidad visual moderada, discapacidad visual grave y ceguera.

⁸ La discapacidad física, son foco en la discapacidad motriz, Curso de perfeccionamiento en Educación de niños y adolescentes con Discapacidad Motriz y/o Física. Se encuentra disponible en http://ipes.anep.edu.uy/documentos/noticias_portada/vinculo_abajo/motrices/materiales/pp_uno.pdf.

⁹ <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/es/>

c) Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva es un término que se utiliza para referirse a todos los tipos de pérdida auditiva en uno o ambos oídos.

*“La discapacidad auditiva es la falta o disminución en la capacidad para oír claramente los sonidos y el lenguaje hablado debido a un problema en algún lugar del aparato auditivo”.*¹⁰

En 2005, según la OMS había cerca de 278 millones de personas con defectos de audición, el Informe “Personas Sordas y Derechos Humanos” que fue elaborado por la Federación Mundial de Sordos (WFD, por sus siglas en inglés) y la Asociación Nacional de Sordos de Suecia (SDR), y cuyos resultados de este informe fueron datos a conocer en Enero del año 2009 señala que la OMS, estima que unos 59 a 63 millones de personas (el 0,9% de la población total en el mundo), sufren una pérdida auditiva severa o grave, y el 80% de estas personas viven países en vías de Desarrollo¹¹.

La discapacidad auditiva, se clasifica según el grado de intensidad de la pérdida auditiva. La primera clasificación es hipoacusia leve (20 a 40 dB), la hipoacusia media (40 y 70 dB), la hipoacusia severa, (70 y 90 dB), la hipoacusia profunda (más de los 90 dB), y finalmente se clasifica en hipoacusia total o cofosis, donde en las tres primeras categorías se necesitan mayoritariamente los audífonos, prótesis, implante coclear, y ya en los dos últimos la utilización de la lectura labial y la lengua de señas; la lengua natural de los Sordos, que surgió de manera espontánea al interior de la comunidad debido a la necesidad que poseían y que poseen en la actualidad de comunicarse.

d) Discapacidad Intelectual, Mental o Cognitiva

La discapacidad intelectual o mental, es también denominada discapacidad cognitiva y es una disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo. Según la definición adoptada por AAMR (American Association of Mental Retardation - Asociación Americana de Discapacidad Mental):

*“La discapacidad mental es una función intelectual significativamente por debajo del promedio, que coexiste con limitaciones relativas a dos o más de las siguientes áreas de habilidades adaptativas: comunicación, auto-cuidado, habilidades sociales, participación familiar y comunitaria, autonomía, salud y seguridad, funcionalidad académica, de ocio y trabajo. Se manifiesta antes de los dieciocho años de edad”.*¹²

¹⁰ Informe “Personas sordas y derechos humanos”, Elaborado por la Federación Mundial de Sordos y la OMS, año 2011

¹¹ Informe “Personas sordas y derechos humanos”, Elaborado por la Federación Mundial de Sordos y la OMS, año 2011

¹² <http://www.tele-centros.org/telecentros/secao=202&idioma=es¶metro=11552.html>

Entre las más conocidas discapacidades cognitivas están: el autismo, el síndrome Down, el síndrome de Asperger y el retraso mental. Finalmente, es preciso señalar que no existen estudios ni estadísticas con respecto a este tipo de discapacidad, haciendo más complejo establecer mejoras en pro del bienestar y calidad de vida de estos. Esto debido a la inexactitud de clasificación de los diversos tipos de discapacidades que existen, ya que como se señalará más adelante, la discapacidad intelectual, mental o cognitiva es confundida con la discapacidad psiquiátrica.

e) Discapacidad Psíquica

Se considera que una persona tiene discapacidad psíquica cuando presenta “*trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanentes*”¹³. Muchas veces este tipo de discapacidad es confundido con la discapacidad intelectual, mental o cognitiva que señalé anteriormente, sin embargo no son lo mismo, ya que la primera hace alusión a funciones intelectuales que son significativamente por debajo del promedio, y la psíquica a trastornos que poseen las personas y que se ven reflejadas en su comportamiento adaptativo y que son a su vez permanentes.

La discapacidad psíquica puede ser provocada por diversos trastornos mentales, como la depresión mayor, la esquizofrenia, el trastorno bipolar; los trastornos de pánico, el trastorno esquizomorfo y el síndrome orgánico. También se produce por autismo o síndrome de Asperger (discapacidades intelectuales, mentales o cognitivas que si no son tratadas por especialistas adecuados y en el tiempo adecuado, producen discapacidad psiquiátrica).

Y para finalizar, es importante señalar que la confusión que se presenta con respecto a la discapacidad intelectual, mental o cognitiva con respecto a la discapacidad psiquiátrica (ya que en algunas ocasiones se unen como un solo tipo de discapacidad; y otras veces se divide en dos como se vió en los párrafos anteriores) conlleva a que no exista claridad y exactitud con respecto a las personas que poseen dichas discapacidades, perjudicando la elaboración de mejoras para su bienestar.

f) Discapacidad Visceral

La discapacidad visceral es “*el daño y limitación de la función de uno o más órganos internos*”¹⁴. En esta categoría se encuentran aquellas personas que debido a alguna deficiencia en su aparato físico, están imposibilitadas a desarrollar sus actividades con total normalidad, por ejemplo el cardíaco o el diabético que pese a tener la mayoría de las veces su total capacidad intelectual, sensorial, psíquica y motriz, su problema les impide desarrollar su vida en completa plenitud.

¹³ <http://vivenciasbfm.wordpress.com/2009/05/10/tipos-de-discapacidad/>

¹⁴ http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/encuestas_discapacidad/pdf/VIIIregion.pdf

Las personas que presentan discapacidad visceral generalmente están asociadas a problemas en los aparatos digestivos, cardiovasculares, respiratorias, hepáticos, renal, entre otros. Algunos ejemplos de son, fibrosis quística de páncreas, insuficiencia renal crónica terminal, etc.

Y como en el caso de las discapacidades intelectual, mental o cognitiva y psiquiátrica, no existen estudios claros que señalen la cantidad de población afectada con este tipo de discapacidad, ya que incluso a veces en algunos países no es considerada como una discapacidad, sino sólo como una enfermedad.

g) Discapacidad múltiple

Las personas portadoras de discapacidad múltiple son las afectadas en dos o más áreas, caracterizando una asociación entre diferentes discapacidades, con posibilidades bastante amplias de combinaciones. Un ejemplo serían las personas que tienen discapacidad mental y física o una combinación de las discapacidades sensoriales, que dan origen por ejemplo a los sordomudos o a la sordoceguera.

Como lo mencione anteriormente existen múltiples combinaciones, que pueden ser además de la sordoceguera, una combinación de discapacidad motriz con intelectual o sensorial (visual o auditiva), las combinaciones pueden ser muchas, sin embargo en la actualidad no existen estudios ni estadísticas que señalen el número y las características de dichas personas en el mundo, así como también sus clasificaciones, lo único que puedo mencionar es que en Chile existe el Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile, elaborado por el Fondo Nacional de la Discapacidad y cuyos resultados fueron publicados el año 2005, donde se señala que la discapacidad múltiple abarca a 343.797 personas en el territorio nacional¹⁵.

2.1.2) Discapacidad en el Mundo

En el mundo existe una población de alrededor de 7 mil millones¹⁶ (al 1 de Noviembre del 2011, donde nació en Filipinas, una niña elegida por la ONU como la habitante número 7.000 millones en el mundo), de las cuales aproximadamente mil millones presentan algún tipo de discapacidad en sus diversos grados, lo que equivale al 15% de la población mundial estimada en el año 2010, un 5% más de lo que estimaba en los años setenta la Organización Mundial de la Salud (OMS), con respecto a las personas discapacitadas¹⁷. Ésto según el Informe Mundial sobre la Discapacidad que elaboró la Organización Mundial de la Salud (OMS) junto con el Banco Mundial y cuyos resultados fueron publicados o dados a conocer en el año 2011.

¹⁵ Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile, 2004

¹⁶ <http://diario.latercera.com/2011/11/01/01/contenido/mundo/8-88947-9-nina-filipina-se-transforma-simbolicamente-en-habitante-7000-millones-del.shtml>

¹⁷ Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile, 2004

De los alrededor de mil millones de personas con discapacidad, aproximadamente casi 200 millones experimentan grandes obstáculos para su desarrollo según antecedentes presentados en el informe mencionado anteriormente (en el año 2006 la Organización de las Naciones Unidas, estimaba a la población con discapacidad en sólo 650 millones). Este mismo informe señala que éstas cifras seguirán en alza debido al creciente aumento de la población y al envejecimiento de ésta que se traduce en un mayor riesgo de discapacidad en los adultos mayores, y de también al aumento mundial de enfermedades crónicas tales como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares, el cáncer y los trastornos de la salud mental, según antecedentes brindados por la OMS.

Con respecto a otros antecedentes destaca el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), que señala que el 80% de las personas con discapacidad vive en países en desarrollo. Además en los países que pertenecen a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), las tasas de discapacidades son notablemente más altas entre los grupos con menores logros educacionales, el promedio es de 19% en este grupo, en comparación con 11% entre los que tienen más educación. A esto se le agrega que en la mayoría de los países de la OCDE, las mujeres tienen una mayor incidencia en cualquier tipo de discapacidad que los hombres¹⁸.

Otros antecedentes están vinculados a la UNICEF, y señalan que 30% de los jóvenes de la calle tienen discapacidad en el año 2010.

En relación al empleo, se estima que unos 386 millones de personas en edad de trabajar son discapacitadas, según estudios elaborados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Dichos estudios señalan que el desempleo alcanza hasta un 80% en algunos países en relación a las personas que poseen o presentan algún tipo de discapacidad en cualquiera de sus niveles, ya que a menudo los empleadores suponen que dichas personas no pueden trabajar, y las encuentran inferiores en relación a las personas que no presentan ningún tipo de discapacidad asociada a su organismo, a ello se le agrega que las tasas de empleo según la Encuesta Mundial de Salud son menores entre los varones y mujeres discapacitados (53% y 20%, respectivamente) que entre los varones y mujeres no discapacitados (65% y 30%, respectivamente) con respecto a la cifra entregada anteriormente¹⁹.

Además en relación a la educación, según antecedentes presentados por la UNESCO, el 90% de los niños con discapacidad no asiste a la escuela, la tasa mundial de alfabetización de adultos con discapacidad llega solamente al 3% en hombres y al 1% en mujeres, según un estudio del PNUD de 1998, en la actualidad no existen estudios asociados a medir el nivel educacional de las personas que presentan algún tipo de discapacidad en cualquiera de sus niveles a nivel mundial.

¹⁸ Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile, 2004

¹⁹ Informe Mundial sobre la Discapacidad, elaborado por la OMS y el Banco Mundial, año 2011.

Otro antecedente que es importante añadir, es que las personas con algún grado de discapacidad tienen más probabilidades de ser víctimas de la violencia o la violación, según un estudio británico elaborado en el año 2004, y menos probabilidades de obtener la intervención de la policía, protección jurídica o cuidados preventivos. Además las investigaciones indican que la violencia contra los niños con discapacidad ocurre a tasas anuales por lo menos 1.7 veces mayores que en el caso de sus pares no discapacitados a nivel mundial según antecedentes entregados en conjunto por la UNESCO y la UNICEF en el año antes mencionado y que se encuentran en el Informe Mundial sobre la Discapacidad, que mencioné en un comienzo.

El Banco Mundial no queda exento de las investigaciones que se han relacionado o que tiene relación a las personas con algún tipo de discapacidad. Este organismo estima que el 20% de los más pobres del mundo tienen discapacidades (año 2010), y tienden a ser considerados dentro de sus propias comunidades como personas en situación más desventajosa, requiriendo muchas veces de la solidaridad, ayuda y/o limosnas para poder sobrevivir.

Finalmente, es preciso señalar que el Informe Mundial de la Discapacidad, señala los obstáculos y recomendaciones para las personas con discapacidad (Ver Anexo N°1). Dentro de los obstáculos, los más importantes señalan que existen políticas y normas insuficientes por parte de los gobiernos de los respectivos países, actitudes negativas por parte de las personas que no presentan discapacidad, escaso financiamiento para la elaboración de programas destinados a ese segmento, además de falta de accesibilidad (problemas en edificios, sistemas de transporte y de información, que no son accesibles a todas las personas) y falta de datos y pruebas, esto; debido a que la falta de datos rigurosos y comparables sobre la discapacidad en el mundo.

Entre las recomendaciones, las más importantes aluden a Invertir en programas y servicios específicos para las personas con discapacidad, adoptar una estrategia y un plan de acción nacionales sobre discapacidad, asegurar la participación de las personas con discapacidad, fomentar la sensibilización pública y la comprensión de la discapacidad, entre otras recomendaciones.

A modo de conclusión, se señala que con el proyecto se pretende combatir los obstáculos que presentan las personas con discapacidad, así como también contribuir a mejorar la calidad de estas personas, por medio de las recomendaciones a las cuales alude el informe, pero esto; a través del turismo y la cultura.

a) Contexto General de las personas que presentan algún tipo de discapacidad en el mundo

La discapacidad forma parte de la condición humana, ya que todos en algún momento de nuestras vidas podemos sufrir algún tipo de discapacidad o poseemos algún tipo de discapacidad, lo que sucede es que muchas veces son discapacidades que no son visibles ante los ojos de las demás personas, y por ende no son reconocidas por nuestro entorno.

La discapacidad, es un tema complejo de abordar, es por ello que en el año 2006 se aprueba por las Naciones Unidas la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), que *“pretende promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”*²⁰. (Ver Anexo N° 2).

Sin embargo, antes de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, las medidas que se adoptaban para la igualdad de oportunidades y la integración de las personas con Discapacidad se basaban en las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad de los cuales se conocerá información relevante a continuación:

b) Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad

Las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, es uno de los principales resultados del Decenio de las Naciones Unidas para las personas con algún tipo de discapacidad. Estas normas no poseen una base jurídica, sin embargo representan el firme compromiso moral y político de los gobiernos respecto de la elaboración e implementación de medidas orientadas a lograr la igualdad de oportunidades, la participación social para las personas con discapacidad y mejorar así su calidad de vida. Las Normas son un instrumento para la formulación de políticas y sirven de base para la cooperación técnica y económica²¹.

c) El Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad

Esta constituye una estrategia global para mejorar la prevención de la discapacidad, la rehabilitación y la igualdad de oportunidades, buscando la plena participación de las personas con discapacidad en la vida social de dichas personas, reorganizando las políticas en materia de discapacidad en tres esferas distintas: la prevención, la rehabilitación y la igualdad de oportunidades, mediante estrategias a largo plazo que se integraban en las políticas nacionales de los gobiernos que estaban de acuerdo con el programa; en conjunto con organizaciones no

²⁰ Informe Mundial sobre la Discapacidad, elaborado por la OMS y el Banco Mundial, año 2011.

²¹ <http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissres0.html>

gubernamentales que estaban de acuerdo y que también apoyaban el programa antes mencionado.

d) Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad

La Convención de las Personas con Discapacidad, surge ante la necesidad de establecer los derechos de éstas personas, ya que para ellos la Declaración Universal de los Derechos Humanos no es suficiente en la práctica, debido a que en el mundo existen ciertos grupos que son considerados más vulnerables y por ende se tiene a protegerlos y salvaguardar sus derechos, como es el caso de los niños, las mujeres y las personas discapacitadas, de la cual una parte, está relacionada con las personas con discapacidad física, auditiva y visual, con las cuales se pretende trabajar en este proyecto para establecer mejoras en su vida con respecto a la igualdad, libertad y dignidad, además de sus derechos a disfrutar de las actividad recreacionales y de ocio.

Chile es uno de los países o Estados Parte de ésta Convención, donde se firmó y se ratificó este tratado en el año 2007 y donde posteriormente también se firmó y ratificó el Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con decretos con los cuales se pretende orientar las políticas públicas y privadas de manera de crear las condiciones legales, culturales y tecnológicas que puedan ayudar a integrar a dichas personas con su entorno y ambiente, donde no estén presentes los conceptos de discriminación y exclusión. Al ratificar la Convención, es responsabilidad de los Estados garantizar el respeto de los derechos humanos de las personas con discapacidad, debido a que éste acepta las obligaciones jurídicas que le corresponden en virtud del tratado, y después que éste entra en vigor tiene que adecuar su legislación y establecer políticas públicas para que se respeten y se cumplan. Lo mismo ocurre cuando firman y ratifican el Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (OP-CRPD, por su sigla en inglés), donde los Estados Partes se comprometen a reconocer la competencia del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad para examinar quejas o reclamos de las personas de manera individual o colectiva a través de grupos que afirman que sus derechos en virtud de la Convención han sido violados. Es por lo anterior que el Comité puede solicitar información, investigar y formular recomendaciones a las partes para que dichas situaciones no sigan ocurriendo y se respeten los derechos de las personas con discapacidad.

2.1.3) Discapacidad en Chile

La discapacidad es un concepto que alude a las deficiencias de las funciones y estructuras corporales, ya sean, físicas, auditivas, visuales, mentales, u otras, que limitan la actividad de estas personas, y restringen su participación en la sociedad, esto según el Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile, elaborado por el Fondo Nacional de la Discapacidad y cuyos resultados fueron publicados el año 2005, sin embargo como lo mencione anteriormente a través de este proyecto se denominará a las personas con discapacidad como personas; hombres

y mujeres que poseen diversidad funcional, promoviendo así la diversidad de funciones que posean cada una de las personas, y fomentándolas para su mejor inserción en la sociedad.

Para poder señalar las características de las personas que presentan algún tipo de discapacidad en cualquiera de sus niveles, se considerará El Primer Nacional de la Discapacidad en Chile, elaborado por el Fondo Nacional de la Discapacidad y cuyos resultados fueron publicados el año 2005 como lo mencioné anteriormente, y cuyos resultados más importantes y antecedentes más relevantes serán presentados a continuación.

a) Informe Nacional de la Discapacidad en Chile, elaborado por FONADIS, 2004

El Estudio que se mencionó anteriormente, contempla a 15.994.369 habitantes en el territorio nacional, del cual alrededor del 12,92% de los habitantes presentan algún tipo de discapacidad, lo que equivale a 2.068.072 habitantes.

Las categorías de discapacidad, las mencione cuando señale los tipos de discapacidad, sin embargo es importante añadir que el estudio contempló 7 categorías, las que corresponden a discapacidad física, auditiva, visual, intelectual, psiquiátrica, viscerales y múltiples. La discapacidad que representa a la mayor cantidad de población discapacitada es la física, con 1.048.347 personas, lo que representa al 32,2%, la discapacidad que le sigue es la visual la cual afecta a 634.906 personas, lo que representa al 18,9% de la población discapacitada chilena que habita en el territorio nacional. Luego le siguen las viscelares con el 13,9%. El proyecto contemplará a las discapacidades física, visual y auditiva (9%). Contemplando a 1.975.973 personas.

Con respecto a la discapacidad, esta se divide según sus grados, que son leves, moderados y severos. El grado de discapacidad leve según este estudio contempla a 1.150.133 chilenos, lo que equivale a 55,6%. El grado de discapacidad moderada contempla a 513.997 chilenos y equivale a 24,9%. Y finalmente el grado de discapacidad severa contempla a 403.942 chilenos, los cuales equivalen a y 19,5% respectivamente. Este antecedente es importante señalar, ya que en este proyecto se trabajara con las personas que presentan algún tipo de discapacidad en sus grados leve y moderado.

Según antecedentes, relacionados con el sexo de las personas, se puede señalar que el sexo que predomina es el de hombres, lo que equivale a 58,2% y 41,85 para mujeres. Con respecto a la edad, estas se clasifican en segmentos. El primer segmento contempla el rango de personas que fluctúan entre los 0 – 5 años de edad, luego los 6 – 14 años de edad, posteriormente los 15 – 29 años de edad, los de 30 – 64 años de edad y finalmente el rango que abarca de los 65 años y más. En Chile, el sector que concentra la mayor cantidad de personas, es el rango que fluctúa entre los 30 a 64 años de edad, con un 51%, y posteriormente le sigue el rango de adultos mayores, es decir de 65 años y más con el 35, 1% de la población discapacitada en Chile.

El nivel socioeconómico también es un factor a considerar, es así como las personas que se encuentran en un nivel socioeconómico bajo corresponden a 817.158, lo que equivale al 39,51%, las personas que se encuentran en un nivel socioeconómico medio corresponden a 1.145.836, lo que equivale al 55,41% y finalmente las personas que corresponden a 105.078, lo que equivale al 5,08%, predominando claramente el nivel socioeconómico medio, lo que es bastante bueno para el proyecto. Otro nivel de gran importancia es el nivel educacional. La población total en Chile que estudia está relacionada con el 72,53% mientras que la población que no estudia es de 27,46%. Con respecto a la población discapacitada que estudia el porcentaje es muy inferior a la población que no presenta ningún tipo de discapacidad, ya que sólo el 8,48% de la población discapacitada estudia, mientras que 91,52% de la población no estudia.

Por último mencionaré el uso de tiempo libre, para estas personas. Con respecto a esto, la mayoría de las personas ven televisión, para lo cual el 83% de las personas realiza esta actividad, le sigue escuchar música o radio, conversar con amigos, salir de paseo, entre otras cosas.

b) Contexto General de las personas que presentan algún tipo de discapacidad en el Chile

En Chile se han realizado ciertas acciones para la integración de las personas con discapacidad y respetar sus derechos, respecto a esto; se pueden distinguir dos leyes y dos documentos que son claves para la integración de dichas personas a la sociedad, los cuales son:

- Ley N° 19.284 “Ley de Integración Social de las Personas con Discapacidad”
- Ley N° 20.422 “Establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad”
- Política Nacional de la Discapacidad
- Plan de Acción de Discapacidad

En Chile, el organismo encargado de velar por el respeto, la no discriminación y la igualdad de oportunidades para las personas que presentan algún tipo de discapacidad en cualquiera de sus tipos, es el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS). A lo anterior, se le agrega que Chile, es miembro de la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad que se mencionó anteriormente, y es así como éste asume el compromiso de garantizar a través de diversos mecanismos y medios, el logro de la inclusión de las personas con discapacidad a la sociedad en su conjunto.

c) Ley N° 19.284 “Ley de Integración Social de las Personas con Discapacidad”

En el año 1994 en Chile se promulgo la Ley N° 19.284, que se denominada “Ley de Integración Social de las Personas con Discapacidad”, que surgió ante un acabado estudio y anteproyecto presentado en 1990 por la Fundación Nacional de Discapacitados (FND), que estableció un marco de Normas Vitales para la Plena Integración Social de las personas con Discapacidad, creando así el Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS), para la administración de los recursos estatales en favor de personas que se encuentren en dicha condición, mediante Ayudas

Técnicas que se asignaran por medio de convenios que celebrará el FONADIS, ya sea con instituciones estatales o con personas jurídicas que no persigan fines de lucro, y cuyo principal foco sea brindar ayuda a las personas con discapacidad, a lo que se agrega la ejecución de planes, programas y proyectos, que se asignan a través de concursos públicos, en lo cual podrán postular personas naturales y jurídicas nacionales o extranjeras mediante el Concurso Nacional de Proyectos para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad, el cual permite acceder a financiamiento total o parcial de proyectos para desarrollar estrategias ligadas a la inclusión social de las personas con discapacidad, en cuatro áreas las cuales son: salud, educación, trabajo y accesibilidad

Además, de la creación del FONADIS, se crea también el Registro Nacional de la Discapacidad, a través del cual se reúnen y mantienen los antecedentes de personas que hayan sido declaradas discapacitadas por las respectivas Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) y que hayan expresado su voluntad de ser inscritas. Esta ley como se expresa en el artículo 1º, inciso 1, tiene por objetivo: *“Establecer la forma y condiciones que permitan obtener la plena integración de las personas con discapacidad en la sociedad y velar por el pleno ejercicio de los derechos que la Constitución y las Leyes reconocen a todas las personas”*²².

Cabe añadir a lo anterior que el Reglamento del Registro, se aprobó con fecha 31 de marzo del 2012, donde fue publicado en el Diario Oficial el Decreto Supremo que aprueba el reglamento que establece la estructura y funcionamiento del Registro Nacional de la Discapacidad, que señala que inscribirse las personas con “discapacidad”, también lo deben hacer las personas naturales que presten servicios de apoyo o de asistencia a personas con discapacidad, a que se refiere el Título III de este Reglamento e inscribir a las personas jurídicas que, de conformidad con sus objetivos, actúen en el ámbito de la discapacidad, las que deberán acreditar su existencia legal en conformidad a las disposiciones del presente cuerpo normativo, esto es sumamente importante, ya que posiblemente la Corporación podría estar incluida en este Registro Nacional de la Discapacidad.

En el año 2005, se modifica la ley, la cual da origen a la Ley N° 20.025, la cual regula el uso de perros guías, de señal o de servicio por parte de personas con discapacidad, de manera de facilitar el desplazamiento y brindar ayuda a dichas personas, todo según como lo establece la ley, con la respectiva identificación, cuidado y el entrenamiento necesario de los perros de manera que puedan ayudar a estas personas, sin ocasionar ninguna molestia a los que se encuentran alrededor. A lo anterior se añade la Ley N° 20.183, (que modifica la Ley N° 18.700, relacionada con la Ley Orgánica Constitucional sobre Votaciones Populares y Escrutinios, con el objeto de reconocer el derecho a la asistencia en el acto de votar para las personas con discapacidad) que tiene relación con el Voto Asistido, de manera que las personas que presentan algún tipo de discapacidad que les impide o dificulte el derecho de ejercer el sufragio.

²² Artículo 1º, Título I, Ley N° 19.284. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile

d) Ley N° 20.422 “Establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad”

En el año 2010, se promulga y entra en vigencia la Ley N° 20.422 “Establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad”, donde los principios básicos que promueve son de vida independiente, accesibilidad, intersectorialidad, participación y diálogo social. Esta ley, crea una nueva institucionalidad política, el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), que reemplaza al FONADIS, que a su vez está relacionado con el Comité de Ministros de la Discapacidad y el Consejo Consultivo de la Discapacidad.

El Comité de Ministros (integrado por los Ministerios de Planificación, que es quien lo preside, de Salud, de Vivienda y Urbanismo, de Trabajo y Previsión Social, Transporte y Telecomunicaciones, de Educación y de Justicia), es el encargado de proponer al Presidente de la República la Política Nacional para Personas con Discapacidad (la cual mencionaré posteriormente), velar por su cumplimiento y asegurar su calidad técnica, coherencia y coordinación intersectorial de ésta, entre otras funciones²³.

Con respecto al Consejo Consultivo de la Discapacidad, la misión de éste es hacer efectiva la participación y el diálogo social en el proceso de igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad²⁴ y no sólo en ámbitos de salud, trabajo y educación, sino también el acceso a la cultura, el turismo, el ocio y el acceso a las actividades deportivas y recreativas. Este Consejo está integrado por la Directora Nacional del Servicio Nacional de la Discapacidad (que es quien lo preside), cinco representantes de organizaciones de personas con discapacidad de carácter nacional, un representante del sector empresarial, un representante de organizaciones de trabajadores, y dos representantes de instituciones privadas sin fines de lucro constituidas para atender a personas con Discapacidad. La función del Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), aluden a la coordinación de diferentes acciones, iniciativas, metas y prestaciones sociales elaborados por diferentes organismos del Estado que brinden ayuda de manera directa o indirecta a la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad, brindar asesoría al Comité de Ministros en la elaboración de la Política Nacional para Personas con Discapacidad y elaborar y ejecutar, en su caso, el Plan de Acción de dicha política.

El cambio de funcionalidad con respecto a FONADIS y SENADIS, organismos creados en los años 1994 y 2010 respectivamente, se ve reflejado en que el Fondo Nacional de Discapacidad, ofrecía ayudas técnicas y fondos concursables para las personas que presentan algún tipo de discapacidad en cualquier lugar del territorio nacional. En cambio el Servicio Nacional de

²³ Una Nueva mirada de las Políticas sobre Discapacidad, elaborada por el Ministerio de Planificación, Noviembre año 2010

²⁴ Una Nueva mirada de las Políticas sobre Discapacidad, elaborada por el Ministerio de Planificación, Noviembre año 2010

Discapacidad ofrece además de ayudas técnicas y planes, programas y proyectos, coordinación intersectorial, asesoría técnica e intermediación laboral, para así velar por el cumplimiento de los Derechos de las Personas con Discapacidad, establecidos en la ley y por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Con respecto a los lineamientos y desafíos futuros, en relación a la Ley N° 20.422 se puede señalar que existen 5 desafíos de esta nueva ley, que son educación, salud, trabajo, accesibilidad y justicia (aunque no hay fondos para este ámbito), tal como lo señala el informe del Servicio Nacional de Discapacidad (Dependiente del Ministerio de Planificación), “Una nueva mirada en las políticas sobre Discapacidad” cuya publicación se realizó en noviembre del año 2010.

e) Política Nacional de Discapacidad

Durante el año 2009 se inició el proceso de elaboración de la Propuesta de Política Nacional de la Discapacidad 2010 – 2018 que contempla distintas etapas consultivas. Durante 2010 se elaboró la propuesta “*Política Nacional de la Discapacidad*” la cual fue retroalimentada y validada por expertos en discapacidad y en política pública, para lo cual se desarrollaron talleres interactivos con la ciudadanía y expertos en la materia. Formalmente, este anteproyecto debe ser enviado al Consejo Consultivo, organismo que es el vehículo de la participación ciudadana en el proceso de la validación de la Política.

A través de la Política Nacional de la Discapacidad, se priorizan la promoción y difusión de igualdad de oportunidades principalmente en el ámbito laboral, educacional y de salud, proponiendo así mejorar la calidad de vida de dichas personas, aumentando la cobertura y la calidad de los servicios públicos.

La Política Nacional de Discapacidad, buscan aumentar la participación de la ciudadanía a través de acciones que favorezcan la asociatividad y la creación de alianzas público – privada en pro de mejoras para las personas con discapacidad, apuntando así a la integración, inserción e inclusión de personas con discapacidad con igualdad de oportunidades y desarrollo, fomentando su autonomía y autovalencia.

f) Plan de Acción 2012 - 2020 (PLANDISC)

El Plan de Acción de la Discapacidad, tiene por objeto establecer los compromisos de los diversos ministerios y servicios que forman parte del Estado, en materia de discapacidad, que deberán ser cumplidos durante un período determinado de tiempo, constituyendo así un instrumento de gestión de carácter estratégico para operacionalizar la Política Nacional de la Discapacidad, con el objeto de dar cumplimiento a la Convención de las Naciones Unidas sobre Discapacidad y a la Ley N° 20.422. El último PLANDISC fue elaborado y puesto en marcha en

el periodo comprendido entre los años 2004 – 2010. Por lo que en la actualidad se espera la puesta en marcha del Plan de Acción para la Discapacidad 2012 – 2020.

El FONADIS el año 2009, luego de la presentación de un proyecto denominado *“Seguimiento, Evaluación y Fortalecimiento de Políticas descentralizadas de Inclusión Social de las Personas con Discapacidad en Chile”* se adjudicó recursos de la Unión Europea mediante el *“Programa de Apoyo a la Cohesión Social Unión Europea-Chile”*, para elaborar el Plan de Acción de la Discapacidad 2012 – 2020 que aun así no se ha terminado. Cabe añadir además que estos fondos permitirían también elaborar el Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile y generar un Sello de Inclusividad para organismos públicos y privados de manera de que *“los espacios sociales que posean o que destaquen por presentar una alta capacidad para incorporar de modo efectivo a sus estructuras y roles, en igualdad de derechos, con oportunidades equiparadas y en condiciones de accesibilidad dirigida o universal en los espacios físicos y comunicacionales a las personas en situación de discapacidad”*²⁵, permitiendo así un reconocimiento y distinción de los lugares que están habilitados para ellos.

SENADIS, como organismo ejecutor del proyecto, desarrolló durante el 2011 las primeras 5 “Jornadas de Diálogos Participativos” en las regiones de Valparaíso, Del Maule, O’Higgins y Metropolitana, con el propósito de ampliar la base de legitimidad de las políticas públicas respecto a la ciudadanía y promover la integridad de los programas con componentes participativos, determinando líneas de acción regional, estas reuniones han contado con una gran concurrencia y participación por parte de personas con discapacidad y representantes de organizaciones e instituciones de y para personas con discapacidad, lo que, sin duda, se ha traducido en espacios de interacción y encuentro entre las autoridades gubernamentales y los participantes, esto con el propósito de involucrarlos activamente en la definición de las políticas públicas nacionales y regionales, y de las acciones del Estado de Chile en el período 2012-2020.

Las próximas reuniones para aprobar el PLANDISC, se realizarán el primer semestre del año 2012. Estas jornadas consideran la activa participación de la sociedad civil, destacándose los aportes de las organizaciones de y para personas con discapacidad, al igual que fundaciones y otros organismos vinculados. Para el segundo semestre del año 2012 se realizará una validación del Plan a través de jornadas en la que participarán organismos de la Región Metropolitana y otras regiones del país, por lo cual el Plan entrará en vigencia en marzo del año 2013.

²⁵ <http://www.senadis.gob.cl/sociedad/sello.php>

2.2 Turismo y Servicios Turísticos

El turismo, es una actividad, que según la Real Academia Española, esta relacionada con un *“actividad o hecho de viajar por placer”*²⁶.

Es importante mencionar que la palabra Turismo proviene del idioma inglés, *“Tourism”*. En Inglaterra se decía *“to make a tour”*, es decir, dar un paseo o vuelta. A las personas que realizaban un “tour” se les llamada *“tourists”*. A su vez “tour” viene del latín *“tournus”* que también tiene el mismo significado.

La Organización Mundial de Turismo (UNWTO, siglas en inglés), en el año 1994, señaló que: *“el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”*²⁷.

Sin embargo, en la actualidad se ha definido al turismo de una manera más integral, el autor de esta definición es Oscar de la Torre Padilla, un mexicano que posee estudios turísticos, donde destaca su formación en estudios de postgrado en la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo, en Ginebra, Suiza, su aporte a la fundación de la Escuela de Turismo de la Universidad de Guadalajara, en la que impartió la cátedra de Teoría e Historia del Turismo, en conjunto a su desempeño en una gran cantidad de cargos públicos relacionados con el turismo en México, señala al *“turismo como un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas, que fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura y salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia, social, económica y cultural”*²⁸.

Para esta investigación se considerara al turismo, como un fenómeno social, cultural y económico, mediante el cual las personas viajan a lugares diferentes al de su lugar de residencia, para realizar cualquier tipo de actividad que no sea la de ejercer una actividad remunerada, sino más bien realizando actividades de recreación y ocio, esto porque el turismo posee un aspecto social que antes no había sido considerado y que se desea abarcar en este proyecto, además se considerará a los servicios turísticos como el medio por el cual las personas con diversidad funcional pueden acceder al turismo de manera de contribuir a mejorar su calidad de vida de un modo entretenido y dinámico otorgándoles no sólo recreación y ocio, sino también beneficios psicológicos, que son importantes para su desarrollo personal.

²⁶ www.rae.es

²⁷ Organización Mundial de Turismo: Disponible en <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

²⁸ Introducción al Turismo, elaborado por la Organización Mundial de Turismo, Año 2000

2.2.1) Tipos de Turismo

Existen gran cantidad de tipos de turismo en la actualidad, y se definen como los fines que impulsan a las personas a realizar los desplazamientos turísticos. Aunque un mismo viaje puede suponer dos o más tipos de motivaciones. Este tipo de clasificaciones resulta muy importante a efecto de conocer y determinar las motivaciones de los turistas hacia un destino determinado.

Entre los tipos de turismo destacan:

a) Turismo de Placer

El turismo de placer es aquel tipo realizado por personas que van de viaje para cambiar de aire pero motivados a hacer cosas, tales como: conocer modos de vida diferentes, visitar bellos paisajes, presenciar costumbres de otros pueblos, gozar de las distracciones de las grandes ciudades y centros balnearios de moda, este tipo de turismo es muy heterogéneo, pues la percepción de placer puede cambiar dependiendo de cada persona. Las personas que más realizan este tipo de turismo, son los jóvenes y los adultos, y la duración es variable.

b) Turismo de Descanso

El turismo de descanso, es practicado por personas que dedican sus vacaciones al reposo, las cuales realizan un mínimo de actividad y se quedan el mayor tiempo posible en el lugar visitado. Los sitios preferidos son aquellos de poca actividad, como es el caso de lugares montañosos, playas solitarias, etc, siendo su objetivo fundamental e recuperar las fuerzas físicas y mentales. Dentro de este tipo de Turismo se incluye a las personas que deben dirigirse a determinados lugares por razones de salud como centros termale. Es realizado generalmente, por personas mayores y/o tercera edad.

c) Turismo Cultural

El turismo cultural, esta caracterizado por una serie de motivaciones que pueden tener las personas como el deseo de instruirse, estudiar las costumbres, las instituciones y la vida de los pueblos extranjeros; de conocer monumentos históricos y artísticos, ver las grandes realizaciones humanas, etc. También en algunas ocasiones implica la participación y asistencia a concursos de música, folklore, teatro, danza, etc. Las personas que realizan este tipo de Turismo son básicamente adultos y personas de edad avanzada, aunque a veces también lo realizan los jóvenes que desean adquirir nuevos conocimientos y experiencias. Estas motivaciones tienen plena vigencia en nuestros días y constituyen un elemento de atracción bastante grande en determinados países.

d) Turismo Deportivo

Presenta dos aspectos diferentes. Por una parte están las grandes manifestaciones deportivas como los campeonatos mundiales, juegos olímpicos, etc., que atraen hacia lugares específicos a millares de deportistas, aficionados y espectadores en general. Y Por otro lado, están aquellos turistas que se desplazan hacia un sitio determinado para practicar ellos mismos algunos deportes. Es el caso de los deportes de invierno, pesca y caza submarina, entre otras actividades.

e) Turismo Social

No es fácil definir con exactitud el concepto de turismo social, sin embargo todas las que se han generado siempre se basan en una realidad, que todas las personas, incluso las menos favorecidas, precisan y tienen derecho a conseguir descanso, ocio y recreación. Es así como el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre “Turismo social en Europa”, en el año 2006, se señala al turismo social como *“el conjunto de referencias y fenómenos resultantes de la participación en el Turismo de capas sociales de ingresos modestos, participación que se ha hecho posible por medidas de un carácter social bien definido”*²⁹. En la actualidad, según antecedentes del Comité Económico y Social Europeo, se está revisando esta definición, con el objetivo de ampliarla a actividades de turismo bajo las condiciones de contribución al desarrollo y la solidaridad.

En definitiva, de igual manera que el turismo en general es una actividad integrada por diversos sectores, ramas de actividad y ámbitos de desarrollo, el turismo social suma el conjunto de iniciativas que hacen accesible el turismo a las personas con menos recursos o con discapacidades.

f) Turismo de Negocios o Técnico

Este tipo involucra no solamente los viajes profesionales de los comerciantes o industriales, sino también todos aquellos desplazamientos que tienen como objetivo visitar ferias, exposiciones, realizaciones técnicas de importancia. Este tipo de Turismo resulta bastante controvertido, pues algunos expertos afirman que estos viajes no pueden ser considerados turísticos por carecer del elemento “voluntariedad”. Sin embargo, ha predominado la opinión contraria, pues lo importante es que estas personas no reciban una remuneración directa en el país que visitan. En todo caso, consumen bienes y servicios similares a los demás tipos de turistas (alojamiento, alimentación, transporte, etc.), por lo que en la actualidad si se les considera un tipo de turismo.

²⁹ Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre “Turismo social en Europa”, en el año 2006

g) Turismo de Congresos y Convenciones

El turismo de congresos y convenciones, es también un tipo de turismo que se destacó durante los últimos años, adquiriendo gran importancia tanto a nivel nacional como internacional, y mezclando aspectos de trabajo y de descanso.

Anteriormente, se han señalado varios tipos de turismo, sin embargo estos no son los únicos, existen varios más, ya que aún no existe un número claro del total de tipos de turismo que existen en el mundo, algunos que también destacan son: el turismo aventura, el turismo gastronómico, de salud, astronómico, ecológico, entre otros.

2.2.2) El Turismo como Actividad Económica

Es importante señalar que el turismo, durante los últimos años se convirtió en uno de los sectores económicos que crece con mayor velocidad en el mundo, convirtiéndose así en un motor clave para el progreso socioeconómico del mundo y de los países, representando uno de los principales ingresos en los países en desarrollo. Según la Organización de Turismo, este crecimiento va de la mano con el aumento de la diversificación de los destinos, los cuales apuntan a nuevos segmentos de mercado.

El Turismo produce efectos culturales, políticos, sociales, y también económicos, lo que es sin duda uno de los aspectos más importantes del turismo en algunos países, ya que ven a esta actividad como un aporte al desarrollo económico del país. Y si lo es, el turismo es una actividad económica, ubicada en el sector terciario, denominándolo como “el conjunto de servicios que se venden al turista”. La actividad turística, involucra a tres ámbitos, el mercado turístico, la oferta turística y la demanda turística (Ver Anexo N° 3).

Con respecto a los efectos y beneficios económicos del Turismo, se puede señalar que este presenta efectos económicos, que son seis, siendo el primer efecto, el que genera divisas, producido por el gasto turístico efectuado por los turistas extranjeros que visitan el país. Otro efecto económico es el aumento del empleo, el tercer factor es que estimula el desarrollo regional, siendo este un efecto económico muy importante en algunos países, pues permite la descentralización de la economía de una nación y permite que regiones o zonas que están más retrasadas económicamente puedan incorporarse al crecimiento nacional a través de un aprovechamiento integral de los recursos naturales, humanos y financieros que ellas poseen. Se puede lograr, así, resultados más favorables sobre la base de la utilización apropiada del espacio físico y de las riquezas naturales y culturales. El cuarto factor, es que genera ingresos fiscales, los ingresos fiscales aumentan, ya que parte del gasto turístico es recibido por el Estado bajo la forma de impuestos, que pueden ser de dos tipos, ya sean directos e indirectos. El quinto factor es que posibilita las exportaciones invisibles, es decir las compras realizadas por los turistas en el país visitado, constituyen una exportación invisible, la cual son un motivo de atracción muy

importante para los turistas, ya que las compras son efectuadas personalmente por los visitantes y sin los trámites y riesgos del comercio internacional. Y finalmente, el sexto y último factor, es que produce ahorro de divisas, ya que el turismo nacional o interior contribuye al ahorro de divisas, pues ofrece alternativas de descanso y esparcimiento a los nacionales del país, evitando en algunos casos, que estos gasten divisas en el exterior.

2.2.3) El Turismo como Fenómeno Social

Como marco de referencia para poder señalar algunos aspectos del turismo como fenómeno social, destaca el Código Ético Mundial para el Turismo, aprobado en el año 1999, que es el marco de referencia fundamental para el turismo responsable y sostenible. Es un conjunto de principios para orientar a agentes clave en el desarrollo del turismo, como lo son los destinos, los gobiernos, los tour operadores, los promotores, los agentes de viajes, los empleados y los propios viajeros, con el objetivo de ayudar a maximizar los beneficios del sector y reducir al mínimo su impacto potencialmente negativo sobre el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades de todo el mundo.

El Código abarca 10 principios, relacionados con los componentes económicos, sociales, culturales y ambientales de los viajes y el turismo:

- Artículo 1: La contribución del turismo al entendimiento y respeto mutuo entre los pueblos y las sociedades
- Artículo 2: El turismo como instrumento de desarrollo personal y colectivo
- Artículo 3: El turismo, factor de desarrollo sostenible
- Artículo 4: El turismo, un usuario del patrimonio cultural de la humanidad y contribuir a su mejora
- Artículo 5: El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades
- Artículo 6: Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico
- Artículo 7: Derecho al turismo
- Artículo 8: La libertad de desplazamiento turístico
- Artículo 9: Los derechos de los trabajadores y los empresarios del sector turismo
- Artículo 10: Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.

Entre los artículos anteriormente señalados, destaca el número dos, que tiene relación con “El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo”, aludiendo a la que “las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores, y las personas con discapacidades, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos”³⁰.

³⁰ La Ética del Turismo, Año 2000. Disponible en: <http://ethics.unwto.org/>

Otro artículo que destaca es el siete, que tiene relación con “*Derecho al turismo*”, que señala la posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de alrededor del mundo, con derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta, donde se fomentará con especial énfasis a el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades. Una situación que muchas veces es vulnerada y no tomada en consideración por lo agentes turísticos, todo en desmedro de la accesibilidad al turismo por parte de los discapacitados.

Con respecto a los efectos y beneficios sociales del Turismo, se puede señalar que tal como lo he señalado anteriormente, es turismo en la actualidad es considerado como un fenómeno social, económico, y cultural, por el cual los individuos realizan desplazamientos turísticos. Es importante en este caso mencionar la diferencia entre turismo social, que esta dirigido a personas en estado de vulnerabilidad, de ingresos modestos, o en definitiva a las personas más desfavorecidas de la población, esto según la Comisión Europea. Una situación muy diferente a la que se genera cuando se aprecia el turismo desde su perspectiva de fenómeno social.

Es así como de la misma manera que el turismo produce y genera beneficios turísticos, el aspecto social también lo hace, y los más importantes son los siguientes³¹:

La contribución del turismo a la socialización, es un beneficio social, y uno de los más importantes, ya que el turismo es un potente instrumento de socialización, que nos permite ponernos en contacto con otras realidades culturales, geográficas y sus costumbres, que de no ser posibles gracias al turismo, sería imposible que se encontraran, dialogaran y se reconocieran como iguales en lo esencial pero distintos en lo cultural. Ese intercambio cultural y social, ese disfrute del tiempo de ocio es un importante medio de desarrollo personal tanto para los turistas como para los que los reciben en su entorno local. De forma particular ese intercambio cultural que produce el turismo es de especial valor para los turistas y residentes, tanto para su formación intelectual como para obtener una visión más rica del mundo (ya que se complementan de su forma de vivir y la del otro), lo que repercute muchas veces en su percepción y manera de ver la vida, siendo factores pueden cambiar sus modos de vida, sus creencias y por lo tanto su cultura en general, debido al conocimiento, aprendizaje y apreciación cultural e histórica de otros lugares.

Entre los beneficios también destaca, que cuando los viajes de turismo son generalmente en familia o de a lo menos dos personas, genera una integración respecto de las personas que comparten el mismo viaje, ya que al conocer los mismos lugares y/o destinos turísticos, tienen experiencias similares, anécdotas, sensaciones, etc. Siendo así, la integración un beneficio que permite el dialogo, la interacción y el esparcimiento del núcleo en muchas ocasiones. A lo anterior, se añade que la integración no sólo puede darse con las personas que comparten el

³¹ <http://turismo.de-mas.net/index.php?orden=s>

mismo viaje, sino también con los residentes del sector, al crearse o existir posibles lazos que los unan.

Existen también otros beneficios sociales, que aluden a reducción de la alienación social³², ya que los turistas, desean conocer además de los atractivos turísticos, también a las personas que se encuentran en el sector, lo cual les permite generar una visión del entorno en el cual se encuentra, produciéndose en muchos casos una vinculación social, una cohesión y una cooperación entre turistas y residentes, creando un soporte social en el ámbito del turismo.

También existen otros factores, como los que tienen que ver con “compartir”, ya sea con los mismos acompañantes del viaje, así como de los residentes del sector, con la finalidad principal de nutrirse del otro, de sus conocimientos, experiencias, anécdotas, que harán más entretenido sus viajes. También es importante señalar que al relacionarse con otras personas, tanto turistas como residentes, deben tener una comprensión y tolerancia de respecto de las demás personas que se involucran en todo este proceso turístico, produciéndose una socialización y culturización de todas las personas que forman parte de la oferta, demanda y por ende del mercado turístico.

Si bien es cierto, que los beneficios del turismo que señale anteriormente, tienen relación con procesos de interacción, también hay beneficios sociales, que son más bien independientes, como el sentido de bienestar, manejo del estrés, catarsis, prevención y reducción de la depresión, la ansiedad y el enojo, lo cual genera como consecuencia cambios positivos en los estados de ánimo y las emociones de las personas.

A lo anterior se le añaden también beneficios que están ligados al desarrollo y crecimiento personal de los turistas, ya que los anteriores están ligados a su aspecto psicológico. Estos beneficios están asociados a la independencia que sienten individuos al estar lejos de su residencia habitual, y de las actividades que pueden hacer sin las restricciones que les provoca el estar en su entorno habitual. Entre los beneficios destacan mayoritariamente, la seguridad de las personas, la autonomía e independencia de los individuos, el sentido de control sobre la propia vida, el aumento de la creatividad, el crecimiento espiritual, la capacidad de adaptarse a nuevas situaciones, aumento de la calidad de vida y/o satisfacción con la vida.

Estos factores son muy importantes a la hora de crear y/o diseñar programas, actividades, eventos para dichas personas, y aún más importante resulta cuando las personas a las cuales se pretende satisfacer son las personas con discapacidad, ya que los beneficios sociales del turismo, implica mejoras importantes en su calidad de vida, ya sean de manera individual y colectiva (para poder conocer datos y antecedentes respecto al turismo en el mundo y en Chile, y ver sus proyecciones futuras revisar Anexo N° 4 y 5).

³² <http://www.funlibre.org/encurso/simposio3if/beneficios.html>

Adicionalmente, se destaca la importancia de la Ley N° 20.423 *“Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo”*, (que depende de la Subsecretaría de Turismo, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo), que la cual tiene por objeto *“el desarrollo y la promoción de la actividad turística por medio de mecanismos destinados a la creación, conservación y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales”*³³ reconociendo al turismo como una actividad estratégica para el desarrollo de Chile y sus regiones, que impulsa su crecimiento sustentable a lo largo y angosto del territorio.

Esta ley señala algunas definiciones respecto, de la actividad turística, como turismo, servicios de alojamiento turístico, entre otros. También señala la definición de turismo social (no turismo, como fenómeno social), la cual señala que *“es la modalidad de turismo que comprende los instrumentos, y medios por los cuales se les otorgan las facilidades para las personas, preferentemente de recursos limitados, desarrollen actividades turísticas en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad y comodidad”*³⁴.

La ley señala antecedentes respecto de la Política Nacional de Turismo y de su elaboración. Esta ley determina los objetivos, acciones y prioridades que tendrá el sector turístico, a su vez, también considera el desarrollo y promoción de la actividad. Lo que es importante señalar es que la Política Nacional de Turismo, es que debe promover el desarrollo de programas sociales, que permitan a las diferentes personas conocer los beneficios del turismo, además de que puedan crear empleo, fomentar la inversión, disminuir la estacionalidad turística, y la descentralización del país.

También señala antecedentes, procedimientos, respecto de las ZOIT, las Zonas de Interés Turístico, del desarrollo de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, de la Promoción Turística, el último del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los prestadores de servicios turísticos, el sello de calidad turística y todo lo que este implica. A pesar de abordar la ley, respecto de los antecedentes y procedimientos que de deben realizar en cada uno, no posee mayor énfasis en un turismo para todos, en un turismo accesible para gran parte de la población que en la actualidad no tiene objetivos de inclusión en corto plazo, sólo hay aspectos muy básicos de inclusión, llegando a ser una ley, sin mayores cambios y beneficios para las personas con discapacidad.

La ley como lo mencioné anteriormente, señala a la Política Nacional de Turismo, la cual se creó en el año 2005 se creó la Política Nacional de Turismo, cuyo objetivo es posicionar a Chile como un destino turístico, estableciendo como eje de desarrollo el turismo de naturaleza e intereses especiales, particularmente para los mercados de larga distancia y, al mismo tiempo, ampliando y diversificando la oferta de productos y las oportunidades de acceso al turismo

³³ Biblioteca del Congreso Nacional, Legislación chilena Ley N° 20.423 *“Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo”*.

³⁴ Biblioteca del Congreso Nacional, Legislación chilena Ley N° 20.423 *“Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo”*.

interno. Esta Política, al ser una Política de Estado, debe mantenerse en el tiempo, ya que es una estrategia que permite orientar, coordinar e incentivar las actividades de los sectores público y privado en el ámbito del desarrollo turístico.

La Política Nacional de Turismo, señala siete ejes fundamentales, los cuales son “Turismo como prioridad nacional; turistas satisfechos, superación de expectativas, promoción turística, ordenamiento territorial turístico, coordinación público-privada, innovación y desarrollo de mercados y turismo social. Este último punto, hace alusión a las estrategias que faciliten el acceso al turismo de amplios segmentos de la población, entre los que se incluya a jóvenes, adultos mayores y discapacitados. Esto para crear un conjunto de ciudadanos mejores condiciones de práctica, acceso efectivo, y sin discriminación a la actividad turística nacional. A pesar de señalar como un eje principal el turismo social y la incorporación de los discapacitados a la actividad turística, no existen medidas o acciones concretas a realizar para la incorporación de estos al turismo, al ocio y la recreación.

Además, de la Ley de Turismo y la Política Nacional de Turismo, existe el Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Valparaíso entre el periodo de 2011 – 2014. Donde se señalan antecedentes en el ámbito nacional y regional del país, que tienen relación con la actual tendencia hacia la creación de productos experienciales, que provoquen nuevas sensaciones, esto es de gran importancia, ya que los servicios que brindará el proyecto son basados en la experiencia, en la búsqueda de nuevas sensaciones y emociones respecto de los lugares que visitan, algo que va más allá de los atractivos que puedan existir. Cabe añadir a lo anterior, que el Plan cuenta con 6 ejes, para cumplir con los objetivos, estos son la promoción, el fortalecimiento de la competitividad, la inteligencia de mercado, inversión, sustentabilidad y calidad.

Con respecto a lo anterior, cabe señalar que en el fortalecimiento de la competitividad, dentro de sus objetivos (propios de ese punto), destaca el fortalecimiento de los circuitos turísticos de la región, donde una de las acciones concretas de este objetivo; es el turismo social, los cuales permitan el disfrute de actividades turísticas hacia la población de tercera edad (Vacaciones Tercera Edad) y de estudiantes (Giras de Estudio), esto es importante ya que no se establece mediante una acción concreta la incorporación de los discapacitados al turismo.

Para concluir con respecto al Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Valparaíso, cabe señalar que su énfasis se encuentra en la sustentabilidad, y el cuidado de las Áreas Silvestres del Estado, así como las zonas ZOIT, humedales, entre otras zonas naturales, las cuales están vinculadas en su gran mayoría al turismo de intereses especiales.

2.2.4) Turismo Accesible

La idea de unas vacaciones, es una palabra que nos encanta a todos, conocer nuevos lugares aporta conocimiento, y enriquecimiento personal, disfrutar del turismo, la recreación, además de un conjunto de actividades culturales que se pueden desarrollar en el tiempo libre, es un verdadero placer para las personas, especialmente para las personas con diversidad funcional (que es el concepto que remplazará a la discapacidad en esta investigación) que muchas veces ven su vida más complicada, más aburrida y cada vez más monótona, sin tener otra opción más que estar en su hogar viendo televisión o escuchando música, es por eso que dichas merecen un espacio de recreación y un merecido descanso.

Es por lo anterior que la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) firmaron un acuerdo de cooperación para el desarrollo del turismo cada vez más accesible para las personas con discapacidad (año 2011), ya que es deber de las organizaciones, los gobiernos y cada uno de nosotros garantizar que gocen de igualdad de acceso a los viajes y el turismo. Esto a través de llevar una mayor conciencia en nosotros de un *"Turismo Accesible para Todos"* y de proporcionarles a las personas con diversidad funcional nuevas herramientas y recursos para que puedan avanzar de manera efectiva en este campo cada vez mayor del turismo y la recreación.

En el año 2009, ya la Organización Mundial de Turismo, señaló la importancia de la accesibilidad con la Declaración sobre la Facilitación de Viajes de Turismo, aprobado por su Asamblea General en Astana, Kazajstán. De carácter meramente recomendatorio, la declaración pide a los Estados a garantizar la accesibilidad de los establecimientos turísticos, la disponibilidad de instalaciones especiales para personas con discapacidad, sin costo adicional, la publicación de información detallada sobre la disponibilidad de dichos servicios y la formación especial del personal de turismo. El documento donde se menciona esto se denomina *"Turismo Accesible para todos"*³⁵, y en el se destaca la necesidad de proporcionar información clara sobre la accesibilidad de las instalaciones turísticas, la disponibilidad de servicios de apoyo en los destinos de las personas con discapacidad, y la capacitación de los empleados en las necesidades especiales de estas personas en los diferentes países. Cabe añadir, que este documento se actualizó, ya que antes existía la "Creación de Oportunidades de Turismo para Personas con Discapacidad en los años noventa".

La creación de un turismo accesible, se origina por el creciente impacto del turismo a nivel mundial, así como la incorporación de estas personas, al ámbito del turismo y la recreación, por lo se torno relevante el crear políticas para este tipo de turismo.

³⁵ <http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>

El Turismo accesible se define como *“el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación que posibilita la plena integración, desde la óptica funcional y psicológica, de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”*.

Es así, como el turismo accesible, en consecuencia, implica un turismo para todos y establece fundamentalmente los objetivos y las pautas de integración para las personas con discapacidad. Sin embargo, estas personas, no son las únicas a las cuales involucra el turismo accesible, sino también a la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, niños y personas pequeñas, y discapacitados temporales (mujer embarazada, personas enyesadas, etc.) Por ende el turismo accesible no es un “turismo para personas con discapacidad” sino un “turismo para todas las personas” (aunque en este proyecto se considerará solamente a las personas con discapacidad, es decir las personas con diversidad funcional).

a) Turismo Accesible a Nivel Mundial

Respecto al turismo accesible en el mundo, se están implementando iniciativas respecto de las personas con diversidad funcional (también para la tercera edad, pero es algo que no se considerará para esta investigación). Generalmente, en los países europeos, y países de Norteamérica, se han implementado las primeras iniciativas, respecto al turismo accesible, esto por que en esos lugares se encuentran las economías y regiones más solidas y avanzadas. Un ejemplo de lo anterior es que la Unión Europea, ha establecido importantes políticas de incentivo y estímulo a la inversión privada para este sector. La evolución de las herramientas informáticas, así como el internet y el auge de las redes sociales, han favorecido también a este tipo de turismo, y el acceso a la información para personas con diversidad funcional las cuales puedan satisfacer la necesidad de encontrar lugares que pudiesen atender a sus requerimientos, consultar instalaciones accesibles, servicios, excursiones y actividades, tarifas, efectuar reservas, etc.

En España, por ejemplo, es el que lleva la delantera en estos temas, la mayor parte de sus Parques Nacionales y sus Comunidades Autónomas y/o ciudades, cuentan con programas, infraestructura y servicios para turismo accesible, como asimismo guías en Internet para la promoción de los mismos, algunas de ellas son, Cataluña, Barcelona, Valencia y Asturias.

Por otro lado en América del Norte, Estados Unidos, con una de las comunidades de personas con diversidad funcional más extensas del planeta, cuenta con una importante experiencia en materia de turismo accesible. La mayoría de sus estados cuentan con guías de accesibilidad. Por su carácter de pionera en los esfuerzos por brindar información sobre accesibilidad desde 1988, se destacan guías para viajes, en los Estados de Virginia, Florida, California y para la ciudad de Nueva York.

En el caso de Latinoamérica, el turismo accesible es reciente, por lo que sus iniciativas son muy básicas. En el caso de México, este país posee más de 4 millones de personas con discapacidad, y es uno de los países latinoamericanos que viene trabajando fuertemente para el desarrollo del turismo accesible en su territorio, también Colombia es uno de los países de Sudamérica que ha llevado inactivas para estas personas. En Argentina, la fundación para personas especiales (Fuarpe) promueve el turismo para el sector discapacitado, en su página web (www.fuarpe.org.ar) hay una lista de cabañas y estancias adaptadas a los requerimientos de las personas con discapacidad.

Otros países que están trabajando en pro de mejoras para las personas con discapacidad, en su integración al turismo es Brasil a través de su Ente Nacional de Turismo (Embratur) está trabajando en la adaptación de sus ciudades turísticas para la recepción de PPD (Personas portadoras de deficiencias) o Personas Portadoras de Deficiencias, además se están desarrollando políticas de exigencia de inversiones en infraestructura y equipamiento a los prestadores de servicios de los centros turísticos. Otros países de la región que están avanzando en la senda del turismo accesible son Uruguay, Costa Rica, Venezuela y Cuba.

En el mundo, ya existen algunas instituciones, y empresas que han adecuado su infraestructura y sus instalaciones, para poder brindar a los turistas con discapacidad, un *“Turismo Accesible para todos”*. Esto por que en la mayoría de los lugares de atracción turística, no poseen un acondicionamiento para estas, pasando a ser un sueño muchas veces difícil de alcanzar. Existen varias empresas, que se dedican al rubro de la diversidad funcional, que van desde páginas web, instalaciones accesibles en algunos hoteles, agencias de viajes u algunas habilitaciones especiales para discapacitados en algunos lugares turísticos. Algunas de las más importantes son las siguientes:

“Viajes Accesibles”, es un ejemplo de los anteriores, es un portal web español denominado creado específicamente para satisfacer las necesidades de todos aquellos que requieren algo más que un simple sitio web con informaciones, sino con informaciones relacionadas con accesibilidad, es así como existe este sitio web, donde nadie queda fuera en el turismo³⁶, (ya que incluye a las personas con problemas de movilidad física, y personas sordas y ciegas) En este lugar es posible encontrar datos importantes de vuelos, hoteles, arriendo de autos, además de actividades ligadas al ocio para dicho grupo.

España, es uno de los países donde se encuentran la mayor cantidad de iniciativas respecto a las personas con diversidad funcional, es en ese país donde existe una “Guía de Turismo Accesible de Tenerife”, esto a través de una Sociedad para la Promoción de las Personas con Discapacidad, denominada SINPROMI S.L, la cual es una entidad sin fines de lucro, perteneciente al Cabildo

³⁶ <http://termometroturistico.es/portal-de-turismo-para-discapacitados.html>

Insular de Tenerife, que se constituye en 1993, con el objetivo de lograr la normalización de las personas con discapacidad³⁷.

A lo anterior, se le agrega la Confederación PREDIF, (Plataforma Representativa Estatal de Grandes Discapacitados Físicos), que es una asociación sin fines de lucro igual que la anterior, de ámbito estatal que representa y realiza programas a favor de más de treinta mil personas con discapacidad gravemente afectadas, de forma directa e indirecta, promoviendo acciones en beneficio de todas las personas con discapacidad física en España³⁸. Esta empresa posee además una página web, que sirve de plataforma informativa como lo señala su nombre para las personas con diversidad funcional a la hora de tomar decisiones acerca de sus viajes y/o actividades relacionadas con el turismo y la cultura. También PREDIF, realiza estudios y programas tendientes a adaptar las instalaciones turísticas para hacerlas accesibles a todos. Como forma complementaria a lo anterior, esta asociación, ha desarrollado una Guía de más de 100 alojamientos accesibles para todos con un registro de los establecimientos adaptados para personas con discapacidad.

Otra oferta relacionada con el turismo para las personas con discapacidad en España, se encuentra la empresa Nature Explorer, trabaja como una agencia de viajes con fines de lucro, para personas con diversidades funcionales, especialmente ligada al ámbito físico. En ella se ofrecen circuitos e itinerarios para estas personas las cuales se trasladan en vehículos adaptados y con guías turísticos locales, que se adecuan a los requerimientos de estas personas.

Otro país, que esta ligado a productos o servicios ofrecidos para personas con diversidad funcional es “Intégrance”, es una empresa francesa sin fines de lucro, que presta servicios sanitarios, de seguros y financieros, a personas con discapacidad. Esta además durante el año 2007, publicó la primera guía de viajes por Francia concebida especialmente para dichas personas. Se trata de una guía de la región de Bretaña, siendo la primera escrita por una persona que poseía tetraplejía. Esta persona, ha viajado por gran parte del mundo, y ha puesto especial atención en la observación de los problemas de accesibilidad en alojamientos, restaurantes, transportes, etc., información que se plasmó en sus guías de viaje, determinando el nivel de accesibilidad relacionada con el grado de movilidad del viajero, que en este caso serían las personas con diversidad funcional, en los ámbitos físico, auditivo y visual.

El ministerio de Quebec, colabora estrechamente con Kéroul, un organismo (1979), sin fines de lucro, cuya misión es fomentar el turismo a través de viajes para las personas con capacidad física reducida (deficiencia motriz, auditiva o visual) y facilitarles el acceso a los equipamientos turísticos de Quebec, ya que es esta asociación, es la única que evalúa la accesibilidad de los establecimientos hoteleros (hoteles, moteles, alojamiento rural, posadas, campamentos) y de los principales lugares turísticos (museos, lugares históricos, parques, jardines zoológicos, etc.) en

³⁷ <http://www.portalturismoaccesible.org/es/sinpromi/objetivos>

³⁸ <http://www.predif.org/>

Quebec. Este organismo recibe el aporte de privados para su financiamiento, además de aportes del Ministerio de Turismo de Quebec y recibe aportes también de entidades públicas como del Ministerio de Cultura, de Transportes, y de Educación.

Es así como después, de la clasificación de los establecimientos, Kéroul, definió una ruta accesible, mediante una guía turística especialmente elaborada para promover el turismo accesible en unas doce regiones que componen la ciudad de Quebec. Esta guía da cuenta de aproximadamente 150 establecimientos (alojamientos, lugares turísticos y oficinas de información) accesibles a las personas con capacidad física reducida. Es así como esta asociación definió criterios, para las clasificaciones respecto al nivel de adaptación, acceso y adaptación para las personas que presentan un tipo de discapacidad física, auditiva y visual, precisamente los segmentos a los cuales apunta el proyecto.

Estas clasificaciones son las siguientes:

-  Lugar adaptado a las personas con una deficiencia motriz
-  Acceso parcial para las personas con una deficiencia motriz
-  Servicios para las personas con una deficiencia visual
-  Servicios para las personas con una discapacidad auditiva

En Argentina, también se han habilitado espacios para el desplazamiento para personas con discapacidad, es así como el Parque Nacional Iguazú de Argentina (las cataratas se encuentran en la frontera de Argentina y Uruguay), posee nuevas rampas y pasarelas lo que hace que gran parte de las cataratas sea accesible en silla de ruedas. Posee rampas en los edificios para turistas, puentes peatonales accesibles, y el tren que se detiene en varios puntos de observación, también es accesible en silla de ruedas. En Bariloche y San Marín de los Andes se pueden arrendar equipo de Ski para discapacitados así como también hay lecciones de Ski para ellos. Algunos parques nacionales como Los Arrayanes y Los Glaciares en Tierra del Fuego y Península Valdés poseen algunos accesos también para sillas de ruedas.

También en la ciudad de Buenos Aires existe Transpdisc, una empresa con fines de lucro, que esta relacionada con el transporte especialmente enfocado a las personas con discapacidad, sus principales recorridos están asociados al Aeropuerto y si bien es cierto que las personas residentes pueden adquirir sus servicios para trasladarse, es usado principalmente por turistas con discapacidad física, para recorrer la ciudad.

Además, de transporte existen agencias de viajes, las cuales se dedican a la organización de viaje para personas en sillas de ruedas, como es el caso de Accesible Journeys, que organiza programas para viajeros en sillas de ruedas, DecThird ofrece paquetes turísticos a la medida para discapacitados, además de alojamiento, excursiones y transportes adaptados para ellos.

b) Turismo accesible en Chile

En Chile, el acceso a un “*Turismo Accesible*”, todavía esta vinculado en su mayor parte a las personas de tercera edad, y jóvenes mediante los programas de giras de estudio que promueve el Servicio Nacional de Turismo. Sin embargo, y afortunadamente se han financiado algunos proyectos para el acceso de sillas de ruedas a algunos parques y playas, como la de Chinchorro en Arica, y la Reserva Nacional Lago Peñuelas en la región de Valparaíso, la ruta que tiene una extensión de 1.500 metros, es la única habilitada en un área silvestre protegida habilitada para no videntes, y cuenta con textos en escritura braille en sus 16 estaciones interpretativas, además de una maqueta de ubicación y animales embalsamados o reproducidos en arcilla, para que los ciegos puedan apreciar la fauna representativa, pero estos esfuerzos no han sido suficiente, en relación a lo que se ha hecho en otros países.

A lo anterior se le agrega el trabajo en conjunto del Ministerio de Obras Públicas a través de la Dirección de Obras Portuarias y el Servicio Nacional de la Discapacidad, donde se promueve la construcción de Playas Accesibles amparados en los criterios de accesibilidad universal en todos los recorridos, circuito accesible desde paseo o playa y desde la arena al mar y accesibilidad visual.

Al respecto, se destaca que Villarrica que está siendo una de las primeras opciones para el descanso vacacional en el sur de Chile que considera la inclusión de los discapacitados. Esto, debido a que la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) ha dado su aprobación y financiamiento para el proyecto de accesibilidad para personas con movilidad reducida y tercera edad, el que les permitirá disfrutar con novedosas facilidades la temporada de playas en uno de los destinos turísticos más importantes en la zona lacustre de La Araucanía.

Durante el mes de Enero de 2012, se señaló que está en construcción el sendero accesible de la Reserva Nacional Coyhaique Este acceso, es diseñado y construido en el marco del Plan de Acción para la Inclusión Social de las personas con discapacidad en Áreas Silvestres Protegidas del Estado, elaborado por CONAF, siendo el primero de este tipo construido en la Región de Aysén.

Con respecto al norte del país, destaca el turismo astronómico en Andacollo, ya que este lugar se especializó y ofrece actualmente todas las facilidades para la atención de discapacitados de forma óptima, integrándolos formidablemente en el Observatorio Collawara. Además de que cada día se trabaja para mejorar esto, dando como ejemplo la cruz del Tercer milenio en Coquimbo, que cuenta con ascensor para que las personas discapacitadas puedan visitarlo.

Una de las cosas que se han hecho con respecto a las personas con discapacidad en Chile, y que han sido realizadas por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), destaca un manual para orientar a municipios y empresas turísticas a fin de habilitar espacios y accesos que disminuyan

las barreras para las personas con capacidades restringidas, denominado “*Manual de Turismo Accesible para Personas con Movilidad Reducida y Discapacitados*” (año 2005) en un esfuerzo por abrir los beneficios del turismo cada día a mas chilenos y extranjeros. Este manual brinda recomendaciones para poder integrar a las personas con discapacidad, las cuales tienen relación a la accesibilidad que se encuentra en el entorno y/o espacios descubiertos, accesibilidad para el entorno arquitectónico y espacios cubiertos, recomendaciones para el equipamiento, para la accesibilidad en el medio natural y en zonas al aire libre, y finalmente señala algunas recomendaciones para la atención al cliente.

En Chile, existe una empresa de Gestión Turística ofrece servicios de Ecoturismo en la Región de Atacama, Chile, para personas que presentan o no presentan alguna diversidad funcional, presentando una oferta ecoturística natural sin exclusión para todo tipo de excursionista, las cuales permitan conocer las bellezas escénicas que se encuentran en dicha región, como el Desierto Florido, una travesía por la cordillera altiplánica de atacama, junto a salares y lagunas, en donde es posible presenciar el avistamiento de cóndores, vicuñas, guanacos, zorros y flamencos, y una visita al Observatorio Astronómico La Silla, donde los viajes consideran hospedajes y cabañas con asistencia paramédica, y especialmente en los viajes asiste un Kinesiólogo y monitores paramédicos, y adecuados medios de transporte, para cumplir con seguridad y comodidad cada travesía viajera sobre todo para estas personas.

A lo anterior se le agrega la página web de ciudad accesible, la cual es una Corporación sin fines de lucro que se forma el año 1999 y cuyo principal objetivo es la eliminación de barreras arquitectónicas que permitan un mejor desplazamiento.

Finalmente, es importante señalar que el acceso al turismo, es una de las preocupaciones constantes de los gobiernos, así como de las organizaciones mundiales, ya que como lo he señalado anteriormente es esencial que se respete el derecho de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, esto incluye el derecho a acceder al turismo, al deporte y al goce de las áreas naturales, siendo la Discapacidad un tema necesario de abordar y el momento para entregar soluciones reales para servicios acordes a las necesidades de dichas personas.

2.3 Cultura y Actividades Culturales

2.3.1) La Cultura

El término “cultura” proviene de la Ilustración, y se aplicaba al conocimiento y buen gusto de las artes, la literatura, la filosofía y la ciencia, las personas que presentaban dichas características eran denominadas personas cultas, por lo que las demás, que no poseían estos antecedentes eran incultas y no tenían la capacidad de hacer cultura.

A través del tiempo, el concepto de cultura, fue atribuido a nuevos conceptos y definiciones. Uno de los precursores en este ámbito fue Edward Burnett Taylor, un reconocido antropólogo inglés que en 1874, señaló a la cultura como un *"conjunto complejo que incluye conocimiento, creencias, arte, moral, ley, costumbres y otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de una sociedad determinada"*.

El antropólogo Edward Burnett Taylor, señaló también las características que poseía la cultura, las cuales son las siguientes³⁹:

- La cultura es intergeneracional: Corresponde a los hechos sociales, que existen antes del nacimiento de los individuos, es decir que son exteriores y que obligan a un comportamiento determinado por parte de los individuos de la sociedad, los cuales muchas veces no están conscientes de sus acciones y de la cultura que poseen.
- La cultura posee una totalidad integrada: Corresponde al sistema de elementos, como costumbres, instituciones, creencias y valores, que se originan de manera íntima en cada una de las sociedades, cabe señalar que si se produce algún cambio en alguno de los elementos afectan a todos los demás.
- La cultura es aprendida y transmitida: El hombre posee una herencia social y biológica. La cual se divide en tres, la primera esta relacionado con el ámbito situacional (experiencia y cubrir necesidades biológicas - Todos los organismos vivos), el ámbito social (responde al estímulo respuesta - Exclusivo de humanos y primates) y por ultimo el simbólico (crear símbolos: el lenguaje – Por eso el hombre tiene cultura).
- La cultura es compartida y es social: Esto se basa en las relaciones, los modos de organización social y la manera de pensar de los miembros que componen la sociedad.
- La cultura es simbólica: Se compone de signos que tienen significados asignados arbitrariamente. El hombre es el único animal simbólico portador de cultura, debido al lenguaje como lo señale con el punto anterior.

Si bien es importante mencionar como antecedentes, la definición de cultura y algunas características de estas, los cuales fueron elaborados por algunas personas. Cabe señalar la definición de Cultura según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura, en el año 1996 la cual señala que cultura es el *"Conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos*

³⁹ Puesta en valor del Patrimonio de San Pedro Cholula a través de rutas turísticas culturales, Capítulo 1, Marco Teórico.

*fundamentales del ser humano, los sistemas de valores y las creencias. La cultura da al hombre la capacidad de reflexión sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. Por ella es como discernimos los valores y realizamos nuestras opciones. Por ella es como el hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevos significados y crea obras que lo trascienden”*⁴⁰.

En la Conferencia de Venecia, realizada en Venecia, Italia la Unesco, señaló que la *“diversidad de las culturas nacionales, su singularidad y originalidad, constituyen una base especial para el progreso humano y el despliegue de la cultura mundial”*. Esto por que cada cultura esta inmersa en otra más grande que además de las características que posee tienen otras haciéndolas mas semejantes unas de otras o por el contrario haciéndolas muy diferentes respecto de las demás.

Cabe señalar que la cultura, presenta varios conceptos que son importantes señalar uno hace alusión al relativismo cultural, que es entender y valorar todas las culturas como iguales, respetando la diversidad, y por ende presentando un alto grado de tolerancia. Este concepto es súper importante ya que presume que las culturas son diferentes unas de otras, por lo que es imprescindible el respeto de estas por parte de las personas que no pertenecen a una cultura determinada.

Otro concepto, es el interculturalismo, el cual es el contacto cultural positivo de a lo menos dos culturas, pues se da en un régimen de igualdad. Este concepto provoca una evolución de ambas culturas, con el enriquecimiento mutuo, comprendiendo la pluralidad a nivel micro y macro social, es decir a través de su propia cultura, como una visión global de la cultura entendida como los modos de vida de las diversas sociedades.

Finalmente, el último concepto es el mestizaje cultural, ya que no existen culturas puras sin influencias de otras, todas se relacionan e interactúan con otras.

2.3.2) La Industria Cultural

La cultura, ha significado gran importancia a nivel global, es por esto que se ha empezado a denominar una industria con respecto a este tema. Es así como se ha empezado a hablar y comentar acerca de la industria cultural, es así como la industria cultural se define como: *“el modo de producción moderno, de bienes simbólicos cuyos productos alcanzan primero una difusión masiva, en la sociedad. El fenómeno de la Industria Cultural, representa pues un nuevo sub sector del campo que se hace cargo de la producción comercialización, reproducción y almacenaje de bienes y servicios culturales a escala industrial, teniendo presente consideraciones de rentabilidad económica, y difusión masiva que operan cada vez más fuerte*

⁴⁰ www.unesco.org

desde el sector privado, y/o sujetas a reglas de financiamiento que son típicamente mercantiles”.

Es así como para este proyecto se considerará a la industria cultural, como el medio por el cual se producen y se llevan a cabo realizaciones culturales, los cuales abarcan diversas actividades ligadas al ámbito cultural, como la danza, el teatro, la música, entre otras.

Respecto a lo anterior, es importante mencionar algunas de las actividades culturales más importantes, que están ligadas al ámbito cultural, estas son:

- Artes graficas, relacionadas con:
 - Pintura
 - Escultura A
 - Arquitectura
- Literatura
- Danza
- Música
- Artesanías

2.3.3) Las Actividades Culturales

Las actividades culturales son todas las acciones que se desarrollan para crear, difundir o desarrollar la cultura. Por ejemplo, actividades en escuelas, clubes, centros religiosos, o artísticos. A través de este proyecto se denominarán actividades culturales al conjunto de acciones llevadas a cabo mediante esta institución con el fin de entretener, motivar, ejercitar y desarrollar las habilidades y conocimientos de los participantes.

A esta definición se le agrega que son actividades y acciones que puede desarrollar voluntariamente cualquier persona para descansar, relajarse, divertirse, entretenerse, formarse, desarrollar su capacidad creadora, practicar deportes, disfrutar del arte, museos, cine, teatro; realizar excursiones; elaborar manualidades, artesanías, etc. Es decir, aluden a la entretención y recreación, conceptos que se pretenden abarcar en cada una de las actividades definidas para las personas a las cuales esta dirigida este proyecto.

Entre los beneficios⁴¹ que destacan el ejercicio habitual de actividades culturales y recreativas, es a cargar las energías, mejorar el estado de ánimo, evitar el cansancio y la desmotivación.

A lo anterior, se agrega estudios recientes del año 2010, que aluden a que la realización constante de actividades culturales y recreativas, las personas pueden llegar a un estado de alpha o alfa⁴², la cual también se puede adquirir mediante la oración, la meditación, la relajación, la

⁴¹ <http://www.fitnessonline.com.ar/index.php>

⁴² www.enplenitud.com

música, la aromaterapia, la observación de algunas imágenes son proclives a conseguir dicho estado benéfico en alto grado para quienes busquen recobrarse y descansar más profundamente, situación que es importantísima en este proyecto, ya que se pretende trabajar y profundizar de manera directa con las actividades destinadas para las personas con diversidad funcional de manera de que puedan mejorar su calidad de vida y su bienestar personal.

Otros beneficios, que están asociados a la realización de actividades son la estimulación de la imaginación, la comunicación, la creatividad, la sensibilidad y el aumento de la capacidad de concentración, permitiendo un mayor desempeño en la realización de sus actividades y ejercicios, sobretudo por sus beneficios antiestresantes, que mejoran la visión y percepción acerca de su propia vida y de su entorno, aumentando muchas veces el autoestima de las personas participantes y la confianza en si mismos.

Finalmente, es importante mencionar que la realización de actividades culturales, que son con las cuales se pretende trabajar en este proyecto, generan beneficios para las personas en general, más aún para personas con diversidad funcional, cuya realización, desarrollo y ejercicio constante permiten mejorar sus habilidades tanto físicas, como psíquicas mejorando como lo he mencionado anteriormente su inserción en la sociedad como personas con igualdad de derechos, y acceso tanto a servicios turísticos como a las actividades culturales.

2.4 Modelos de Gestión

2.4.1) Definiciones asociadas a los Modelos de Gestión

a) Accesibilidad

La accesibilidad es un concepto, que se refiere a una característica básica del entorno construido, es la condición que posibilita llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, teatros, parques, entre otros lugares, ya sea en el mundo o en nuestro país, que sean públicos o privados que permitan el buen desplazamiento de todas las personas en general, sin discriminación, y por ende sin excepción.

Según la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción que existe en Chile, la accesibilidad, es *“la característica del medio, ya sea el urbanismo, la edificación, el transporte y el sistema de comunicación que permite a las personas, independiente de sus condiciones físicas y sensoriales, el acceso y la utilización de los espacios, instalaciones, edificaciones y servicios”*⁴³.

Es así como mediante esta definición, queda señalado de manera implícita, que la accesibilidad, es un concepto que involucra a las personas con diversidad funcional, quedando garantizado el cumplimiento de una mínima normativa de diseño arquitectónico para la eliminación de barreras u obstáculos urbanos, además embarazadas y tercera edad.

⁴³ http://www.minvu.cl/opensite_20070404173759.aspx

La accesibilidad se clasifica en distintos niveles de espacios, instalaciones, edificios y servicios de atención, los cuales son⁴⁴:

- Nivel adaptado; Se considera adaptado si se ajusta a los requisitos funcionales que garanticen su utilización autónoma por las personas con discapacidad.
- Nivel practicable; Cuando por sus características, aun sin ajustarse a todos los requisitos que lo hacen adaptados permite su utilización por personas con discapacidad.
- Nivel convertible; Cuando mediante modificaciones, que no afecten a su configuración esencial, pueda transformarse como mínimo en practicable.

La Asamblea General de la ONU, también ha brindado antecedentes respecto a la accesibilidad, y señala que este concepto es una prioridad en la Promoción de la Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad⁴⁵, ya que se basa en la Convención de los Derechos Humanos para las Personas con Discapacidad. Estas declaraciones son fundamentales para señalar que se debe aumentar la igualdad de oportunidades para estas personas, que en este caso serán de recreación y ocio, en el ámbito del turismo y la cultura. Es así como la accesibilidad al turismo y la cultura, debe ser una cualidad integrada a los servicios e instalaciones dedicadas al rubro de la entretención y recreación, de manera que se garantice la posibilidad de uso de todos los clientes, sin excepción.

Es así como finalmente, la accesibilidad estará asociada en este proyecto, posibilitando a las personas con diversidad funcional participar en actividades, ya sea del ámbito social, recreativo, cultural, económico, etc, de manera de poder entregar a través de este proyecto las mejores condiciones para el acceso de estas personas al turismo y la cultura, esto por que todas las personas, tienen el mismo derecho a participar en actividades cualquiera que esta sea, sin discriminación, sino fomentando la inclusión y la integración de estas de manera general a la sociedad.

b) Rehabilitación

La rehabilitación es un concepto que antiguamente, se le asociaba mayoritariamente a fines médicos; principalmente al ámbito físico, donde los médicos y otros profesionales brindaban ayuda y asistencia a personas con algún impedimento físico o motriz que limitara su desplazamiento, luego con el transcurso del tiempo se fue enfocando o más bien incorporando también el ámbito psicológico de las personas, siendo así una rehabilitación más completa.

En la actualidad el concepto de rehabilitación incorpora también el ámbito social, brindando ayuda y asistencia también en el ámbito social, es decir, en las relaciones con otras personas y con el entorno en el cual se encuentran, señalando así a la rehabilitación como un concepto más integral.

⁴⁴ <http://www.oni.escuelas.edu.ar>

⁴⁵ <http://www2.ohchr.org/spanish/law/disabilities-convention.htm>

Es así como la Organización de las Naciones Unidas señala a la rehabilitación como *“un proceso de duración limitada y con un objetivo definido, encaminado a permitir que una persona con deficiencia alcance un nivel físico, mental y/o social funcional óptimo, proporcionándole así los medios de modificar su propia vida. Puede comprender medidas encaminadas a compensar la pérdida de una función o una limitación funcional (por ejemplo, ayudas técnicas) y otras medidas encaminadas a facilitar ajustes o reajustes sociales”*.

Es así como para este proyecto se considerará a la rehabilitación como un proceso por el cual las personas que presentan algún tipo de discapacidad física, auditiva y visual (a los cuales se dirige el proyecto), alcancen un nivel funcional óptimo en los ámbitos físico, psicológico y social, a través de elementos, actividades y/o procesos turísticos, culturales y recreativos; de manera que puedan mejorar su bienestar, ser más autónomas e independientes, contribuyendo de manera integral a su calidad de vida.

c) Calidad de Vida

La calidad de vida, a pesar de representar un aspecto muy importante para los seres humanos, en especial para las personas que presentan algún tipo de discapacidad, es un concepto que, debido a los elementos que lo determinan, resulta difícil de definir y de medir.

Definir la calidad de vida, ha sido trabajo de múltiples investigadores, pensadores, psicólogos, médicos, entre otros, y tal como lo mencione anteriormente, definirla resulta muy complicado, para algunos engloba el nivel económico y para otros con la felicidad que pueda sentir el ser humano respecto de su vida.

Antiguamente este concepto, era asociado sólo a las condiciones objetivas del entorno, dejando a un lado las relaciones sociales de los individuos, sus expectativas de desarrollo y sus percepciones respecto al entorno en el cual se encuentran. Lo primero hace alusión a la Teoría de Maslow, o la Jerarquización de las necesidades, presentada en el año 1943, la cual contenía cinco niveles de necesidades, agrupadas en fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.

La interpretación de la pirámide nos proporciona la clave de su teoría, en la cual una persona tiende a satisfacer sus necesidades primarias (más bajas en la pirámide), antes de buscar las de más alto nivel, sin embargo una vez que las necesidades básicas están cubiertas los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados, tratando así de llegar a la autorrealización⁴⁶.

⁴⁶ http://www.webislam.com/articulos/34942-la_piramide_de_maslow.html

Imagen N° 1: “Pirámide de Maslow o Jerarquía de las Necesidades Humanas”



Fuente: Marketing para el Turismo, Philip Kotler, Año 2003

En la actualidad, el concepto de calidad de vida, alude a una definición más integradora, abarcando el ámbito objetivo y subjetivo de las personas, desde términos cuantitativos y cualitativos, es así como la calidad de vida, es “*un término multidimensional de las políticas sociales que significa tener buenas condiciones de vida “objetivas” (condiciones evaluadas independientemente del sujeto) y un alto grado de bienestar “subjetivo” (relacionadas con la evaluación o apreciación del sujeto respecto a diferentes condiciones de vida), y también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales⁴⁷*”.

Las condiciones de vida objetivos, tienen relación con los componentes cuantitativos; ya sea económicos, específicamente con el ingreso en dinero que reciben las personas, o corrientes de desarrollo, que se asocian a la esperanza de vida, la tasa de natalidad y mortalidad, la tasa de crecimiento, la alfabetización, entre otros factores. Se añade a lo anterior, que estos factores se miden de manera cuantitativa.

Las condiciones de vida subjetivos, tienen relación con los componentes en su mayoría cualitativos, que tienen relación con las aspiraciones, expectativas, deseos, la sensación de satisfacción en la vida, y la sensación de felicidad. Se añade a lo anterior que estos factores se miden a través de indicadores cualitativos, que se miden a través de diálogos, conversaciones, experiencias, entre otras. Y la satisfacción colectiva de necesidades, involucra las políticas sociales que son generalmente propuestas por los estados, de manera que estas, si tienen relación con percepción de la calidad de vida en la cual se encuentran estas personas.

⁴⁷ WHO Constitution of the World Health Organization. “Ten years of the World Health Organization” (Annexe I). Geneva, 1958.

Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad de vida, se define como *“la percepción del individuo sobre su posición en la vida dentro del contexto cultural y el sistema de valores en el que vive y con respecto a sus metas, expectativas, normas y preocupaciones. Es un concepto extenso y complejo que engloba la salud física, el estado psicológico, el nivel de independencia, las relaciones sociales, las creencias personales y la relación con las características sobresalientes del entorno”*⁴⁸.

La OMS, ha identificado seis extensas áreas que describen aspectos fundamentales de la calidad de vida en todas las culturas:

- El área física
- El área psicológica
- El nivel de independencia que poseen las personas
- Las relaciones sociales con los demás individuos
- El entorno en el cual se encuentran; y
- Las creencias personales, espirituales o religiosas que posean las personas

Muchas veces, la calidad de vida y el concepto de bienestar son confundidos, sin embargo posean características que los hacen ser diferentes, aunque ambos tienen relación con factores objetivos y subjetivos, en realidad son diferentes. La palabra “bienestar” alude al conjunto de factores que participan en la calidad de la vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que dé lugar a la tranquilidad y satisfacción humana (posee un énfasis especial en el ámbito subjetivo). Es así como la calidad es un concepto multidimensional que involucra, así como la sensación de felicidad y satisfacción, también la sensación de bienestar.

Finalmente, se considerará a la calidad de vida, como un concepto, que abarca la percepción (alta – media – baja) que tiene el individuo sobre los factores objetivos y subjetivos, además de las características que son personales y propias de cada uno de los seres humanos. Respecto de dicha percepción, se pretende trabajar de modo que a través del turismo, la cultura y la recreación, la percepción aumente logrando así una mejora en la calidad de vida de las personas.

⁴⁸ Evaluación de la Calidad de Vida, Grupo WHOQOL, 1994. ¿Por qué Calidad de vida?, en Foro Mundial de la Salud, OMS, Ginebra, 1996. disponible en : Fuente: <http://www.ua-cc.org/educacion2.jsp#2>

2.4.2) Casos de Modelos de Gestión

En Chile, en ejemplo para ayudar a las personas con discapacidad es la Fundación Teletón la Constitución de Fundación Teletón, la cual se creó la como “una corporación de derecho privado, cuya personalidad jurídica se obtuvo mediante Decreto Supremo N°59, de fecha 22 de enero de 1986, del Ministerio de Justicia”⁴⁹.

Conforme a sus estatutos, su objetivo es el de orientar, encauzar y distribuir los bienes y recursos que obtenga o produzca, destinándolos a satisfacer, con prioridad, las necesidades de la Sociedad Pro Ayuda del Niño Lisiado, además de poder contribuir al financiamiento de otras instituciones de beneficencia, públicas o privadas, sin fines de lucro, que tengan por objeto la atención de discapacitados en cualquiera de sus formas.

Fundación Teletón obtiene los recursos, principalmente, a través del evento Teletón o de otros organizados por ella, y los destina a satisfacer con prioridad las necesidades de la Sociedad Pro Ayuda del Niño Lisiado, entendiendo que dicho evento constituye la principal fuente de financiamiento de ella.

La Red Empresarial Teletón reúne a un conjunto de empresas e instituciones que colaboran y trabajan por la Teletón, a través de actividades internas de recolección de aportes y promoción de inclusión de las personas con diversidad funcional, siendo la empresa un apoyo en la rehabilitación de los niños, además de que permite a las empresas fortalecer su clima laboral a través de distintas actividades que promueven los valores de la Teletón como la solidaridad, la unidad, el respeto y la alegría.

Finalmente, es preciso señalar que respecto de las instituciones sin fines de lucro no existen mayores antecedentes respecto de las asociaciones y empresas con las cuales poseen alianzas o están asociadas, desconociendo así su estructura de financiamiento, los aportes que reciben y la estructura legal de la organización sino más bien se pueden dar a conocer los servicios que prestan y sus características más esenciales. Respecto de las instituciones con fines de lucro, tampoco existen datos concretos respecto de su estructura de financiamiento, sino más bien estos dan a conocer sus servicios, no haciendo hincapié en los aportes e ingresos que poseen las empresas que permiten ofrecer servicios a las personas con diversidad funcional.

⁴⁹ <http://teleton.cl/fundacion/quienes-somos/>

2.4.3) Ética Empresarial y Responsabilidad Social Empresarial

El proyecto al ser una institución sin fines de lucro, necesitará el aporte de públicos y privados para su funcionamiento. Es por lo anterior que es necesario analizar los conceptos de ética Empresarial y Responsabilidad Social Empresarial.

La Ética Empresarial, es un concepto esta asociado a los principios y normas que determinan la conducta aceptable en las organizaciones, es así como la ética empresarial es el conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la empresa para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación a todos los entornos en condiciones que supone respetar los derechos reconocidos por la sociedad y los valores que ésta comparte.

Si la ética establece los principios que definen las actuaciones, la responsabilidad social se preocupa por las consecuencias que esas actuaciones empresariales pueden tener sobre la sociedad en general o ciertos grupos en particular. Es importante señalar que las personas valoran a las empresas responsables, lo que en el largo plazo les permite aumentar el valor de sus acciones, ya que esto está estrechamente relacionado con que ayudar a la comunidad en sus problemas o necesidades les permitirá también ser una empresa rentable. Es así como la Ética Empresarial, se define como los principios y normas que tipifican la conducta aceptable de las organizaciones empresariales, cuya percepción del comportamiento de estas empresas depende de los clientes, los competidores, entre otros involucrados, así como también los valores personales de cada una de las personas que analiza el comportamiento de determinada organización, en cambio la Responsabilidad Social Empresarial está asociada a las obligaciones que tiene la empresa de optimizar su impacto positivo y minimizar el negativo, es además una contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental, por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor agregado.

En Chile existe Acción RSE, la cual es una organización sin fines de lucro que agrupa a empresas socias que trabajan por la Responsabilidad Social Empresarial y el desarrollo sustentable en Chile, que promueve la unión a una red de empresas líderes comprometidas con las personas y el planeta para lograr una sociedad más próspera y justa, a través de negocios exitosos y sustentables.

Es así como finalmente, se pretende trabajar con estos conceptos, a través del proyecto de manera que empresas públicas y privadas que estén involucradas con estos conceptos, puedan contribuir en la ejecución, implementación y funcionamiento del proyecto, de manera que a través de este realicen un aporte a la sociedad y contribuyan a aumentar la calidad de vida de personas con diversidad funcional en Chile.

Otra institución que está ligada al turismo y las personas con discapacidad, es SATH, (Society for the Advancement of Travelers with Handicaps), la Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados, la cual se creó en 1976. Esta asociación trabaja en los Estados Unidos para promover y mejorar el turismo para las personas con discapacidad, así como las personas mayores de edad y aquellas con necesidades especiales, como mujeres embarazadas o que viajan con niños. SATH representa los intereses de estas personas en las principales organizaciones de turismo estadounidenses, como American Association of Travel Agents- ASTA (Asociación Americana de Agentes de Viajes). Asimismo, forma parte de la Organización Mundial del Turismo, entidad afiliada a la Naciones Unidas y está en contacto permanente con instituciones de muchos países alrededor del mundo. SATH no sólo proporciona información actualizada sobre la accesibilidad en el turismo, sino que trabaja promoviendo cambios en la legislación de los Estados Unidos para crear una sociedad sin barreras. En este sentido, estuvo a cargo de la sección de accesibilidad del Acta para Americanos con Discapacidad (Americans with Disabilities Act).

Con respecto a Francia, es importante señalar que las personas con problemas de movilidad pueden acceder al turismo en la ciudad de París, ya que varios museos y monumentos que ofrecen un acceso adecuado, actividades, visitas guiadas y talleres que se hacen a medida para estas personas. La Cité des Sciences et de l'Industrie es uno de los lugares en París que fue galardonado con la etiqueta de Turismo y Discapacidad debido a su accesibilidad. Las exposiciones en la Cité des Sciences et de l'Industrie tienen un enfoque multi-sensorial, que permite a las personas con discapacidad que se ven impedidas en uno o más de sus sentidos disfrutar de la ciudad a través de los sentidos restantes. La muestra es interactiva e incluyen subtítulos, descripciones de audio integrado, información en Braille y lenguaje de señas en las versiones francesa (LSF) e Internacional (LSI). Asimismo, previa solicitud, un miembro del personal de accesibilidad puede acompañar a las personas con necesidades especiales. Los museos más conocidos de París – el Museo de Orsay, el Louvre, el Centro Georges Pompidou – también han adaptado sus actividades y visitas guiadas a las principales categorías de discapacidad. Otros lugares y puntos de referencia para el turismo en París han hecho lo mismo, a saber: la Torre Eiffel, el Panteón, el Arco de Triunfo, el Museo Rodin, y la Bibliothèque Nationale de France.

Anteriormente, he señalado empresas, instituciones y asociaciones, de Europa, que estén relacionadas con el acceso al turismo para personas con discapacidad. Ahora se señala una ciudad ubicada en Norteamérica, que al igual que las otras mencionadas anteriormente, presentan alternativas para el acceso al turismo, esta es Quebec en Canadá. Esta ciudad presenta una gran atracción para los visitantes, ya que posee una extensión privilegiada que se complementa con las atracciones naturales y culturales de la ciudad.

III MODELO DE GESTIÓN

El modelo de Gestión para la inserción de personas con diversidad funcional a servicios turísticos y actividades culturales, es un modelo que busca definir las principales líneas de acción con el propósito de entregar a estas personas entretenimiento y diversión, a través de la creación y desarrollo de viajes turísticos por la Región y actividades y talleres de manera de potenciar sus capacidades y habilidades, que contribuyan a mejorar su calidad de vida y su inserción a la sociedad.

Es por lo anterior, que es importante mencionar algunos aspectos que son esenciales para la creación, funcionamiento y desarrollo de esta institución, los cuales se detallan se mencionarán en los puntos siguientes:

3.1 Análisis del Entorno

Los servicios turísticos y actividades culturales, han ido en aumento durante los últimos años en nuestro país, muestra de lo anterior es que respecto al turismo, y según datos entregados por SERNATUR el año 2010 la llegada de turistas a nuestro país alcanzó aproximadamente los 2,8 millones, (específicamente 2.771.053) y el año 2011 la llegada de turistas superó los 3 millones de personas, lo que refleja el crecimiento turístico que experimenta Chile. Con respecto a las actividades culturales, según datos entregados por el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes y el Instituto Nacional de Estadísticas, en la denominada encuesta de “Consumo Cultural y Uso de Tiempo Libre”, elaborada en el año 2010, señala que la percepción de las personas respecto del acceso a actividades culturales es más accesible que hace 5 años, reflejando un aumento respecto del 61,2% (hace 5 años) al 64,1% (el año 2010), lo cual hacen que de la cultura sea un aspecto que también ha ido en crecimiento a través del tiempo.

Las personas que disfrutan de estos servicios turísticos o actividades culturales son cada vez más exigentes y demandan más y diversas alternativas de entretenimiento, diversión y descanso, los que ha ocasionado que estos servicios y actividades se diversifiquen en diferentes ámbitos para que así todos puedan acceder a él. Sin embargo, las posibilidades de acceder a él respecto a personas que presentan diversidad funcional, no ha sido una alternativa a considerar por muchas personas, presentando una escasez de oferta de entretenimiento y diversión respecto al turismo y la cultura.

Es así como surge “*Sin Barreras*”, una corporación sin fines de lucro que satisface la demanda de entretenimiento y diversión que presentan las personas con diversidad funcional, es por lo anterior que para poder comprender en entorno en la cual se desarrollará la corporación, es necesario la realización de un análisis del entorno, el cual es un instrumento para evaluar la incertidumbre del contexto en la cual se encontrará la institución, que es generada por la impredecibilidad del comportamiento de las variables externas e internas que afectan a la

organización y por la innovación de proyectos, las cuales son necesarias considerar a la hora de implementar una institución para poder al iniciar las actividades la empresa de una manera más segura y en lo posible sin inconvenientes.

3.1.1) Análisis del Macro Entorno

a) Factores Políticos

Los factores políticos, tienen relación con la legislación vigente, la normativa legal, la estabilidad política, la normativa laboral, entre otras cosas. Con relación a lo anterior es importante señalar que la institución que se creará será sin fines de lucro.

Las instituciones sin fines de lucro, se dividen en corporaciones y fundaciones, y la institución se desarrollará mediante una corporación debido principalmente a las características que posee, ya que la corporación posee un elemento determinante que es la pluralidad de individuos que por medio de ella persiguen un fin benéfico que en este caso la inserción de las personas con diversidad funcional al turismo y la cultura, y en la fundación lo determinante es que se cuenta con un patrimonio que se destina a un efecto o un objetivo, que en este caso no podría ser por que no se cuenta con un patrimonio ya establecido.

Las leyes o normativas que regulan a las instituciones sin fines de lucro, son:

Corporaciones y Fundaciones

- Libro I, Título XXXIII del Código Civil, de las Personas Jurídicas.
- Decreto Supremo N° 110 de 1979 del Ministerio de Justicia, que aprueba Reglamento sobre Concesión de Personalidad Jurídica a Corporaciones y Fundaciones.

Otro factor político a considerar, esta relacionado con la naturaleza del proyecto, ya que es necesario considerar también las legislaciones vinculadas a la discapacidad, es por esto, que para trabajar con personas con discapacidad o bien brindarles un servicio de cualquier tipo, es necesario estar regulado en base a la Ley N° 19.284 que tiene por objeto establecer la forma y condiciones que permitan obtener la plena integración de las personas con discapacidad en la sociedad, y la Ley N° 20.146, la cual modifica la anterior ley, estableciendo reglas especiales para la apelación en causas relativas a la discapacidad, ambas mencionadas con anterioridad en el marco teórico del proyecto.

En cuanto a las exigencias que se deben cumplir, para la construcción de diferentes espacios para el mejor desplazamiento de personas con discapacidad, se basan en las normas contenidas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, aunque estas solo se exigen cuando son espacios de uso publico, se tomarán en cuenta las recomendaciones para contribuir de mejor manera a una mayor accesibilidad e inserción de las personas con diversidad funcional a la sociedad.

A lo anterior se agrega finalmente, que el proyecto se desarrollará bajo el Manual de Accesibilidad Turística, elaborado por el Servicio Nacional de Turismo, en el marco de su Programa Nacional de Turismo Municipal en conjunto con la oficina de arquitectura Proyecto Accesible, este Manual con el propósito de entregar algunas herramientas y recomendaciones técnicas para facilitar y extender el uso de los servicios turísticos a todos los ciudadanos, incorporando a las personas que en forma permanente o temporal tienen alguna discapacidad o movilidad reducida.

b) Factores Económicos

Los factores económicos, tienen relación con los ciclos económicos, con las tendencias macroeconómicas, las tasas de interés, las políticas económicas nacionales, características socioeconómicas de la población, el empleo, y la educación.

En Chile, las expectativas de crecimiento económico e inflación para el 2012, según el Informe de Política Monetaria (IPoM de abril de 2012), para este año es de un rango del 4,0% al 5,0%, un rango superior al pronóstico previo del 3,75% a un 4,75%, que había señalado el Banco Central el año 2011, y más inferior a la señaló la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) que se situaba en un 4,0% para el 2012, según antecedentes datos a conocer el año 2011.

Respecto al PIB per cápita según las últimas estimaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), Chile el año 2011, habría alcanzado un Producto Interno Bruto (PIB) per cápita (por persona) de US\$ 16.172, lo que es notoriamente contradictorio con la cantidad de personas que vive en condiciones de pobreza y que pertenece a la denominada “clase media”, presentando este informe o más bien dando a conocer la desigualdad social en que viven los chilenos, y con respecto al desempleo este fue de un 6,4%, durante el periodo entre diciembre y febrero 2012, un porcentaje menor en relación al periodo anterior, lo cual no significa necesariamente que el desempleo haya bajado y seguirá bajando en los próximos meses, ya que la mayoría de las personas, se encontraba trabajando en el periodo señalado, era sólo por la temporada estival y no con proyecciones futuras en el ámbito laboral.

Con respecto a los ciclos económicos, si bien afectan mayoritariamente a las empresas, que persiguen fines de lucro, la corporación también se verá afectada debido a que sus ingresos serán provenientes de donaciones y si las empresas se ven afectadas por recesión o disminuyen sus utilidades, las donaciones podrán decaer, perjudicando notablemente a la corporación, lo mismo sucede si las empresas tienen créditos o las tasas de interés aumentan para ellos, por que posiblemente reducirían sus donaciones a corporaciones, como es el caso del proyecto.

Con respecto a las características de la población a la cual apunta el proyecto, es decir las personas con diversidad funcional, es importante señalar que estas no poseen un nivel económico que les permita destinar su dinero a aspectos ligados a la entretención y diversión, es

por ello que “Sin Barreras” es una corporación sin fines de lucro, donde se pretende que las personas reciban beneficios como servicios turísticos y actividades culturales, sin gastar de su propio dinero o tal vez realizando un pago mínimo que permita el buen funcionamiento de la corporación.

En relación al empleo y la educación, las personas con diversidad funcional mayoritariamente no han terminado su enseñanza medio y otras ni siquiera han terminado su enseñanza básico, lo que repercute de manera directa en el desarrollo personal de los individuos y por ende también en la contratación de estos, cuando se trata de conseguir un trabajo.

Para finalizar es importante mencionar entonces, que el aspecto económico de este proyecto se ve influenciado por las empresas y organismos que deseen donar dinero a esta corporación, por las características de la población objetiva a la cual esta destinada el proyecto y finalmente, por que al ser una corporación no persigue fines de lucro, por lo que sus utilidades deben ser reinvertidas en pro de mejoras a la institución.

c) Factores Sociales

Los factores sociales, tienen relación con la demografía, con la movilidad social, con el cambio de estilo de vida, con las actitudes respecto al trabajo y el ocio, los valores, conocimientos y habilidades de las personas que prestan servicios en la corporación, entre otras.

El Informe Nacional de la Discapacidad en Chile, elaborado por FONADIS, 2004, contempla a 15.994.369 habitantes en el territorio nacional, del cual alrededor del 12,92% de los habitantes presentan algún tipo de discapacidad, lo que equivale a 2.068.072 habitantes.

Esto señala que 1 de cada 8 habitantes que tiene Chile, presenta algún tipo de discapacidad, que puede ser de cualquier tipo y afectar en cualquiera de sus tres niveles, ya sea leve, moderado o severo. De los alrededor de dos millones de personas con diversidad funcional 1.204.576 corresponde a mujeres, y 863.496 son hombres, lo que equivale a 58,2% y 41,85 respectivamente.

Los factores sociales relacionados con la corporación, podrán llegar a ser positivos a través de la demanda que se generará, debido a que no existen muchos servicios que integren a personas discapacitadas, lo cual se toma como un factor a favor, ya que las personas considerarán éste acto, como una forma de integración a las personas con diversidad funcional, lo cual probablemente dará a conocer a la corporación, lo que puede influir positivamente en las empresas que quieran participar de este proyecto a través de sus donaciones.

Con respecto a los beneficios sociales que genera la práctica de servicios turísticos y actividades culturales, es importante destacar que estos son muy significativos y claves en la vida de estos

individuos, por que al realizar estas actividades salen de su rutina, lo que contribuye a su bienestar y a mejorar la calidad de vida de estas personas.

Finalmente, es importante añadir que las personas que trabajaran o prestaran servicios a la corporación deben tener vocación de servicio, amabilidad, respecto y por sobretodo ser empáticos con quienes estar a su alrededor de manera de poder entregar servicios y actividades acorde a sus requerimientos y necesidades.

d) Factores Tecnológicos

Los factores tecnológicos, tienen relación con los gastos gubernamentales en investigación, el interés del gobierno y las industrias en el esfuerzo tecnológico, la vida útil de los activos, entre otros factores.

Los factores tecnológicos influyen de manera considerable (aunque no de forma significativa) durante el desarrollo de la corporación, ya que al poner en marcha la institución y llevar a cabo los servicios turísticos y actividades culturales, es necesario incorporar o acondicionar las instalaciones e infraestructura necesaria para llevar a cabo las iniciativas, para poder así brindar un servicio de calidad, esto se verá reflejado en salas acondicionadas para estas personas, al igual que los baños, y otras instalaciones que son importantísimos para el buen funcionamiento de la corporación y de las personas que se encuentran allí.

e) Conclusiones del Análisis de Macro Entorno

Para finalizar el análisis del Macro Entorno, se puede concluir que, de acuerdo a los diferentes aspectos que se encuentran en él y en donde se desarrollara la empresa no existen grandes conflictos para la incorporación de este tipo de corporación a la sociedad, con el único requisito que su creación debe ser de acuerdo a las normas y regulaciones estipuladas por la ley.

De acuerdo a los aspectos económicos, se puede observar el incremento de la actividad turística, cultural y económica del país, es decir, lo hace favorable a la hora de constituir una corporación que brinde iniciativas entretenida y divertidas a la población con diversidad funcional física, auditiva y visual en sus grados leve y moderado, además de aspectos ligados a las donaciones que puedan recibir la corporación por parte de las empresas y Fondos Concursables a los cuales se puede postular para la adquisición de recursos que permitan la ejecución del proyecto. Con respecto a los factores sociales, estos apuntan a la idoneidad de las personas que trabajaran en la corporación de manera de atender de manera correcta a las personas, siempre con amabilidad, respeto y simpatía, además apuntando a la importancia que tiene contribuir a la igualdad de acceso entre las personas con diversidad mediante la entrega de servicios turísticos y actividades culturales accesibles y acorde a sus necesidades, otro aspecto muy destacado es el bienestar que genera la practica habitual de estas iniciativas que apuntan directamente a mejorar la calidad de

vida de estas personas, y los beneficios sociales ligados al proyecto como el aumento del autoestima, el desarrollo personal, la confianza en si mismos, entre otras cosas.

Finalmente, en las variables tecnológicas que se presentan en el macro entorno, se pudo observar que los distintos avances tecnológicos, pueden contribuir en la mejora de los servicios y actividades a ofrecer, pero que no son necesariamente imprescindibles a la hora de desarrollar estas iniciativas que apuntan a la inserción social y el mejoramiento de la calidad de vida.

3.1.2) Análisis del Micro Entorno

En el análisis del Micro Entorno, se debe tomar en cuenta las fuerzas que actúan directamente sobre la empresa u organización. Es por esto, que se utilizara la metodología de las 5 fuerzas de Michael Porter, identificando el poder de 5 variables, las cuales se adaptarán y se ajustaran a la realidad de una corporación sin fines de lucro.

a) Amenaza de nuevos competidores

Uno de los principales inconvenientes que tiene una empresa, o en este caso una corporación al momento de querer ingresar a la sociedad, es la existencia de sociedades con características similares a las que posee la institución que se quiere crear, con respecto al “Sin Barreras”, no existen una gran cantidad de amenaza de nuevos competidores, ya que la mayoría de estos cuando se trata de personas con diversidad funcional apuntan a servicios orientados a mejorar la vida de las personas, pero desde el punto de vista médico, lo que es diferente a lo que se quiere implementar, ya que la corporación apunta a un enfoque a una rehabilitación más social no desde el punto de vista medico, sino apuntando a los beneficios sociales y psicológicos de realizar o participar de servicios turísticos y actividades culturales, es decir una relación entre entretenimiento – diversión y rehabilitación.

A lo anterior, se agrega que las empresas que ofrecen servicios turísticos o que puedan ofrecer en un futuro (no hay claridad respecto si existen actividades culturales orientadas a personas con diversidad funcional), son con fines de lucro, por lo tanto los clientes deben pagar por dichos servicios, lo cual es diferente a los que apunta la corporación, ya que esta es sin fines de lucro, donde su enfoque principal no es perseguir utilidades sino mejorar la calidad de vida de esta población mediante iniciativas innovadores que apunten directamente a las necesidades y requerimientos de estas personas, en lo posible sin costo o con un costo mínimo que le permita a la corporación funcionar de manera sustentable.

Otra de las amenazas de nuevos competidores al mercado, es que la corporación cuenta con una diferenciación en la entrega de los servicios y actividades o será una corporación orientada a personas con algún grado de discapacidad, ya sea ésta física, auditiva y/o visual. En la actualidad no existe en Chile, una corporación que se encargue de brindar servicios turísticos y actividades culturales a estas personas, sino mas bien empresas, que ofrecen un turismo accesible pero

dentro de sus líneas de productos, no enfocándose directamente en él, por lo que los objetivos no están destinados por completo a satisfacer la necesidad de recreación de estas personas, sino mas bien las incorporan no siendo su mercado objetivo. Con respecto a lo anterior es importante añadir que cuando el proyecto se encuentre en ejecución y habilitado para que puedan asistir las personas, puede haber una determinada organización o un determinado proyecto que quiera hacer lo mismo y orientarse a personas con diversidad funcional, pero en ese caso será diferente ya que el proyecto ya se encontrará funcionando, lo que será un inconveniente para las nuevas empresas que quieran ingresar a la industria, debido a la lealtad y confianza que se pretende que los clientes le otorguen a éste proyecto.

Los requerimientos de capital, también son una amenaza para los nuevos competidores, ya que las corporaciones, generalmente basan sus ingresos en donaciones que reciben por parte de las empresas, es por lo anterior que resulta importantísimo la creación de alianzas con estas empresas, de manera de que si en el futuro quisieran existir organizaciones con el mismo fin, sea mas complicado poder ingresar debido a que existen alianzas preestablecidas con “*Sin Barreras*”. También es importante destacar como barrera de entrada, la curva de experiencia que tienen las empresas o Corporaciones que se encuentran en la sociedad, donde éstas ya tienen experiencia en el rubro, ya que es en éste medio en el cual se desenvuelven, llevan a cabo sus proyectos y sacan adelante a sus organizaciones.

b) Rivalidad entre los competidores

En marzo del 2009, se registró un total de 3.701 establecimientos de alojamiento turístico en el país, aunque la corporación no apunta a este servicio es importante destacar que no existen registros sobre establecimientos turísticos en el país, no existe ningún recinto en que se ofrezcan los servicios turísticos y actividades que ofrece la Corporación, ya que en el ámbito de la cultura, tampoco existen antecedentes respecto a corporaciones creadas con el fin de realizar actividades culturales, de entretenimiento y ocio a las personas con diversidad funcional

En cuanto al ofrecimiento de servicios turísticos para las personas con diversidad funcional, no existe en la sociedad organizaciones que se caractericen por entregar servicios y actividades turísticas y culturales a estas personas, pero, si hay espacios adaptados como son los senderos, algunas empresas de turismo que ofrecen city tour adaptados para estas personas o que ofrecen mejorar la infraestructura en cuanto al transporte, o alojamientos con habitaciones adaptadas junto con los baños, entre otros. Lo cual, significa que, poco a poco, se ha ido incrementando la preocupación por la población con diversidad funcional, para brindarles servicios acordes a sus necesidades, sin embargo como lo mencione anteriormente, estas empresas no tienen como segmento objetivo la población como diversidad funcional sino mas bien la incorporan entregándoles servicios adaptados para ellos (básicos), no logrando una satisfacción exitosa de las personas, en cambio “*Sin Barreras*”, ofrece servicios y actividades pensadas y creadas para

atender de manera satisfactoria a sus requerimientos, a través de iniciativas dirigida a ellos y totalmente adaptado a sus necesidades.

Finalmente es importante mencionar que si bien existen instituciones ligadas a la rehabilitación de personas con diversidad funcional están apuntan a un enfoque médico, no acercándose en características a la rehabilitación que se quiere lograr con la corporación, la cual será mas social y psicológica como lo mencione en oportunidades anteriores. Y con respecto a instituciones o empresas que ofrecen iniciativas de entretención, estas se orientan mayoritariamente a personas que no presentan ningún tipo de deficiencia física o sensorial que les impida la realización de estas, para lo cual los servicios que ofrecen son solo básicos, no apuntando de manera directa a las satisfacción de las demanda de ocio y recreación por parte de las personas que presenten diversidad funcional.

c) Poder de negociación de los proveedores

Los proveedores son muy importantes para una empresa, ya que son ellos los que prestan los materiales y/o materias primas para que la empresa pueda funcionar y desarrollarse en el mercado, en el caso de la organización sin fines de lucro, la perspectiva de la cual se analizarán serán las empresas que quieran donar a la institución, ya que ellos serán los que permitirán el funcionamiento y desarrollo de la organización, así como también los fondos concursables a los cuales se pretende postular para poder llevar a cabo el proyecto.

En este ámbito el poder de negociación de los proveedores, puede ser visto desde dos perspectivas las cuales pueden ser favorables y desfavorables, esto debido por que el poder de los proveedores pueden aumentar al considerarse parte esencial para el funcionamiento de la corporación (de ellos depende el ingreso que puede presentar la organización, ya sea de empresas donantes o fondos adquiridos por Fondos Concursables), o también puede disminuir por que al donar dinero a la Corporación las empresas aluden al concepto de responsabilidad social empresarial, lo cual afecta positivamente la imagen de la empresa haciendo que mas empresas quieran participar en esta Corporación, aludiendo a la labor social que pueden realizar.

Finalmente, es importante señalar como proveedores, a los prestadores de servicios que ayudan al funcionamiento y desarrollo de la corporación en la oferta y entrega de servicios turísticos y actividades culturales, como es el caso del transporte, el alojamiento, la alimentación, y el lugar donde se realizarán las actividades y talleres. En este caso, el poder de ellos es relativamente alto, ya que la corporación debe encontrar proveedores que presten servicios acorde a los requerimientos de las personas con diversidad funcional, no pudiendo muchas veces cambiar de proveedores, debido a la escasez de ellos en el mercado (ya que son pocos los que prestan servicios para personas con diversidad funcional).

d) Poder de negociación de los clientes

Los principales clientes de los servicios ofrecidos por la corporación serán las personas que posean diversidad funcional en sus grados leve y moderado, ya sea física, auditiva y visual.

En esta sociedad, como lo he mencionado anteriormente existe una escasez de oferta en el mercado para estas personas, por lo que en poder de los clientes se ve disminuido, ya que no existen muchas alternativas de entretenimiento y recreación por parte de las empresas, que sea adapten a sus necesidades y requerimientos. A lo anterior se agrega que los clientes, en este caso las personas con diversidad funcional, no pagarían o pagarían un costo muy bajo por los servicios y actividades en las cuales participan, por lo tanto con poco dinero acceden a entretenidas y divertidas iniciativas que apuntan a mejorar la calidad de vida de estas personas a través del turismo y la cultura.

Finalmente, entonces se pueden mencionar que las personas con diversidad funcional, no tienen servicios turísticos y actividades culturales específicamente para ellos, solo cuentan con espacios habilitados, ya sea senderos habilitados, rampas, etc, es por ello que el poder de estos es reducido ante una corporación que les ofrezca esto y que no persiga fines de lucro. A esto se puede agregar que la concentración de posibles clientes será alta, ya que el proyecto abarca un segmento de mercado que no ha sido incursionado y que en Chile son más de dos millones de personas.

e) Amenaza de productos y servicios sustitutos

Los productos sustitutos amenazan la demanda de lo producido o generado, que en éste caso sería la Corporación, ya que éstos satisfacen la misma necesidad. La disponibilidad de sustitutos en el mercado o la sociedad y que están ligados al proyecto es baja, ya que existe poca variedad de servicios turísticos y actividades culturales dentro de la región y el país enfocados principalmente para personas con diversidad funcional, ya sea en el ámbito físico, auditivo y visual, en sus grado leve y moderado. Si bien existen como lo he mencionado a través de este análisis lugares habilitados para estas personas, no poseen un enfoque especializado u orientado para estas personas, presentando si bien una oferta que es destacable mencionar, no se especializan en ellos, presentando iniciativas adaptadas para ello y no pensados y creadas especialmente para ellos, como es el objetivo de la corporación.

Por lo tanto, se presume que debido a la especialización y segmentación del mercado al cual apunta la corporación, las posibilidades que se prefiera un sustituto son bajas, debido a que los demás instituciones no poseen las instalaciones e infraestructura necesaria para las personas con diversidad funcional y no se enfocan o no es su objetivo cubrir las necesidades de entretenimiento que éstos poseen y/o demandan, sino que lo hacen básicamente por normas de seguridad en caso de que algún discapacitado ingrese o haga uso de sus servicios.

A lo anterior se agrega que “*Sin Barreras*”, ofrecerá iniciativas de calidad acorde a sus necesidades para que las personas lo prefieran, y no acudan a productos sustitutos que se podrían encontrar en el mercado.

f) Conclusiones del Análisis del Microentorno

Las conclusiones que se pueden realizar a través del análisis del entorno, es que la Corporación “*Sin Barreras*” es un proyecto nuevo, e innovador que apunta o enfoca a un segmento de mercado diferente, y que no existe ningún otro similar en la región y el país, que se enfoque o especialice en el segmento al cual el proyecto está dirigido, por lo tanto las posibilidades que éste proyecto posee para ser desarrollado e implementado como una alternativa de entretención y diversión, son bastantes buenas, debido a la escasez de competidores en la Industria y el segmento, siempre y cuando se cuente con el apoyo en la destinación de recursos para esta Corporación que permitan su buen funcionamiento ofreciendo alternativas de entretención de calidad y acorde a sus requerimientos.

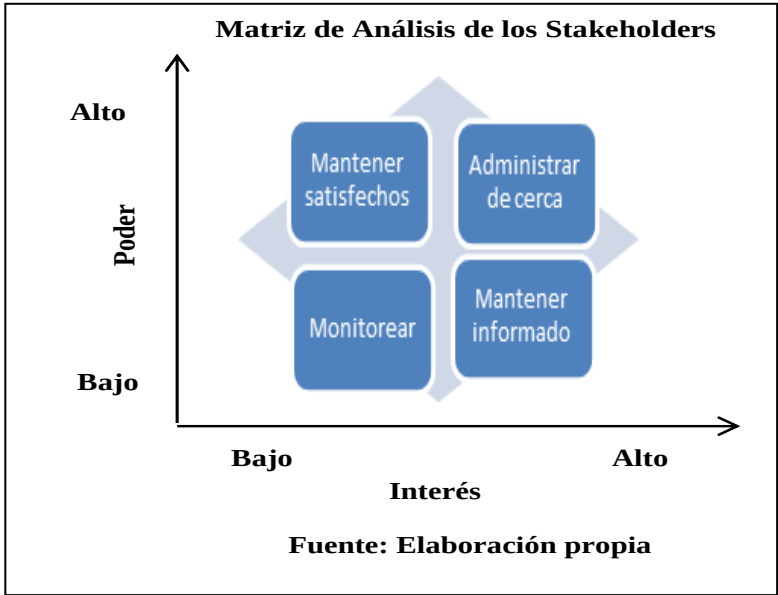
3.1.3) Análisis de los Stakeholders

Los Stakeholders, actores involucrados o partes interesadas, son personas, grupos o entidades que, de una u otra manera, son impactados y/o impactan a la organización, ya sea de manera positiva o negativa, en mayor o menor grado.

El análisis del Macro y Micro Entorno que se dieron a conocer anteriormente, se pudieron identificar algunos Stakeholders, que son importantes para el desarrollo e implementación de la Corporación y con su desarrollo sustentable en el tiempo. Las partes interesadas pueden dividirse en cuatro grupos principales:

- Los beneficiarios, el grupo meta
- Los que implementan el proyecto
- Los que toman decisiones que afectan al proyecto
- Los que financian el proyecto

Imagen N° 2: “Matriz de Análisis de los Stakeholders”



La imagen anterior que se muestra señala los criterios para identificar a los grupos de interés, que son poder e interés. El poder esta relacionado con la habilidad o capacidad para producir un efecto en la empresa y el interés esta relacionado con la importancia que le dan a empresa u organización, sus productos o sus relaciones.

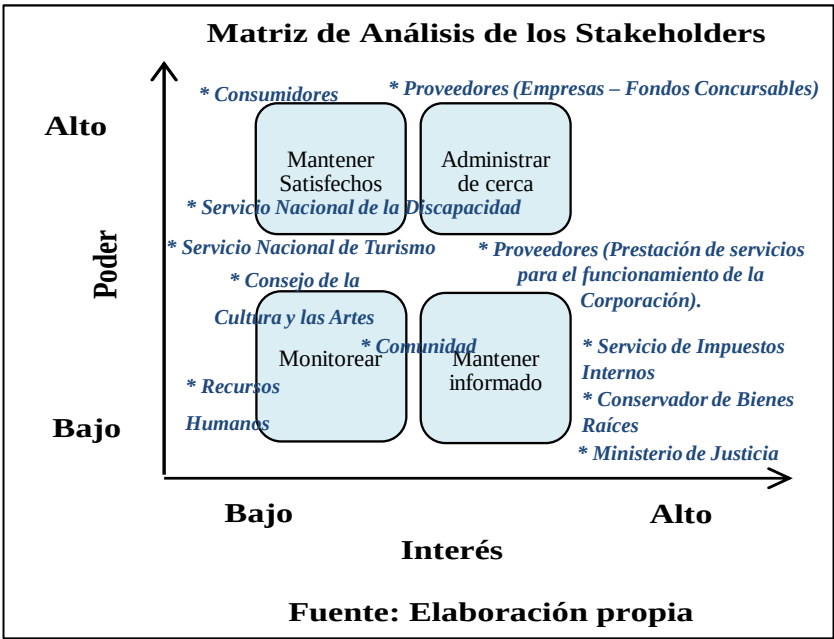
Con respecto a lo anterior y de acuerdo a la naturaleza del proyecto, es posible identificar los siguientes stakeholders:

Análisis de los Stakeholders del Proyecto

- Consumidores (Personas con Diversidad Funcional física, auditiva y visual).
- Servicio Nacional de la Discapacidad, relacionado directamente con los beneficiarios del proyecto.
- Servicio Nacional de Turismo, relacionado con los servicios turísticos ofrecidos y con el Manual de Accesibilidad Turística.
- Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, relacionado directamente con las actividades culturales a diseñar e implementar.
- Proveedores (Empresas Donantes - Fondos Concursables).
- Proveedores (Prestadores de servicios que ayudan al funcionamiento y desarrollo de la corporación en la oferta y entrega de servicios turísticos y actividades culturales, transporte, alojamiento, alimentación, y el lugar físico de la Corporación).

- Servicio de Impuestos Internos, relacionado con la iniciación de actividades y regulaciones para organizaciones sin fines de lucro.
- Ministerio de Justicia, relacionado con la adquisición de personalidad jurídica de la organización.
- Conservador de Bienes Raíces.
- Recursos Humanos – Empleados.
- Comunidad.

Imagen N° 3: “Matriz de Análisis de los Stakeholders del proyecto”



Para finalizar, la matriz que se encuentra en la parte superior indica el poder e interés de los grupos de interesados que tiene el proyecto. En él destacan los consumidores con un alto grado de interés y poder, y los proveedores también con poder e interés, pero que son necesarios administrarlos o manejarlos de cerca, ya que de ellos depende que el proyecto sea un éxito, y los demás involucrados se encuentran ubicados de acuerdo como lo mencioné anteriormente de acuerdo al nivel de poder e interés que tienen en la corporación.

3.2 Propuesta del Modelo de Gestión

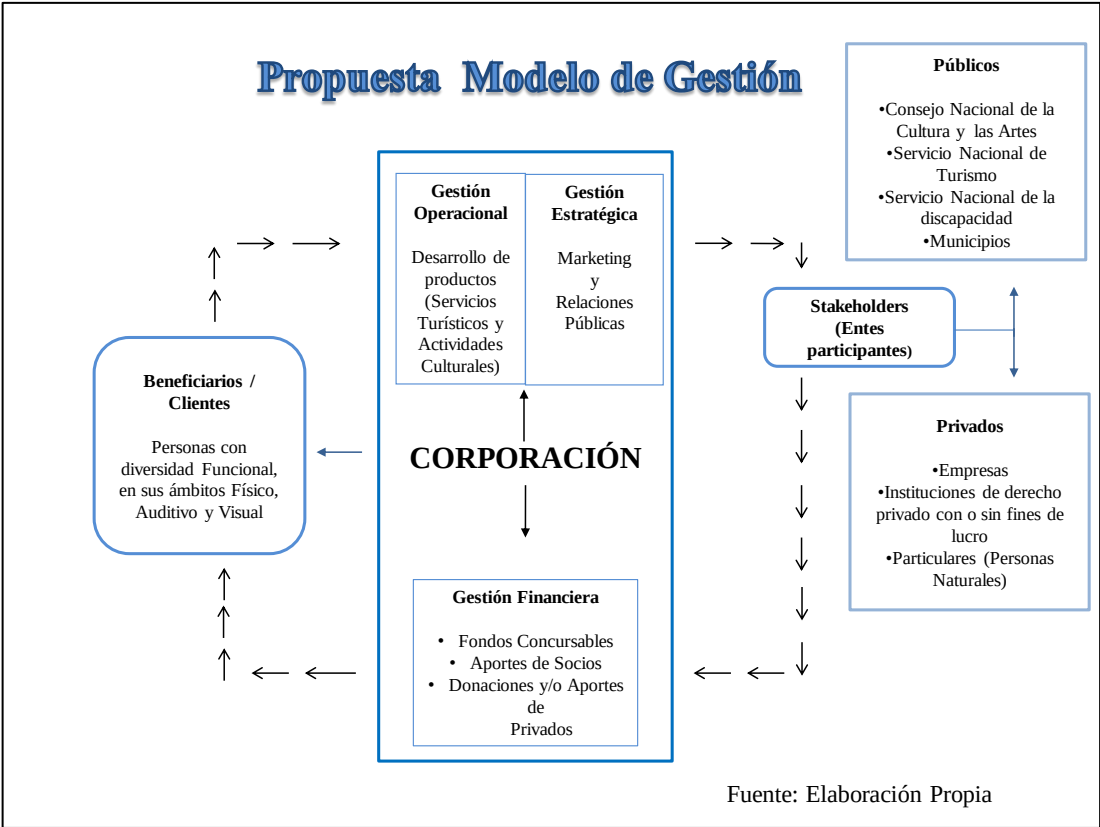
3.2.1) Descripción del Modelo

“Sin Barreras” será una institución sin fines de lucro, que propone la inserción de personas con diversidad funcional a servicios turísticos y actividades culturales, las cuales estarán especialmente diseñadas de acuerdo a sus necesidades y requerimientos, de manera de que estos puedan acceder al turismo y la cultura en igualdad de condiciones que el resto de las personas, y donde sus “impedimentos”, no sean obstáculos, para acceder a la recreación, la entretención y el compartir con personas en igualdad de condición.

En esta institución no habrá cabida para la discriminación y falta de accesibilidad, sino que será un lugar y un espacio dirigido especialmente a ellos que tienen los mismos derechos que nosotros a acceder a iniciativas y panoramas turísticos y culturales. Estos derechos a lo largo del tiempo, han sido vulnerados, y las iniciativas no han sido adaptadas para que personas con diversidad funcional puedan acceder a ellos, sino que están diseñados para la “mayoría de la población”, discriminándolos y no haciéndolos partícipes de situaciones importantes para el bienestar de las personas y la calidad de vida en la cual ellos se encuentran.

El lugar donde se encontrará la institución será la Región de Valparaíso, ya que es en este lugar donde se realizarán las excursiones turísticas y actividades culturales y recreacionales para personas que presentan diversidad funcional física, auditiva y visual, en sus grados leve y moderado. Estas iniciativas estarán pensadas y creadas de acuerdo a sus necesidades y requerimientos, los servicios turísticos están relacionados con viajes por el día dentro de la región a lugares de interés turístico, de manera que puedan conocer, ver y escuchar lo que sucede en ese entorno, estas iniciativas se pretende que se desarrollen de manera individual y conjunto con otras personas, fomentando su desarrollo personal y en colectivo. En relación a las actividades culturales, estas serán desarrolladas dentro de un espacio cerrado y también en los lugares que se visiten, como por ejemplo talleres de música, de artes, de baile y danza, pintura, entre otras, de manera que puedan acceder sin inconvenientes a panoramas e iniciativas que contribuyan a mejorar su desarrollo personal y social, además de mejorar la calidad de vida de estas personas.

Imagen N° 4: “Diagrama Propuesta Modelo de Gestión”



3.2.2) Análisis F.O.D.A

El Análisis FODA es una herramienta de análisis que considera la valoración global de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución y su entorno. Las oportunidades y amenazas están creadas por el entorno, por lo tanto es un análisis externo, en cambio las fortalezas y debilidades es un análisis interno, que comprenden y tienen relación directa con la esencia del proyecto.

a) Fortalezas

Las fortalezas de la Corporación, están orientadas a que los servicios turísticos y actividades culturales que ofrece no se encuentran en la región ni en el país, siendo así una corporación que presenta productos innovadores, a un segmento de la población que no ha sido incorporado, además contará con profesionales calificados en el tema de atención a personas con diversidad funcional, ya que estarán presente cuando se presten los servicios y se realicen las actividades.

La oferta del servicio y actividades es por lo tanto una fortaleza muy importante, ya que las iniciativas están diseñadas y creadas exclusivamente para personas que presentan diversidad funcional en el ámbito físico, auditivo y visual en sus grados leves y moderados, acordes a sus necesidades y requerimientos.

A lo anterior, se le agrega el modelo de gestión, es decir la Corporación que se creará, ya que es un modelo nuevo e innovador enfocado a la prestación de servicios turísticos y actividades culturales para personas con diversidad funcional, esto por que los clientes serán principalmente beneficiarios del proyecto; los proveedores serán las empresas que les interese donar recursos a esta Corporación, y donde su principal beneficio será la imagen que proyecten en la comunidad (a través de la labor que realizan y la Responsabilidad Social Empresarial que ejercen); y los proveedores que son esenciales en la entrega de servicios y actividades acorde a las necesidades y requerimientos de las personas con diversidad funcional. Todo esto como lo mencionaba en un comienzo a través de un nuevo modelo de gestión que brinda una oferta atractiva para estas personas, como un operador turístico sin fines de lucro donde su objetivo principal es contribuir en la oferta recreacional para personas con diversidad funcional de manera que mejoren su calidad de vida y su inserción en la sociedad.

b) Oportunidades

Las personas con discapacidad, no poseen muchos lugares en donde puedan adquirir servicios turísticos y actividades culturales, a precios accesibles o en el mejor de los casos sin costo para ellos, es por ello la Corporación tendrá una oportunidad en la incorporación de iniciativas para la inserción de personas con diversidad funcional al turismo y la cultura.

Teniendo en consideración a la competencia que existe en el mercado, esta Corporación servirá de guía para el desarrollo de nuevas propuestas y seguir incorporando iniciativas para estas personas, de modo que su inserción a la sociedad sea cada vez más justa y por sobretodo con igualdad de derechos siendo así “*Sin Barreras*”, un pionero en la inserción de personas a servicios turísticos y actividades culturales en la región y en el país.

Una oportunidad también es el interés de empresas e instituciones en potenciar su imagen pública, ya que al donar recursos la imagen que proyectan en la comunidad es de una empresa comprometida en la sociedad, que contribuye en mejorar las condiciones de las personas “discapacitadas” que se encuentran en Chile.

Y finalmente, una oportunidad es contribuir al posicionamiento del turismo y la cultura como fenómenos con una mirada de aporte al desarrollo social de un sector de la población. Para ello es importante contar con el apoyo del Estado y Sernatur, que incentiven el apoyo del sector privado para abrirse a este mercado, y contribuir a la mejora en la calidad de vida de estas personas.

c) Debilidades

Una de las debilidades, es la alta dependencia de terceros para la inversión y el financiamiento otorgado por las empresas y los fondos concursables para que se pueda llevar a cabo el proyecto y se pueda desarrollar de manera sustentable en el tiempo.

Los costos de remuneraciones de los recursos humanos puede que también sea una debilidad, ya que se necesita personal idóneo en la entrega de servicios turísticos y actividades culturales, además de personas ad-hoc para la atención de personas con diversidad funcional en los ámbitos físico, auditivo y visual en sus grados leve y moderado.

Y finalmente, una debilidad que se supone es la inexperiencia al implementar un proyecto de esta naturaleza, ya que al ser innovador no se conocen mayores antecedentes que permitan manejar en mejor forma las dificultades que se presenten.

d) Amenazas

La amenaza de nuevas competencias, es sin duda, una realidad que se obliga a tener en cuenta, por lo que se debe potenciar la diferenciación de los servicios ofrecidos siempre innovando y entregando servicios atractivos para las personas a las cuales va dirigido el proyecto.

Otra amenaza importante que puede suceder, es que al trabajar con personas con diversidad funcional pueden haber accidentes, ya sea en la entrega de los servicios turísticos o en el desarrollo de las actividades culturales, es por ello que se pretende disminuir al máximo el riesgo de dichos accidentes, trabajando con medidas de seguridad que previenen con anticipación cualquier incidente que pueda ocurrir, disminuyendo así las amenazas que puedan afectar al proyecto.

Y finalmente, otra amenaza sería el desinterés que podría haber por parte de las empresas en participar y apoyar a la corporación, lo que perjudicaría notoriamente su creación, desarrollo y funcionamiento, lo cual debe ser abordado con una buena gestión institucional y comercial de manera de que siempre exista interés en colaborar y ser participe de este proyecto.

3.3 Beneficiarios – Clientes

“Sin Barreras”, es una corporación sin fines de lucro orientado a personas con diversidad funcional, ya sea física, auditiva y/o visual y que se encuentren en un nivel leve y moderado.

En el mundo existe una población de alrededor de 7 mil millones⁵⁰ (al 1 de Noviembre del 2011), de las cuales aproximadamente mil millones presentan algún tipo de discapacidad en sus diversos grados, lo que equivale al 15% de la población mundial estimada en el año 2010, un 5% más de lo que estimaba en los años setenta la Organización Mundial de la Salud (OMS), con respecto a las personas discapacitadas⁵¹. Ésto según el Informe Mundial sobre la Discapacidad que elaboró la Organización Mundial de la Salud (OMS) junto con el Banco Mundial y cuyos resultados fueron publicados o dados a conocer en el año 2011.

A lo anterior se añade que en Chile, existen 15.994.369 habitantes en el territorio nacional, del cual alrededor del 12,92% de los habitantes presentan algún tipo de discapacidad, lo que equivale a 2.068.072 habitantes, (no existen estudios posteriores) esto según el Informe Nacional de la Discapacidad en Chile, elaborado por FONADIS, 2004.

A lo anterior se agrega que el Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, en el marco del Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad 2012-2020, PLANDISC, y en cumplimiento a la Ley N°20.422, busca incrementar la participación social y el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad a través de la ejecución a nivel nacional de planes y programas que promuevan la equiparación de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad e inclusión social de las personas con discapacidad.

Es por lo anterior que el SENADIS, ha realizado jornadas participativas para personas con diversidad funcional, las cuales han contado con una gran concurrencia y participación por parte de éstas y representantes de organizaciones e instituciones destinadas para ellos, lo que, sin duda, se ha traducido en espacios de interacción y encuentro entre las autoridades gubernamentales y los participantes, esto con el propósito de involucrarlos activamente en la definición de las políticas públicas nacionales y regionales, y de las acciones del Estado de Chile en el período 2012-2020. Estas iniciativas son realizadas gracias al aporte del Programa de Apoyo a la Cohesión Social Unión Europea-Chile, al alero del proyecto “*Seguimiento, evaluación y fortalecimiento de políticas descentralizadas de inclusión social de las personas con discapacidad en Chile*”, coordinado por la Agencia de Cooperación Internacional de Chile y ejecutado por el SENADIS.

⁵⁰<http://diario.latercera.com/2011/11/01/01/contenido/mundo/8-88947-9-nina-filipina-se-transforma-simbolicamente-en-habitante-7000-millones-del.shtml>

⁵¹ Informe de discapacidad

A continuación se presentaran las principales problemáticas que poseen las personas con diversidad funcional, ligadas a los Beneficiarios – Clientes que posee la organización y que están ligados a cinco áreas, que tienen relación con la salud, la protección social y jurídica, la accesibilidad universal, la educación y cultura y la participación político – social y cambio cultural, estos dos últimos que tienen una mayor relación con la esencia del proyecto.

- Salud: En el ámbito de la salud, destaca la falta de rehabilitación y habilitación integral de las personas con diversidad funcional, que permita realmente incluir dentro de la sociedad a personas con diversidad funcional. En cuanto a este ámbito la organización será un medio por el cual las personas podrán acceder a aspectos ligadas a la entretenición y diversión, que como lo mencioné anteriormente repercuten en su bienestar personal y calidad de vida.
- Protección Social y Jurídica: Destaca el bajo presupuesto de los fondos entregados por SENADIS, para el financiamiento de proyectos en discapacidad, lo que muchas se ve reflejado en la escasez de proyectos desarrollados para estas personas. Para ello es importante que el proyecto cuente con el apoyo de entes públicos como privados para que se pueda desarrollar y mantener de manera sustentable en el tiempo.
- Accesibilidad Universal: Este aspecto destaca por que existen medios de comunicación masivos, como la televisión no incorporan dentro de su programación habitual interpretes de lengua de señas, que permitan informar, educar y entretener a personas con esta diversidad funcional, ante eso el proyecto pretende entregar información en lengua de señas, y braille, para que estas personas puedan conocer la información mediante la capacidad diferente que presentan. A su también las páginas web de los servicios públicos que no son accesibles para personas con diversidad funcional, ya que no cuentan con información por ejemplo en lengua de señas, debido a problemáticas de este tipo, las personas con diversidad funcional auditiva, muchas veces no tienen conocimiento acerca de situaciones que los afectan o que repercuten sobre ellos.
- Educación y Cultura: En cuanto a la educación es muy importante incorporar en las mallas curriculares de personas que trabajan en conjunto con personas con diversidad funcional, la lengua de señas, y la escritura en braille, ya que son importantísimos para estas personas contar con espacios públicos y privados que aprendan estos medios para poder entregar información adecuada de manera accesible, difundiendo la importancia de la inclusión e inserción social en estos aspectos. En cuanto a la cultura, se presenta una escasa oferta programática de talleres y asignaturas, así como también actividades culturales entretenidas y divertidas para estas personas, que sólo limitan sus intereses y el desarrollo de sus habilidades y capacidades. A lo anterior se agrega que también faltan programas educativos, dirigidos a personas con diversidad funcional, las cuales atiendan a sus necesidades y requerimientos. Es por lo anterior que la organización

presentan iniciativas ligadas a los aspectos del turismo y la cultura, para que personas con diversidad funcional puedan acceder a ellos, de manera accesible, con viajes, actividades y talleres pensados y creados para ellos.

- Participación Político – Social y Cambio Cultural: Destaca que no existen incentivos para que los jóvenes, potencien sus ideas y las desarrollen, lo cual es importante para que de ellos mismos puedan venir ideas que atiendan a sus necesidades y requerimientos, para poder ir así renovando conceptos y paradigmas fomentando la inclusión de personas con diversidad funcional. En esto la organización pretende ser un medio para generar y romper esquemas sobre la inserción de personas con diversidad funcional a aspectos, que no son tradicionales, sino más bien innovadores, como el turismo y la cultura, dejando a un lado el aislamiento y la discriminación, que padecen al no encontrar alternativas de entretenimiento y diversión que se adapten a sus necesidades.

Con respecto a antecedentes recabados a través de antecedentes primarios, destaca Daniela de 23 años, es una estudiante de la carrera de periodismo en Valparaíso. Posee artrofibromuscular de sus piernas y caderas por lo que necesita desplazarse con muletas. Su enfermedad le impide caminar bien, subir y bajar escaleras y desplazarse por lugares estrechos.

Ella expresa que en Chile no hay una conciencia generalizada de integrar a las personas con discapacidad, ya que muchos lugares que ella ha visitado con sus padres son inaccesibles para ella, sin embargo reconoce que ha habido un cambio de actitud hacia mejorar las condiciones de desplazamiento de las personas con discapacidad, en áreas, principalmente de servicios públicos, en donde se han dispuesto, rampas de acceso para personas con discapacidad, baños accesibles y estacionamientos, aunque la mayoría de las personas no respeta en lo más mínimo. Haciendo referencia a lugares recreacionales Daniela expresa *“Con mis papas no hemos encontrado un lugar para vacacionar en donde yo me pueda sentir independiente, siempre está el escalón demasiado alto, la ausencia de una rampa o el baño estrecho, lo que me impide entrar con mis muletas”*. A ella le gustaría un lugar en donde se pudiera desenvolver y poder realizar las mismas actividades que sus amigos y familiares, y en donde existiese un lugar que fuese acorde a lo que ella necesita y donde pudiese divertirse y entretenerse sin impedimentos.

Miguel, estudiante de enseñanza media en Vina del Mar padece de mielomeningocele, por lo que toda su vida ha deambulado en silla de ruedas. *Semana “me gustaría que existiera mas lugares en donde yo pudiera desplazarme con facilidad e independencia, además en donde existieran actividades pensadas en nosotros de manera de poder participar de manera constante y ojala todas las semanas o por lo menos una vez al mes, que me sirva distraerme y pasarlo bien”*.

Javiera tiene 44 años es madre de 2 niños, el menor de ellos, Nicolás de 15 años padece de distrofia muscular progresiva de Duchenne, por lo que en los últimos 2 años ha usado aparatos ortopédicos, ella señala que *“con mi marido nos cuesta encontrar actividades que podamos*

realizar con Nicolás, siempre hemos tratado de integrarlo y tratarlo como un niño común y corriente, pero es difícil, ya que en la mayor parte de los lugares Nicolás encuentra grandes obstáculos que le impiden desplazarse con facilidad, por otro lado en los lugares públicos no hay juegos pensados para niños con alguna discapacidad, y si los hay, son los menos.”

Lo más importante y que esta relacionado con el proyecto que es preocupación por no poder brindarle a Nicolás actividades en donde él pueda sentirse independiente. *“Pronto Nicolás necesitara una silla de ruedas, lo que impedirá aun mas desplazarse, deberían haber espacios en donde se pueda compartir como familia, realizando actividades en donde Nicolás se sintiera feliz e integrado, actividades entretenidas y donde pudiese compartir y desarrollarlas sin impedimentos, con esto me refiero a que fuesen diseñadas para personas con problemas de movilidad”.*

Es así como estas personas, se encuentran con muchos impedimentos, cuando se trata de acceder a lugares y espacios de entretención, ya que no están diseñados para ellos. Es como así pretende cubrir esa necesidad la organización, ya que así estas personas podrán gozar de viajes turísticos y actividades y talleres culturales diseñados para ellos, donde el principal objetivo es brindarles entretención y esparcimiento, con iniciativas que los hagan sentirse bien y mas independientes.

A continuación y para poder conocer el alcance del proyecto se mencionaran los aspectos más importantes que señalan las características de las personas con diversidad funcional en Chile, y que tienen relación sus objetivos y líneas de acción a contemplar.

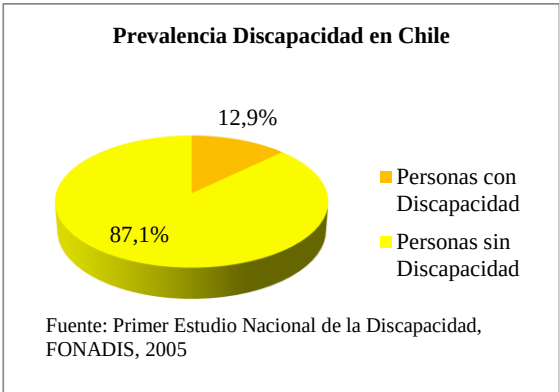
3.3.1) Diversidad Funcional a Nivel Nacional

a) Prevalencia de Discapacidad en Chile

El Estudio que se mencionó anteriormente, contempla a 15.994.369 habitantes en el territorio nacional, del cual alrededor del 12,92% de los habitantes presentan algún tipo de discapacidad, lo que equivale a 2.068.072 habitantes.

Esto señala que 1 de cada 8 habitantes que tiene Chile, presenta algún tipo de discapacidad, que puede ser de cualquier tipo y afectar en cualquiera de sus tres niveles, ya sea leve, moderado o severo.

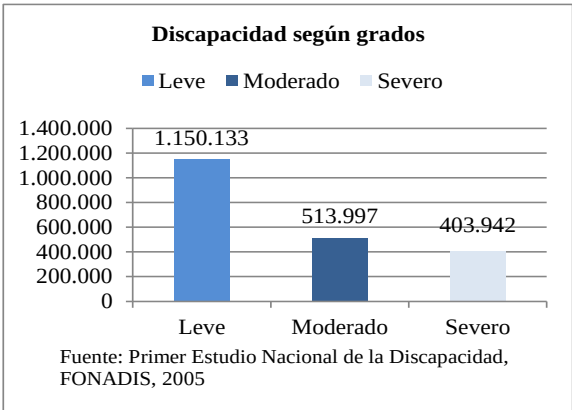
Gráfico N° 1: Prevalencia Discapacidad en Chile



b) Prevalencia de Discapacidad, según grados

Con respecto a los grados de discapacidad el estudio señala tres tipos, el grado de discapacidad leve, moderada y severa. El grado de discapacidad leve según este estudio contempla a las personas que presentan síntomas o secuelas, que les generan alguna dificultad para llevar a cabo actividades de la vida diaria, aunque no de manera significativa, ya que la persona es mayoritariamente independiente y no requiere apoyo de tercero para llevar a cabo la mayoría de sus actividades. Este grado de discapacidad contempla a 1.150.133 chilenos, lo que equivale a 55,6%. El grado de discapacidad moderada contempla a las personas que presentan una disminución o imposibilidad importante de sus capacidades para realizar la mayoría de las actividades en su vida habitual, llegando incluso a requerir apoyo en algunas labores, superando sólo algunas barreras del entorno. Este grado de discapacidad contempla a 513.997 chilenos y equivale a 24,9%. Finalmente el grado de discapacidad severa contempla a 403.942 chilenos, los cuales equivalen a y 19,5% respectivamente y aluden a las personas que se ven gravemente dificultada o imposibilitada para la realización de sus actividades cotidiana, requiriendo del apoyo o cuidados de una tercera persona y donde en la mayoría de las veces no se superan las barreras del entorno.

Gráfico N° 2: Prevalencia Discapacidad según grados



c) Prevalencia de Discapacidad, Discapacidad por sexo

En Chile, en el año 2004 (cuando se realizó el estudio), existían alrededor de 15.994.369 habitantes, de los cuales 1.204.576 eran mujeres, y 863.496 eran hombres, lo que equivale a 58,2% y 41,85 respectivamente. Esto quiere decir que en Chile, existen más mujeres con diversidad funcional que hombres, si esta cifra se traduce en habitantes, se podría señalar que 1 de cada 7 mujeres presenta algún tipo de discapacidad mientras que 1 de cada 9 hombres presenta algún tipo de discapacidad en cualquiera de sus grados y/o niveles.

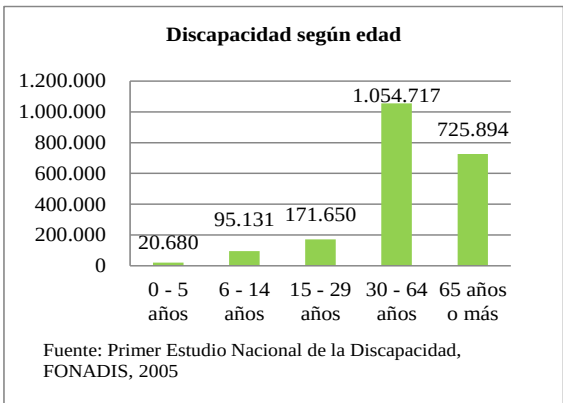
Gráfico N° 3: Prevalencia Discapacidad por sexo



d) Prevalencia de Discapacidad, según edad

Para poder conocer la prevalencia de la discapacidad en las personas chilenas, es necesario conocer primero los rangos de edad en los cuales va a estar dividida cada uno de los segmentos. El primer segmento contemplará el rango de personas que fluctúan entre los 0 – 5 años de edad, los 6 – 14 años de edad, los 15 – 29 años de edad, los 30 – 64 años de edad y finalmente el rango que abarca de los 65 años y más. En Chile, el sector que concentra la mayor cantidad de personas, es el rango que fluctúa entre los 30 a 64 años de edad, con un 51%, y posteriormente le sigue el rango de adultos mayores, es decir de 65 años y más con el 35, 1% de la población discapacitada en Chile. Esto es importante para el proyecto, ya que este apunta a personas que sean mayores de 18 años, donde la mayoría de los institutos y centros de ayuda, ya no los acogen y brinda atención generalmente a niños y adolescentes.

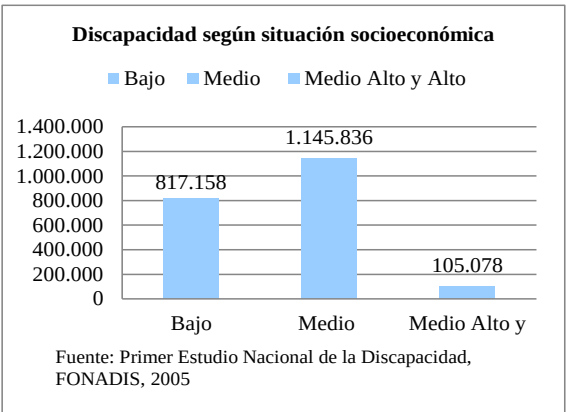
Gráfico N° 4: Prevalencia Discapacidad según edad



e) Prevalencia de Discapacidad, según nivel socioeconómico.

La población que presenta discapacidad en Chile, está vinculada también a un nivel socioeconómico, que puede ser bajo, medio, y medio alto y alto. Las personas que se encuentran en un nivel socioeconómico bajo corresponden a 817.158, lo que equivale al 39,51%, las personas que se encuentran en un nivel socioeconómico medio corresponden a 1.145.836, lo que equivale al 55,41% y finalmente las personas que se encuentran en un nivel medio alto corresponden a 105.078, lo que equivale al 5,08%. Además, se puede añadir que la población con condiciones socioeconómicas bajas la discapacidad es el doble de frecuente que en la población con condiciones socioeconómicas no bajas, lo que refleja las condiciones en las que se encuentran la mayoría de las personas que presentan algún tipo de discapacidad en Chile son escasas, por lo que es esencial entregarles alternativas que contribuyan a mejorar su bienestar y calidad de vida gratuitas o en lo posible al menor costo, ya que sus condiciones económicas no les permiten pagar por servicios turísticos y actividades culturales, sino sólo en el mejor de los casos por servicios básicos

Gráfico N° 5: Prevalencia Discapacidad según situación socioeconómica



f) Prevalencia de Discapacidad, según su situación laboral y trabajo remunerado

La población total que en Chile, ejerce un trabajo remunerado y que se encuentra en la población económicamente activa es de un 48,1% contra un 51,9% que no ejerce dicha actividad. Con respecto a la población que presenta algún tipo de discapacidad, la población que ejerce un trabajo remunerado y que como lo mencione anteriormente se encuentra en la población económicamente activa es del porcentaje se reduce considerablemente, ya que sólo contempla al 29,2% de la población discapacitada en Chile, esto se contrapone notablemente al 70,8% de las personas discapacitadas que no ejerce ningún trabajo remunerado.

Finalmente, con respecto a lo anterior es posible señalar que mientras 1 de cada 2 personas en la población total realiza trabajo remunerado, sólo 1 de cada 3 personas con discapacidad lo realiza. A esto se le agrega lo que señala y recomienda el Primer Estudio Nacional de la

Discapacidad mencionando que si los ambos sectores tanto públicos como privados mejorarán las oportunidades de empleo para las personas con discapacidad que no trabajan, se reduciría el impacto de la discapacidad en un 39%. Este dato también es importante, ya que pocas personas trabajan, por lo que su poder de compra es reducido, ya que no cuentan con dinero para acceder a servicios y actividades, es por ello que “Sin Barreras”, viene a cubrir la necesidad de recreación y ocio que tienen estas personas a través de iniciativas gratuitas o a un bajo costo. Otro dato importante destacar es que si la mayoría de las personas no trabaja, no tiene una actividad que realice por lo que su sedentarismo, monotonía y cotidianidad son aspectos presentes en la vida de estas personas, que obstaculizan mejorar su calidad de vida.

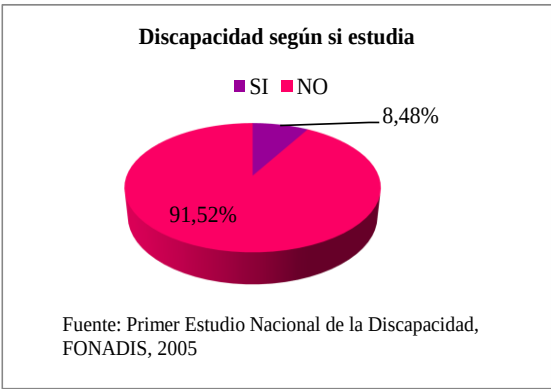
Gráfico N° 6: Prevalencia Discapacidad según situación laboral



g) Prevalencia de Discapacidad, según nivel educacional

La población total en Chile que estudia está relacionada con el 72,53% mientras que la población que no estudia es de 27,46%. Con respecto a la población discapacitada que estudia el porcentaje es muy inferior a la población que no presenta ningún tipo de discapacidad, ya que sólo el 8,48% de la población discapacitada estudia, mientras que 91,52% de la población no estudia.

Gráfico N° 7: Prevalencia Discapacidad según situación escolar - académica



Con respecto al nivel educacional en el que se encuentran las personas discapacitadas, la mayoría de las personas se encuentran en un nivel educacional que no ha completado la enseñanza básica, con un porcentaje que equivale al 42,73%, lo sigue la educación media

incompleta con un 13,91%. Para poder expresar de otra manera, lo que esto señala es que 1 de cada 2 personas con discapacidad no ha completado la educación básica, lo que significa que el nivel educacional de las personas discapacitadas en Chile, es bastante inferior o bajo con respecto a la población total. Es por lo anterior que el proyecto es importante, ya que también contribuirá a mejorar el conocimiento, las habilidades y aptitudes de estas personas, a través de servicios, iniciativas y actividades que mejoren su calidad de vida.

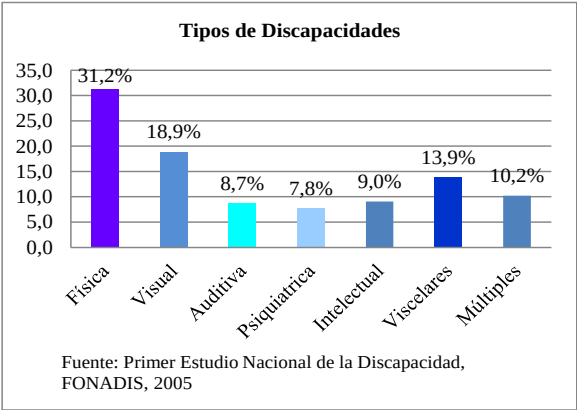
Tabla N° 1: Prevalencia de Discapacidad, según nivel educacional

Personas con Discapacidad		
Según estudios completos e incompletos		
	N	%
Sin estudios aprobados	203.150	9,82%
Educación básica incompleta	883.709	42,73%
Educación básica completa	201.407	9,74%
Educación media incompleta	287.698	13,91%
Educación media completa	272.625	13,18%
Educación Técnica, CFT, incompleta	11.696	0,57%
Educación Técnica, CFT, completa	5.928	0,29%
Educación Profesional, IP, incompleta	21.114	1,02%
Educación Profesional, IP, completa	6.180	0,30%
Educación Universitaria incompleta	49.378	2,39%
Educación Universitaria completa	42.809	2,07%
Educación Especial o Diferencial	49.778	2,41%
Nivel de estudios ignorado	32.600	1,58%
	2.068.072	100%

h) Prevalencia de Discapacidad, según categoría

Los tipos de discapacidad que contemplo este estudio aluden a 7, las que corresponden a discapacidad física, auditiva, visual, intelectual, psiquiátrica, viscerales y múltiples. La discapacidad que corresponde al múltiples es por que corresponde a 3 o más deficiencias y las discapacidades viscerales corresponden a daños graves de sistemas respiratorios, digestivos y cardiovasculares, entre otros. La discapacidad que representa a la mayor cantidad de población discapacitada es la física, con 1.048.347 personas, lo que representa al 32,2%, la discapacidad que le sigue es la visual la cual afecta a 634.906 personas, lo que representa al 18,9% de la población discapacitada chilena que habita en el territorio nacional

Gráfico N° 8: Prevalencia Discapacidad según categorías

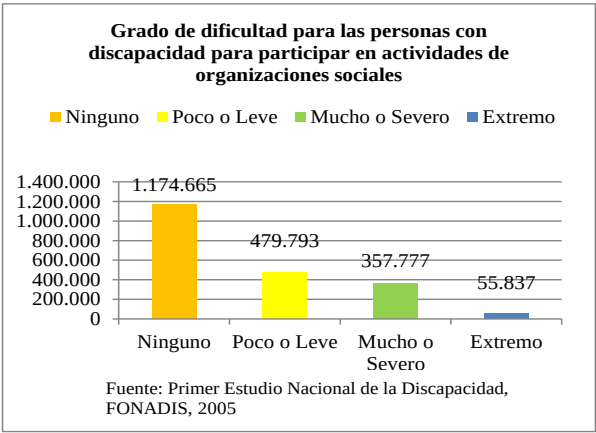


i) Prevalencia de Discapacidad, y nivel de participación en organizaciones sociales, así como también en decisiones que afectan a su familia

Los grados de dificultades de las personas que presentan algún tipo de discapacidad, para participar en actividades de organizaciones sociales, así como en decisiones familiares se clasifican en ninguno, poco o leve, mucho o severo y extremo. El porcentaje de personas que no presentan ningún tipo de dificultad para poder participar en actividades ligadas a las organizaciones sociales, así como en actividades y decisiones familiares es de un 56,8% y le sigue la dificultad poco o leve con un 23,2% lo que es una situación muy favorable para el desarrollo, autonomía e independencia que presentan las personas que tienen algún tipo de discapacidad. El estudio además hace alusión a que 2 de cada 5 personas con discapacidad que participan en organizaciones sociales, manifiestan haber tenido dificultades para participar, lo que refleja muchas veces el prejuicio de las personas con respecto a las personas que presentan algún tipo de discapacidad.

El antecedente anteriormente señalado, permite tener buenas expectativas para la ejecución del proyecto, ya que varias personas participan en organizaciones sociales, por lo cual también podrían participar de manera activa en la corporación, de manera de entregar iniciativas pensadas y creadas para ellas, acorde a sus necesidades y requerimientos.

Gráfico N° 9: Grado de dificultad para participar en actividades de organizaciones sociales



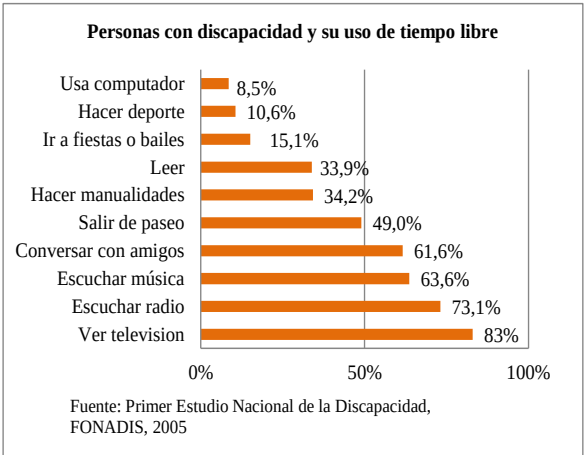
j) Prevalencia de Discapacidad, y uso de tiempo libre

Las actividades que realizan las personas con discapacidad, están asociadas a ver televisión, para lo cual el 83% de las personas realiza esta actividad, le sigue escuchar música o radio, conversar con amigos, salir de paseo, entre otras cosas.

Este dato al igual que el anterior es muy importante, ya que la mayoría de las personas con diversidad funcional realizan actividades que no les permiten una mayor recreación y diversión, sino más bien son actividades sedentarias, que no promueven una mejora en la calidad de vida

de estas y una inserción en la sociedad con iniciativas acordes a sus necesidades. Es por ello que a través de la Corporación se pretende crear servicios y actividades que les permitan recrearse, divertirse, compartir con demás personas, lo cual contribuirá a mejorar su bienestar físico y psicológico, mejorando su autoestima, confianza en si mismo y su desarrollo personal.

Gráfico N° 10: Personas con discapacidad y su uso de tiempo libre



Finalmente, para terminar es posible señalar que 4 de cada 5 personas con discapacidad declaran que su discapacidad ha tenido impactos económicos en la familia, lo que no sólo afecta ala persona que presenta la discapacidad, sino también a su familia y al entorno en el cual se encuentra inserto

Además, sólo 1 de cada 5 personas con discapacidad recibe ayuda en la calle o en la movilización, lo que señala o refleja el actuar de las personas que no presentan discapacidad, con las que si los presentan, reflejando así sus prejuicios y la poca solidaridad y ayuda que le brindamos como personas y como sociedad a estas personas. Otro antecedente esta relacionado con que 2 de cada 5 personas con discapacidad tiene problemas para desplazarse en la calle debido a obstáculos físicos del entorno, lo que refleja en el poco compromiso de las autoridades, del sector público y privado y las acciones que estos realizan por incorporar a estas personas a la sociedad y al país. En el ámbito de la salud el panorama social en Chile⁵² no es muy alentador ya que el 56% de las personas con discapacidad es Indigente, así como también en la seguridad social donde el 81% vive con Pensión Básica Solidaria de Invalidez \$ 75.000 mensuales a partir del año 2009 y el 19% no califica para obtener Pensión Básica Solidaria ni tiene trabajo.

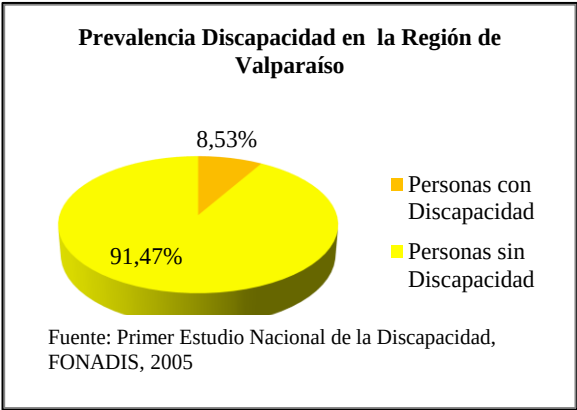
⁵² Tesis de Integración Social, Escuela de Trabajo Social, Universidad Católica Raúl Silva Henríquez e INE, Instituto Nacional de Estadísticas.

3.3.2) Diversidad Funcional a Nivel Regional

a) Prevalencia de la Discapacidad en la Región de Valparaíso

La discapacidad en la Región de Valparaíso, posee una prevalencia del 8,53% lo que abarca 139.399 personas, en comparación con la prevalencia a nivel nacional que es del 12,93%, abarcando 2.068.072 personas.

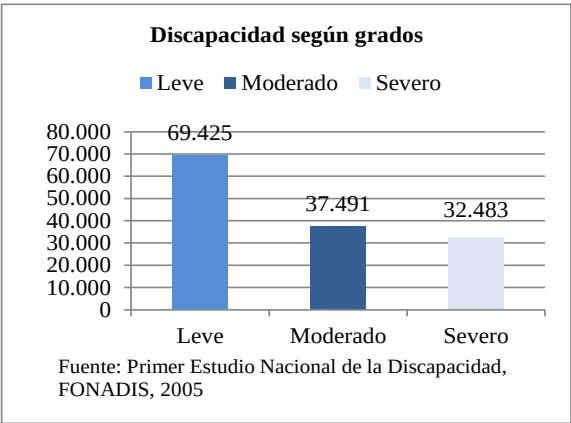
Gráfico N° 11: Prevalencia Discapacidad en la V Región



b) Prevalencia de Discapacidad, según grados

Con respecto a los grados de discapacidad el estudio señala tres tipos como lo mencione anteriormente. El grado de discapacidad leve contempla a 69.425. El grado de discapacidad moderada contempla a 37.491 personas y el grado de discapacidad severa contempla a 32.483 personas.

Gráfico N° 12: Prevalencia Discapacidad según grados



c) Prevalencia de Discapacidad, Discapacidad por sexo

En Chile, existen más mujeres con diversidad funcional que hombres, en la Región de Valparaíso, la cifra de hombres alcanza los 56.368 habitantes y la de mujeres alcanza los 83.031, los cuales corresponden a 40,4% y 59,6% respectivamente.

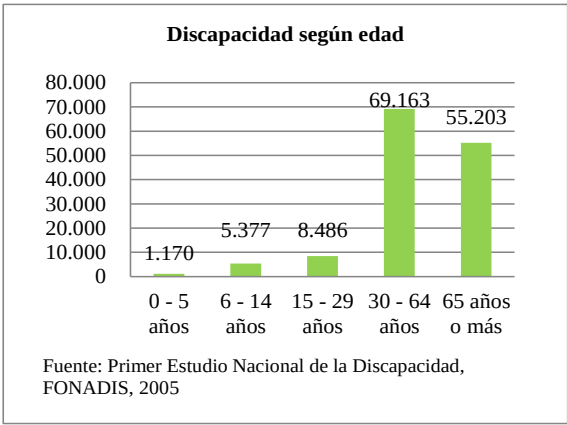
Gráfico N° 13: Prevalencia Discapacidad según sexo



d) Prevalencia de Discapacidad, según edad

El primer segmento contemplará el rango de personas que fluctúan entre los 0 – 5 años de edad, los 6 – 14 años de edad, los 15 – 29 años de edad, los 30 – 64 años de edad y finalmente el rango que abarca de los 65 años y más. En Chile, el sector que concentra la mayor cantidad de personas, es el rango que fluctúa entre los 30 a 64 años de edad, con un 49,61%, y posteriormente le sigue el rango de adultos mayores, es decir de 65 años y más con el 39,6% de la población discapacitada en Chile. Esto es importante para el proyecto, ya que este apunta a personas que sean mayores de 18 años, donde la mayoría de los institutos y centros de ayuda, ya no los acogen y brinda atención generalmente a niños y adolescentes.

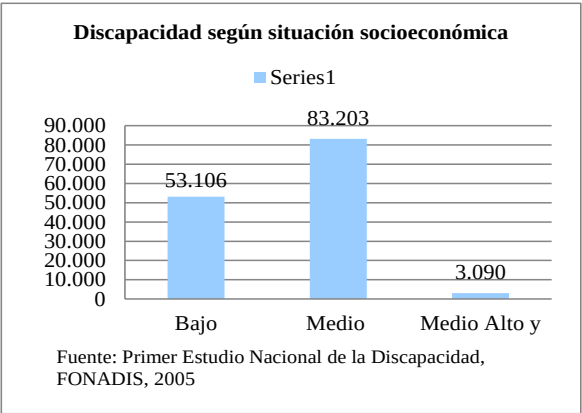
Gráfico N° 14: Prevalencia Discapacidad según edad



e) Prevalencia de Discapacidad, según nivel socioeconómico

La población que presenta discapacidad en Chile, está vinculada también a un nivel socioeconómico, que puede ser bajo, medio, y medio alto y alto como lo mencione anteriormente. Las personas que se encuentran en un nivel socioeconómico bajo corresponden a 53.106, las que se encuentran en un nivel socioeconómico medio corresponden a 83.203 y las que corresponden a nivel medio alto corresponden 3.090 personas.

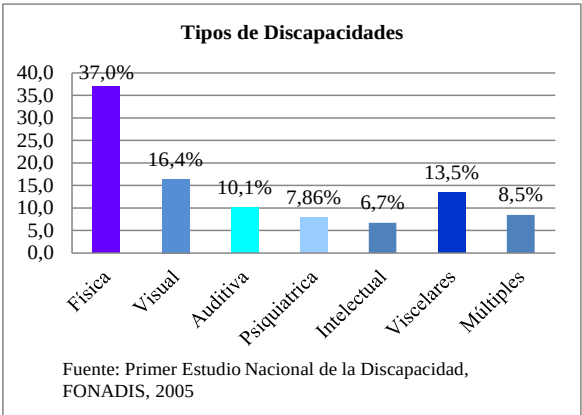
Gráfico N° 15: Prevalencia Discapacidad según situación socioeconómica



f) Prevalencia de Discapacidad, según categoría

Los tipos de discapacidad que contemplo este estudio aluden a 7, las que corresponden a discapacidad física, auditiva, visual, intelectual, psiquiátrica, viscerales y múltiples. La discapacidad física es la que concentra mayor cantidad de personas con un porcentaje del 37%, le sigue la visual con un porcentaje de 16,4%, se añade a lo anterior que la discapacidad auditiva contempla al 10,1% de los habitantes con diversidad funcional en la región. Es importante destacar que estos datos son muy relevantes para el proyecto ya que señalan la cantidad de personas a las cuales pretende beneficiar el proyecto, las cuales son alrededor de 51.577 en el ámbito físico, 22.861 en el ámbito visual y 14.079 en el ámbito auditivo lo que contempla finalmente a 88.517 personas a nivel regional.

Gráfico N° 16: Prevalencia Discapacidad según categorías



3.3.3) Estimación de la Demanda

Para finalizar es importante mencionar que de los 2.068.072 personas con diversidad funcional que se encuentran en nuestro país, el 31,2% presenta diversidad funcional en el ámbito físico, lo que representa a 645.238 personas, el 8,7% que presenta diversidad funcional en el ámbito auditivo, lo que representa a 179.922 personas y finalmente la diversidad funcional visual presenta el 18,9% a nivel nacional lo que son alrededor de 390.866 personas.

Con estos antecedentes se señala que las personas beneficiarias del proyecto a nivel nacional podrían ser alrededor de 1.216.026 personas. De esta cantidad de personas, es importante mencionar que los grados que abarca el proyecto son los grados leve y moderado, excluyendo así a las personas con diversidad funcional en el grado severo.

A lo anterior, también se agrega que dadas las características de los servicios turísticos y actividades y talleres culturales, que se realizarán estarán dirigidas en su mayoría a la población que mayor de edad, es decir superior a los 15 años, enfocándose así a la población joven, adulta y de tercera edad (en la medida de lo posible), que desee acceder a estas iniciativas.

A nivel regional estos resultados varían un poco, ya que en la región existen 139.399 personas con diversidad funcional, de los cuales alrededor del 37,0% posee diversidad funcional física, el 16,4% diversidad funcional visual y el 10,1% auditiva, reflejándose en una demanda estimada de 88.517 personas a nivel regional, los cuales son potenciales beneficiarios del proyecto y de los servicios turísticos que se ofrece así como también de las actividades y talleres que se realizarán. A lo anterior, también se agrega lo mencionado anteriormente, que está dirigido en su mayoría a la población que supera los 15 años de edad, produciéndose una demanda estimada y real del proyecto de 139.399 como se mencionó anteriormente.

3.4 Stakeholders (Entes participantes)

Tal como se muestra en el diagrama que se encuentra al comienzo de este capítulo, existen entes públicos y privados que están involucrados en este proyecto, especialmente, por su esencia y por los clientes / usuarios a los cuales apunta.

3.4.1) Entes Públicos

Dentro del ámbito público destaca el Servicio Nacional de Turismo, el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, el Servicio Nacional de la Discapacidad y el Municipio respectivo.

Con respecto a SERNATUR es importante mencionar, que este es un organismo público encargado de promover y difundir el desarrollo de la actividad turística de Chile, donde su misión radica en ejecutar la Política Nacional de Turismo mediante la implementación de planes

y programas que incentiven la competitividad y participación del sector privado, el fomento de la oferta turística, la promoción y difusión de los destinos turísticos resguardando el desarrollo sustentable de la actividad, que beneficien a los visitantes, nacionales y extranjeros, prestadores de servicios turísticos, comunidades y al país en su conjunto. Si analizamos la misión de este organismo, es posible deducir que el turismo y los servicios ligados a este debiesen ser accesibles o más bien beneficiar a todas las personas, sin embargo esto en la actualidad no es así, ya que este organismo no cuenta con programas turísticos accesibles para personas con diversidad funcional, sino sólo programas vacaciones tercera edad, donde se fomenta un turismo accesible, pero sin la incorporación de estas personas (diversidad funcional) al acceso a los servicios turísticos.

Es por lo anterior que sería importante para esta institución (y también para la Corporación) brindar la colaboración a una organización, específicamente a una Corporación que apunta a la inserción de personas con diversidad funcional a los servicios turísticos, ya que muchas veces estas se sienten aisladas y que no son parte o no son incorporados a estos, siendo así el Servicio Nacional de Turismo un aliado y colaborador importante en el desarrollo y funcionamiento de la organización.

El Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (CNCA), es también un ente público que tiene directa relación con el proyecto, ya que es un Consejo publico, que *“promueve el desarrollo cultural armónico, pluralista y equitativo entre los habitantes del país, a través del fomento y difusión de la creación artística nacional; así como de la preservación, promoción y difusión del patrimonio cultural chileno, adoptando iniciativas públicas que estimulen una participación activa de la ciudadanía en el logro de tales fines⁵³”*. Con respecto a esta declaración es necesario añadir que dentro de sus funciones esta el facilitar el acceso a las manifestaciones culturales, talleres, expresiones artísticas, de la comunidad y de la sociedad, es por ello que la Corporación, es un aliado ante la entrega de actividades y talleres ligadas al ámbito cultural para personas con diversidad funcional, fomentando la inserción de estas a la sociedad, de manera entretenida y dinámica. A lo anterior se le agrega los recursos que se pueden tener de este organismo a través de los Fondos Concursables (FONDART) a los cuales se puede postular por la esencia del proyecto, es decir la realización de las actividades y talleres culturales, apuntando a un segmento nuevo que no ha sido incorporado en la sociedad y que necesita entretenimiento y diversión, fomentando su desarrollo personal, autoestima y confianza en si mismos.

El SENADIS, es el organismo el cual apunta a los clientes / usuarios de este modelo de gestión, es decir, las personas con diversidad funcional, el cual tiene como objetivos promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad, en este ámbito es importante destacar que la Corporación brindaría la accesibilidad

⁵³Consejo Nacional de la Cultura y las Artes

que pretende este organismo a través de la inserción de estas a servicios turísticos y actividades culturales, que como lo he mencionado anteriormente contribuyen a mejorar su calidad de vida.

Y finalmente el Municipio respectivo que en este caso sería la I. Municipalidad de Valparaíso, la cual también participa a través de este proyecto, por ser la autoridad de la comuna en la cual se desarrollara el proyecto, y por los posibles aportes que estos puedan realizar en beneficio de la Corporación y en pro de mejoras para las personas con diversidad funcional.

Estos entes están relacionados con los servicios turísticos que realizará la institución, los cuales están ligados a los viajes por el día o varios días que pretende organizar y desarrollar la Corporación, y los talleres y actividades culturales, se promueve un nuevo modelo de implementación de estrategias inclusivas para las personas con diversidad funcional, mediante la ejecución de este proyecto, el cual les permitirá desarrollarse, ser más autónomos, independientes, valorarse a si mismo y fomentar su sociabilidad.

3.4.2) Entes Privados

Dentro del ámbito privado destacan Empresas, las Instituciones con o sin fines de lucro y los Particulares (Personas Naturales).

Con respecto a los entes privados que están relacionados con la Corporación, es necesario mencionar las empresas que están dispuestas a contribuir con la creación, desarrollo y funcionamiento sustentable de la organización. Las empresas, de acuerdo a este modelo nuevo de gestión para la inserción de personas con diversidad funcional, son fundamentales para el desarrollo y trabajo que pretende realizar la Corporación al igual como los entes públicos que estarían involucrados en este proyecto, y que es necesaria su colaboración para hacer posible el desarrollo actual y futuro de esta Corporación.

Las privados pueden contribuir con sus aportes (se verá más adelante cuando mencione el financiamiento de la Corporación) que son necesarios para el funcionamiento de la organización, para lo cual las empresas contribuyen a reunir recursos para renovar y ampliar las condiciones y cobertura de los servicios turísticos y/o actividades y talleres culturales, de modo de mejorarlos y aumentar la capacidad para incorporar a más personas con diversidad funcional a esta Corporación.

Las instituciones con o sin fines de lucro, también son importantes para la instituciones, ya que se puede formar una red de apoyo constante en pro de mejoras para satisfacer las necesidades y requerimientos de estas personas, ya sea en materia de salud, trabajo o como lo hace la Corporación a través del Turismo y la Cultura.

Y por supuesto los particulares también son importantes para el desarrollo de la Corporación, ya que pueden aportar y contribuir con el funcionamiento de la Corporación a través los aportes, que serán una ayuda significativa para la sustentabilidad del proyecto.

El objetivo de contar con el apoyo de privados es formar una alianza de apoyo mutuo como lo mencioné anteriormente para la inserción de estas personas al turismo y la cultura, siendo una instancia para que estas colaboren con una organización social que promueve una mejor calidad de vida de estas personas, pero de manera entretenida y dinámica, fomentando su bienestar personal y colectivo.

Con respecto a los privados, el apoyo a la Corporación, es una instancia para crear conciencia y compromiso al interior de las empresas, instituciones o tal vez de manera personal en el caso de personas naturales, que quieren hacerse partícipes, en donde pueden colaborar no sólo la empresas y las instituciones como entidades sino también los empleados o personas que forman parte de estos entes (al igual como lo hace el modelo de la Teletón). De manera que estos también se sientan parte de la causa, y se sientan partícipes de un modelo, que quiere que las personas con diversidad funcional puedan acceder a servicios turísticos y actividades culturales, es así como la participación de estos promueve un trabajo conjunto, mejora las relaciones personales, y producen una mayor lealtad con la institución con las cuales trabajan y/o colaboran, ya que esta ejerce y contribuye a una labor social de la cual ellos también forman parte.

Es así como la Corporación recibe aportes que son necesarios para su funcionamiento y los privados realizan un marketing social, que promueven una “buena” imagen al resto de la comunidad, como un ente comprometido con la sociedad y en la igualdad de derechos para todas las personas, donde se fomenta la solidaridad, la unidad, el respeto y la alegría de ser partícipes de esta causa.

Además de que estas empresas estarán asociados a un Modelo que pretende la incorporación de las personas con diversidad funcional al turismo y la cultura, siendo pioneros en la entrega de estos servicios a este grupo de personas, el cual entrega una imagen de compromiso con la sociedad generando una percepción y un beneficio tanto ético como económico, todo ejerciendo una labor social con un propósito solidario, el ayudar a estas personas a ser más y mucho más felices. Con esto, las empresas también logran un beneficio que se enmarca dentro de la Responsabilidad Social Empresarial a la cual aluden, contribuyendo y ejerciendo una labor social, y en donde ellos mejoran y potencian la “imagen” que la comunidad y la sociedad percibe de ellos, asociándolos de manera positiva, ya sea a nivel de empresa y también a nivel de productos y servicios a los cuales ofrece.

3.5 Corporación

3.5.1) Nombre de la Corporación

El nombre de la Corporación será “*Corporación Sin Barreras*”, esto por que la organización pretende ser una entidad de inclusión social para las personas con diversidad funcional, de esta manera así, el nombre estará relacionado con la esencia del proyecto.

“*Corporación Sin Barreras*”, pretende dejar a un lado la discriminación y los obstáculos para acceder a los servicios turísticos y actividades y talleres culturales, como un medio de romper y evitar las dificultades e impedimentos que tienen las personas con diversidad funcional para acceder a estas iniciativas, que como lo he mencionado anteriormente contribuyen a su bienestar personal y a mejorar su calidad de vida.

En la imagen que se detalla a continuación se presenta el isologo de la Corporación, que es la unión entre el logotipo, que es la representación tipográfica del nombre de la marca y el isotipo, que es un icono o símbolo que representa a la marca. De esta manera la entidad tendrá un isologo con un slogan.

Imagen N° 5: “Isologo de la Corporación”



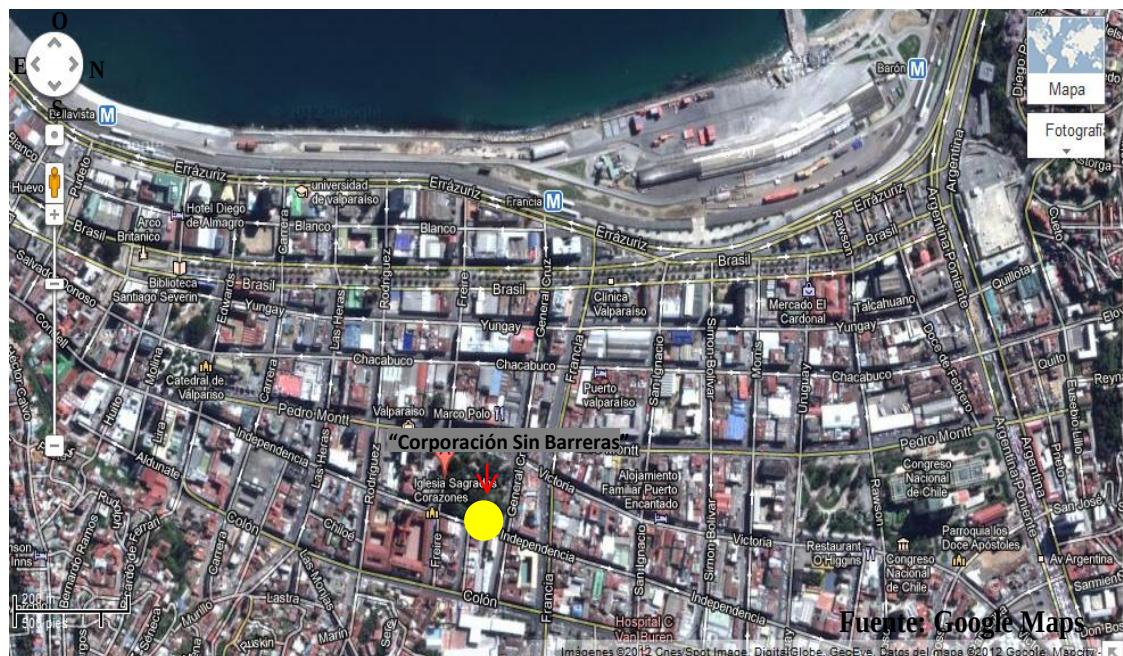
Ubicación

La Corporación, se ubicará en la Comuna de Valparaíso, ya que es capital de la Región del mismo nombre, y donde se encuentran la mayor cantidad de servicios y organismos de importancia a nivel nacional, lo que sin duda ayudará al desarrollo e implementación del proyecto, de manera de que este se realice de manera sustentable en el tiempo.

El lugar contará con una oficina y espacios para la realización de las actividades y talleres culturales. La Oficina estará ubicada en un lugar central, que cuente con los servicios cercanos y una ubicación privilegiada en cuanto a accesos para que no sea un obstáculo para personas con diversidad funcional sino un lugar que pueda ser visitado sin problemas no inconvenientes.

Por esta razón se eligió una Casa Comercial, esta estará ubicada cercano al Parque Italia, específicamente en Calle Freire #545, Valparaíso, este lugar posee 250 metros cuadrados construidos, y tiene seis salones (uno para cada actividad, pintura, danza, música y artesanías en cuero, madera y textil), cuatro baños, cocina y una recepción, lo cual es ideal para esta Corporación, ya que en los salones se pueden realizar las actividades y talleres culturales. Esta Casa Comercial cuenta con dos pisos, en la parte superior se realizarán las iniciativas para personas con diversidad funcional auditiva y visual, y en la parte inferior para personas con diversidad funcional física (de todas maneras se habilitará una rampla para que las personas con diversidad funcional física, puedan acceder a las salas del segundo piso sin inconvenientes) de manera de que no sea un impedimento el poder acceder a estas. Los baños deben ser habilitados para personas con diversidad funcional de manera de poder entregar servicios integrales de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

Imagen N° 6: “Ubicación de la Corporación”



3.5.2) Aspectos Estratégicos

a) Visión

“Ser una institución líder en la creación y entrega de servicios turísticos y actividades culturales para personas con diversidad funcional física, auditiva y/o visual en sus grados leve y moderado, de manera de entregar iniciativas accesibles, promoviendo la inserción de estas personas al turismo y la cultura como un medio para mejorar su calidad de vida”.

b) Misión

“Ofrecer servicios turísticos y actividades culturales para personas con diversidad funcional física, auditiva y/o visual en sus grados leve y moderado, creados de acuerdo a sus necesidades y requerimientos de manera que puedan disfrutar de éstas, potenciando sus habilidades y su desarrollo personal de forma individual y/o colectiva, mejorando su bienestar personal y su calidad de vida, por medio de la recreación, entretenimiento y el conocimiento. Para esto se trabajará en implementar y administrar una institución sustentable, sin fines de lucro, y orientada en la satisfacción de los beneficiarios de las actividades, como en las personas e instituciones que colaboran con ella”.

3.5.3) Aspectos Legales y Estructura Organizacional

“Sin Barreras”, será una organización sin fines de lucro, que brindará servicios turísticos y actividades culturales, a personas con diversidad funcional, en los ámbitos físico, auditivo y visual; y en sus grados leve y moderado.

Las organizaciones, son unidades sociales intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos, para esto requieren de cooperación entre las personas que las componen, ya sea personas naturales o jurídicas, comunicación en fin de un objetivo común, pero por sobre todo de responsabilidad y autoridad cuando toman sus decisiones de modo de completar las metas para las cuales fueron creadas. Para ello es importante realizar ciertos pasos para poder formar dicha institución, los cuales son los siguientes:

a) Aspectos Legales

Constitución de la Entidad y Personalidad Jurídica

Para poder crear la organización es importante formar un ente que posea una personalidad jurídica, la cual se define como *“entes colectivos, diferentes de sus componentes individuales, a los que la ley reconoce capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones y para ser representada judicial y extrajudicialmente”*⁵⁴.

De este modo, las personas jurídicas, se dividen entre las de derecho público y de derecho privado y, dentro del ámbito de las personas jurídicas de derecho privado, la división es entre las que persiguen fines de lucro y las que no los persiguen. Las personas jurídicas de derecho privado son las creadas por la libre voluntad de sus constituyentes para cualquier objeto lícito, sin más requisito que el de sujetarse a las solemnidades que exige la ley para su formación y existencia en derecho⁵⁵. Es esta clasificación la que se utilizará para crear la organización, una organización sin fines de lucro de derecho privado, de manera de invertir las utilidades generadas en pro de mejoras para la institución.

Las personas jurídicas sin fines de lucro se clasifican en Fundaciones y Corporaciones ambas regidas por el Título XXXIII del Libro I del Código Civil y, por otra, una variada gama de instituciones que participan de la iniciativa privada y del objeto no lucrativo, pero que se rigen por otras normas legales. En la primera clasificación lo determinante es que se cuenta con un patrimonio que se destina a un efecto o un objetivo, que en este caso no podría ser por que no se cuenta con un patrimonio ya establecido y la segunda posee un elemento determinante que es la pluralidad de personas naturales o jurídicas que por medio de ella persiguen un fin benéfico que en este caso la inserción de las personas con diversidad funcional al turismo y la cultura y que cuentan con personalidad jurídica otorgada conforme a derecho.

Con respecto a las Corporaciones, estas están determinadas por sus miembros, es decir está formada por socios, mientras que la fundación sólo tiene al fundador o quien lo substituya y los mandatarios designados por éste, lo que afianza más la decisión de ser una corporación, ya que hay mayor agilidad en la corporación que en la fundación para ajustar la acción de la entidad a circunstancias sobrevinientes.

La autoridad en una Corporación es la Asamblea de Socios, y los bienes de estas entidades no pertenecen ni en todo ni en parte a ninguna de las personas que las componen o representan y, recíprocamente, las deudas de aquellas no pueden ser demandadas de ninguna de estas personas.

⁵⁴ Manual para administrar empresas sociales, elaborado por la Corporación Simón de Cirene, con aportes de la Fundación Minera Escondida, como parte de su programa “Desarrollo de Organizaciones Sociales”. Año 2011

⁵⁵ Manual para administrar empresas sociales, elaborado por la Corporación Simón de Cirene, con aportes de la Fundación Minera Escondida, como parte de su programa “Desarrollo de Organizaciones Sociales”. Año 2011

Lo que es importante para la organización, ya que cuenta con derechos y obligaciones propias, diferentes a la de los socios que la componen.

La tramitación de una personalidad jurídica de una corporación o una fundación sin fines de lucro, depende de cada caso en particular, por cuanto tiene aparejado un acucioso estudio. A lo anterior se agrega que para ser socio de una Corporación, se debe tener más de 18 años de edad y ser profesionales, técnicos o especialistas en cualquier área del desarrollo u objetivo de la organización, y generalmente esta, debe contener a lo menos 15 socios.

A continuación se detallarán los pasos a seguir para la Constitución dela Corporación, los cuales son los siguientes⁵⁶:

- Acto Constitutivo: La primera etapa dentro del proceso de constitución de una corporación es el llamado Acto Constitutivo, que es la reunión física de todas las personas interesadas en formarla, con el objeto de acordar tal formación. Estas personas, que pueden ser naturales o jurídicas, se llaman Constituyentes y pueden concurrir personalmente o representados. Los constituyentes deben constituir la corporación y aprobar sus estatutos; elegir un directorio provisorio y designar un abogado patrocinante con facultades para subsanar reparos.
- Los estatutos de toda corporación o fundación, a la cual se quiere entregar una personalidad jurídica. Sin perjuicio de lo anterior, el trámite se agiliza cuando se ocupan los estatutos tipo protocolizados por el Ministerio de Justicia
- Redactar un Acta de la asamblea.
- Reducir a Escritura Pública el acta de asamblea o acta fundacional (Constitución por instrumento privado reducido a Escritura Pública).
- El abogado debe preparar el escrito de solicitud de la Concesión de la Personalidad Jurídica, dirigiéndolo al Presidente de la República y lo presenta por intermedio del Ministerio de Justicia o del respectivo Secretario Ministerial de Justicia.

Con respecto a los estatutos de toda corporación deberán contener es importante que contengan: la indicación precisa del nombre y domicilio de la entidad, los fines que se propone y los medios económicos de que dispondrá para su realización; la duración de la Corporación, aunque si no se menciona se presume como indefinida; las categorías de socios, sus derechos y obligaciones, las condiciones de incorporación y la forma y motivos de exclusión, y los órganos de

⁵⁶ Manual para administrar empresas sociales, elaborado por la Corporación Simón de Cirene, con aportes de la Fundación Minera Escondida, como parte de su programa “Desarrollo de Organizaciones Sociales”. Año 2011.

administración, ejecución y control, sus atribuciones y el número de miembros que los componen.

La corporación además deberá contar con medios económicos que garanticen el cumplimiento de sus fines, circunstancia que acreditará ante el Ministerio de Justicia, mediante declaración jurada notarial que presten el Presidente y el Secretario del Directorio, o en general, con instrumentos, tales como depósitos a plazo, vale-vista, libretas de ahorro u otro de similar naturaleza.

Los medios económicos de una corporación pueden consistir en cuotas de ingreso o de incorporación ordinarias o extraordinarias, debiendo las de ingreso o incorporación y las ordinarias y las extraordinarias, en asamblea general extraordinaria, a propuesta del directorio. En estos estatutos debe señalarse el mínimo y máximo de las cuotas, las cuales pueden ser expresadas en una unidad económica reajutable de actual vigencia, por ejemplo UF O UTM. Las cuotas de incorporación sólo podrán establecerse respecto de cada socio por una sola vez. Las cuotas extraordinarias sólo podrán destinarse o invertirse en los fines que motivaron su establecimiento.

El Directorio de una corporación se elegirá anualmente en una Asamblea General Ordinaria, en la cual cada miembro sufragará por una sola persona, proclamándose elegidos a los que en una misma y única votación resulten con el mayor número de votos, hasta completar el número de directores que deban elegirse, en su primera sesión se debe designar, por lo menos, presidente, secretario y tesorero, de entre sus miembros. El presidente del Directorio lo será también de la corporación, la representará judicial y extrajudicialmente y tendrá las demás atribuciones que los estatutos señalen.

Las Asambleas Generales serán ordinarias y extraordinarias; las primeras se celebrarán en las ocasiones y con la frecuencia establecida en los estatutos, en tanto que las segundas tendrán lugar cada vez que lo exijan las necesidades de la corporación, y en ellas sólo podrán tomarse acuerdos relacionados con los negocios indicados en los avisos de citación.

Por otra parte como se mencionó en un comienzo las corporaciones que se acojan a un Estatuto Tipo aprobado por el Ministerio de Justicia podrán someterse a las siguientes normas para obtener personalidad jurídica, sin perjuicio de las demás, que les fueren aplicables: Protocolización del correspondiente ejemplar de Estatuto Tipo proporcionado por el Ministerio de Justicia, una vez que se completen los espacios en blanco. Será necesario llevar a lo menos tres ejemplares a la notaría, de modo que uno de ellos debidamente certificado por el notario quede en poder de los solicitantes en calidad de copia fiel del instrumento protocolizado; A la solicitud de personalidad jurídica bastará con acompañar el tercer ejemplar igualmente certificado por el notario.

El decreto que concede personalidad jurídica o el que aprueba reformas a sus estatutos o el acuerdo de disolución de la corporación, deberán publicarse en el Diario Oficial y sólo producirán sus efectos desde la fecha de su publicación. Acabe añadir que este trámite, se realiza en las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia respectivas, y no tiene costo.

Inscripción en el Registro de Comercio

La Inscripción en el Registro de Comercio, es uno de los trámites necesarios para la creación de una empresa, o para hacer modificaciones a la sociedad y/o corporación existente. Éste trámite se realiza en el Conservador de Bienes Raíces, que en éste caso, como el proyecto se encontrará ubicado en la V región, dependerá de las Corte Regional de Apelaciones de Valparaíso. La Inscripción se tiene que realizar en forma presencial acudiendo a las oficinas de éste en las diferentes comunas de la región, dependiendo de la comuna donde se encuentre el proyecto, que en éste caso será en la Comuna de Valparaíso.

Es por lo anterior que con la finalidad de documentar la existencia de la sociedad, se debe redactar un extracto de la escritura, la cual debe inscribirse en el Registro de Comercio (Conservador de Bienes Raíces) correspondiente al domicilio de la sociedad como lo mencione anteriormente, en el plazo de 60 días corridos desde la fecha de constitución de la escritura.

El contenido de la Escritura de Constitución de Sociedad varía según el tipo de sociedad que se pretende formar, pero generalmente incluye los nombres, apellidos y domicilios de los socios, la razón o firma social, los socios encargados de la administración y del uso de la razón social, el capital que introduce cada uno de los socios, sea que consista en dinero, en créditos o en cualquiera otra clase de bienes; el valor que se asigne a los aportes que consistan en muebles o en inmuebles; y la forma en que deba hacerse el justiprecio de los mismos aportes en caso que no se les haya asignado valor alguno, el domicilio de la sociedad, los demás pactos que acordaren los socios, entre otras cosas.

Con respecto al costo, el Conservador de Bienes Raíces aplica una tasa de 0,2% del capital inicial. En general, el costo mínimo es de \$6.000 y el máximo de \$300.000.

Iniciación de Actividades

La Declaración de Inicio de Actividades debe entenderse como la formalización ante el SII de la intención de emprender cualquier tipo de actividad comercial o profesional.

Es importante mencionar que ante el Servicio de Impuestos Internos, también se deben realizar otros trámites, para que la organización pueda funcionar sin inconvenientes. En este caso, la “Sin Barreras” es considera una “OSFL”, que son Organizaciones Sin Fines de Lucro, para lo cual el SII, las define como *“organizaciones que no tienen como objetivo el lucro económico;*

esto es que, a diferencia de las empresas, los ingresos que generan no son repartidos entre sus socios, sino que se destinan a su objeto social”. En consecuencia, los ingresos que obtienen y que solo estén constituidos por cuotas sociales que aportan sus asociados, para el financiamiento de las actividades sociales que realiza, no constituyen renta para los efectos tributarios, como asimismo, todo otro ingreso que una ley determinada tipifique como no constitutivo de renta imponible”⁵⁷.

Dentro de este grupo de contribuyentes se consideran:

- Fundaciones y Corporaciones
- Asociaciones gremiales y Sindicatos
- Juntas de vecinos y organizaciones comunitarias
- Otras instituciones cuyo objeto no es el lucro económico

En este ámbito, se considerará como lo he mencionado anteriormente una Corporación, y en general este tipo de organizaciones en la medida que puedan ser afectadas con impuestos, están sujetos al mismo marco tributario que el resto de los contribuyentes, especialmente en relación a los Impuestos a la Renta y al Valor Agregado.

En consecuencia, y conforme a la definición general anterior, en la medida que este tipo de organizaciones, ejecute actos, operaciones o actividades que le generen una utilidad que se encuentre comprendida en el concepto de renta definido para los efectos tributarios, se encuentra afecta a los impuestos de la Ley de la Renta, y en relación a esto (IVA), las instituciones que no persiguen fines de lucro son contribuyentes del IVA, aunque según el giro de la institución, esta puede no estar determinada y quedar sometida a un proceso de evaluación para determinar si es aplicable el IVA. A continuación mencionaré los giros de la institución, posiblemente ocupados para dar inicio de actividades, señalando si estos son afectos a Iva.

Tabla N° 2: Códigos de Actividad Económica

Código	ACT. DE TRANSPORTE COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES; AGENCIAS DE VIAJE	Afecto a IVA	Categoría Tributaria
630400	AGENCIAS Y ORGANIZADORES DE VIAJES; ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A TURISTAS N.C.P.	SI	1
Código	ACTIVIDADES DE SINDICATOS Y DE OTRAS ORGANIZACIONES	Afecto a IVA	Categoría Tributaria
919930	SERVICIOS DE INSTITUTOS DE ESTUDIOS, FUNDACIONES, CORPORACIONES DE DESARROLLO (EDUCACIÓN, SALUD)	ND	1
919990	ACTIVIDADES DE OTRAS ASOCIACIONES N.C.P.	ND	1

Siendo “ND”: NO DETERMINADO (La categoría tributaria, y su calidad de Afecto a IVA, se determinará por características propias de la actividad)

Fuente: www.sii.cl

⁵⁷ www.sii.cl

Además de lo anterior, debe dar cumplimiento a todas las obligaciones complementarias o anexas que afectan a este tipo de contribuyentes, como son las siguientes, entre otras:

- Inscribirse en el Rol Único Tributario (Artículo 66 del Código Tributario)
- Efectuar la Declaración Jurada de Iniciación de Actividades (Artículo 68° del Código Tributario)
- Llevar Libros de Contabilidad (Artículo 68° de la Ley de la Renta);
- Presentar Declaraciones Anuales de Impuesto (Artículos 65° y 69° de la Ley de la Renta);
- Efectuar Pagos Provisionales Mensuales, en los casos que corresponda (Artículo 84° letra a) de la Ley de la Renta).
- Practicar las Retenciones de Impuesto, en los casos que corresponda (Artículos 73° y 74° de la Ley de la Renta).

A todo lo anterior, es importante añadir que estas organizaciones pueden verse beneficiadas con algún tipo de exención en el ámbito del artículo 40 de la Ley sobre impuesto a la Renta, ya que existen algunas instituciones de beneficencia que determine el Presidente de la Republica por Decreto Supremo que pueden quedar exentas de impuestos, y otras como las juntas de vecinos y organizaciones comunitarias, exentas del impuesto de primera categoría por Decreto N° 58 de 1997 del Ministerio del Interior; y las Cooperativas, que cuentan con una serie de beneficios tributarios definidos en el Decreto 502 de 1978 del Ministerio de Economía.

Finalmente, es posible añadir que sería ideal que la Corporación quedará exenta de impuestos, sin embargo igual se debe realizar la iniciación de actividades, y para esto se debe acudir a las unidades del Servicio de Impuestos Internos, correspondiente al Domicilio del contribuyente o bien realizarlo por internet, a través del Formulario 4415 “Inscripción al Rol Único Tributario y/o Declaración de Inicio de Actividades”, además del Formulario 4418, “Verificación de Actividades para obtener timbraje de documentos con derecho a crédito fiscal”. Esto si se necesita emitir documentos o llevar registros contables debe emitir documentos electrónicos o timbrar documentos como boletas, libros, etc, se debe completar el Formulario 3230 “Timbraje Documentos”, ya que esto sirve para presentar al Ministerio de Justicia las Corporaciones deben Presentar al Ministerio de Justicia sus Memorias y Balances semestrales (junio y diciembre de cada año) y copias de actas de asambleas y de elección de su directorio y solicitar autorización para abrir cuentas corrientes en más de un banco comercial.

Las Declaraciones que debe realizar la Corporación, son la de los Impuestos mensuales, como Declarar IVA, PPM y retenciones, declarando en el Formulario 50 “Declaración y Pago Simultáneo Mensual de Impuestos”. Y de manera anual la Declaración de Renta.

Finalmente, es importante mencionar que de acuerdo a todo lo expuesto las leyes o normativas que son de interés de las Organizaciones sin fines de Lucro (Corporaciones y Fundaciones), son:

- Libro I, Título XXXIII del Código Civil, de las Personas Jurídicas.
- Decreto Supremo N° 110 de 1979 del Ministerio de Justicia, que aprueba Reglamento sobre Concesión de Personalidad Jurídica a Corporaciones y Fundaciones.

A lo anterior se debe agregar que si la Organización no queda exenta de impuestos, también debe ser someter a las normativas tributarias comunes a todos los contribuyentes, en especial el Decreto Ley N° 824 sobre impuesto a la Renta el Decreto Ley N° 825 sobre impuesto a las Ventas y Servicios y El Código Tributario N° 830, además de los antes mencionados.

Registro de Marca

El Registro de Marcas tiene como objetivo, la verificación del nombre o razón. La selección del nombre es un paso fundamental al inicio de una empresa, por eso es necesario verificar en tiempo real que el nombre que se va a solicitar ante la Cámara de Comercio, no exista registrado por otra empresa o razón social. Es por ello que podemos decir que para poder crear e instaurar una empresa o Corporación, es necesario que ésta tenga nombre, para lo cual se torna primordial, crear un nombre de fantasía el cual no este siendo utilizado por alguna Institución, por lo que se debe visitar la página www.inapi.cl (Instituto Nacional de Propiedad Intelectual), en la que se obtendrá información relevante, sobre si ya existe una actividad o sociedad comercial, que ya posea el nombre en cuestión.

Para poder registrar una marca, se debe en primera instancia una presentación de solicitud, completando algunos formularios dependiendo de la naturaleza de los productos, servicios, entidades u otras que se quieran registrar, luego se analiza la solicitud, pudiendo en algunos casos realizar alguna corrección o aclaración. Posteriormente si la solicitud es aceptada se debe tramitar una publicación del extracto de la solicitud, en el Diario Oficial dentro del plazo legal de 20 días hábiles siguientes a la aceptación. De lo contrario la solicitud se considera como abandonada. Con la publicación de la solicitud en el Diario Oficial, comienza a correr el plazo de 30 días hábiles para que terceros puedan deducir oposición a la solicitud de registro. A lo anterior se le agrega que el pronunciamiento definitivo es comunicado por el Director Nacional del Registro de Propiedad, mediante una resolución que acepta o rechaza la marca. Si la esto es aceptado, se procede a efectuar una declaración de marca registrada, la cual una vez efectuado y acreditado el pago, se procede al registro de la marca. El pago debe efectuarse dentro del plazo fatal de 60 días hábiles, ya sea por vía presencial en un banco comercial; o en alguna otra entidad recaudadora de derechos fiscales, por ejemplo sencillito, servipag e incluso también por internet.

A lo anterior se agrega, que el titular de una marca registrada puede impedir que un tercero, sin su consentimiento, utilice en el curso de las operaciones comerciales marcas idénticas o similares para productos, servicios o establecimientos comerciales o industriales que sean idénticos o similares a aquéllos para los cuales se le otorgó protección (Título de Invención). Los registros de marcas comerciales confieren protección por 10 años, renovables indefinidamente por igual período. Este trámite dura 180 días aproximadamente. Es importante mencionar que el nombre de “Sin Barreras” puede ser ocupado por la empresa debido a que éste no se encuentra registrado en el ámbito turístico, cultural ni cualquier otro ámbito.

Patente Comercial

Para el funcionamiento de un establecimiento, independientemente que sea con o sin fines de lucro se requiere estar en posesión de la patente comercial asociada con el rubro, otorgada por el Departamento de Patentes Comerciales de la Municipalidad correspondiente, en éste caso de Valparaíso. Para lo cual se requiere llenar un formulario de solicitud entregado por el mismo departamento y adjuntar algunos documentos entre los cuales destacan la Escritura de constitución de sociedad, protocolización del extracto y publicación en Diario Oficial, si la solicitud corresponde a una persona jurídica, Inicio de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos (SII), que lo autoriza a iniciar cualquier emprendimiento comercial, si es que pide patente por primera vez, documento que acredite el título por el que se ocupa el local: contrato de arriendo, certificado de dominio, etc, y si se quiere construir el Informe de factibilidad, permiso de edificación y recepción final del inmueble donde se desarrollará el negocio, otorgados por la Dirección de Obras de la Municipalidad, ya que esta otorga una autorización previa que indique el lugar donde usted quiere instalar su negocio es apto para ello. Esta entidad debe inspeccionar el lugar y emitir un informe de factibilidad. Su intervención obedece a que la municipalidad debe asegurarse de que el local comercial no interfiera con el plano regulador de la comuna, un ejemplo de aquello es que hay que asegurarse de que no se ejerza una actividad comercial en una zona destinada a uso residencial.

Todos estos antecedentes son necesarios tomarlos en consideración para poder implementar y formar una institución de manera que cuente con todos los documentos necesarios y legales para poder funcionar manera correcta.

Como la institución que se formará será una institución sin fines de lucro, específicamente una Corporación se debe solicitar de igual forma que en este caso será la patente comercial, y según información brindada por el Municipio, no se deben cancelar la patente, sino más bien es un acto que se debe realizar para cumplir con la normativa legal, sin embargo como lo mencione anteriormente no cancela la patente, sino sólo el derecho aseo a la Municipalidad respectiva. Aunque la institución no cancelará patente, respecto al costo de esta, es importante mencionar que el costo de esta es anual y su precio varía en cada municipalidad. El monto a pagar es entre

el 2,5 por mil y el 5 por mil del capital propio del negocio, declarado ante Impuestos Internos, con un mínimo de 1 UTM y un máximo de 8 mil UTM al año.

Con respecto a la duración del trámite puede depender de cada municipalidad, pero generalmente fluctúa entre 30 y 45 días hábiles, y con respecto a entidades que no pagan patente, estas son todos aquellos que no tienen fines de lucro, como bomberos, ciertos colegios, y en este caso también la Corporación.

Tabla N° 3: “Tabla de Costos de Aspectos Legales”

Aspectos Legales

<u>Descripción</u>	<u>Valor</u>
* Constitución de la Entidad y Personalidad Jurídica	\$ 200.000
* Inscripción en el Registro de Comercio	\$ 266.312
* Registro de Marca (Incluye formularios y marca por 10 años)	\$ 658.562
Total	\$ 1.124.874

b) Estructura Organizacional

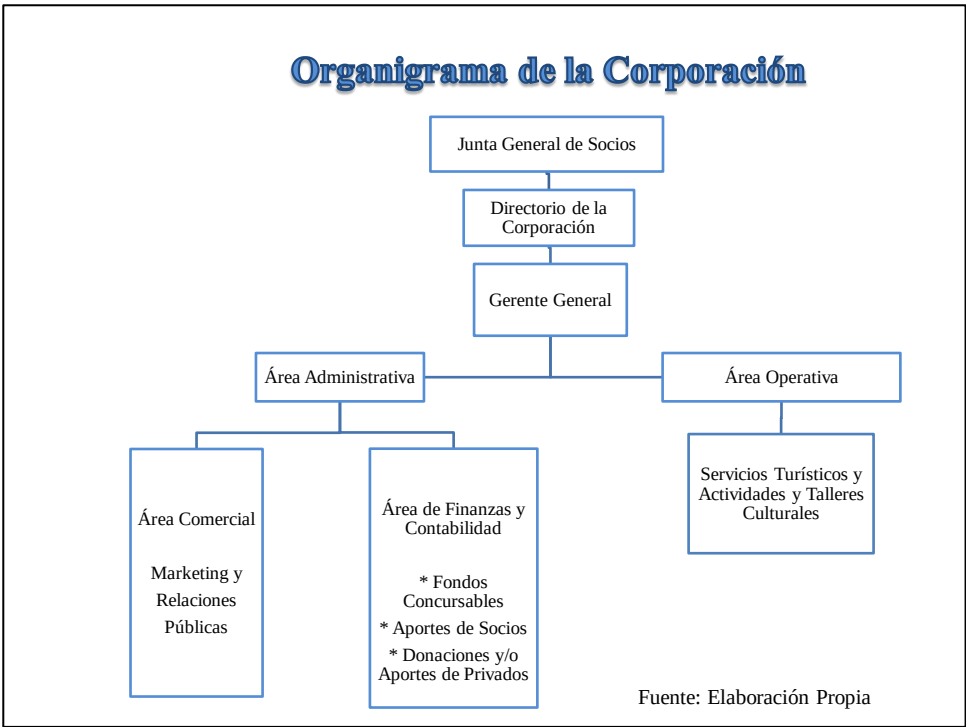
La Estructura Organizacional de la Corporación estará presidida por la Asamblea de Socios, luego el Directorio de la Organización quien es elegido por los propios socios y posteriormente un Gerente General el cual coordinará las áreas de Administración y Operaciones.

La Asamblea de Socios es el órgano supremo de la organización, y la componen todos los socios. Este como lo mencione anteriormente es el que elige al Directorio el cual tiene la función de acordar y ratificar todos los actos y operaciones que esta realice y sus resoluciones. Cabe añadir a lo anterior que el Directorio de la Corporación es Ad Honorem, lo que permitirá que participen de la Corporación, pero sin un sueldo y una remuneración pactada.

Cabe añadir a lo anterior que el Directorio posee facultades que son indelegables y además cuentan con poder de decisión en situaciones que afectan y que están relacionadas directamente con la Corporación; los que componen el Directorio son personas que pueden ser sustituidas en el tiempo, ya que dependen de la decisión y elección de los propios socios que decidirán quienes guiarán a la Corporación en su desarrollo y funcionamiento. Se pretende que los miembros del Directorio sean personas naturales o representantes de una entidad con personalidad jurídica ligados a las personas con diversidad funcional en los ámbitos físico, auditivo y visual y en sus grados leve y moderado que es el segmento el cual abarca el proyecto, o personas ligadas también a su vez con entes públicos como privados que desean contribuir al desarrollo y funcionamiento de la Organización como se mencionaron en el punto 3.3, y como se verán más adelante en el punto 3.5.5 y 3.5.6, ligados al punto de Marketing y Relaciones Públicas y Financiamiento.

Luego del Directorio, le sigue el Gerente General que velará por el cumplimiento de los objetivos y de las líneas de acción del proyecto, que se dividirán en dos áreas el Área Administrativa y el Área Operativa, donde la primera se subdividirá en Área de Finanzas y Contabilidad y Área Comercial y la segunda se centrará en el Desarrollo de los Servicios Turísticos y Actividades y Talleres para personas con diversidad funcional en los ámbitos físico, auditivo y visual en sus grados leve y moderado, cabe destacar además que el Gerente General es quien estará a cargo de la selección y contratación del personal que trabajará en las diversas áreas de la Corporación, a continuación se muestra una imagen donde se detalla el organigrama de la Corporación.

Imagen N° 7: “Organigrama de la Corporación”



Es así como la Corporación tendrá un Gerente General quién tendrá a cargo la administración y el control del funcionamiento de la Corporación, verificando que los objetivos y metas por alcanzar sean cumplidas y se lleven a cabo, dentro de sus funciones destacan: coordinar el funcionamiento de las áreas a su cargo, el reclutamiento, la selección, y la contratación del personal (secretaría, guías turísticos, y equipo médico), controlar y tomar decisiones que involucran las líneas de acción y los procedimientos a seguir, todo en pro de mejoras para la incorporación de personas con diversidad funcional al turismo y la cultura. Con respecto a lo relacionado con los trabajadores, como lo mencioné anteriormente el Gerente General se encargará, ya no existirá una persona encargada de Recursos Humanos, por la cantidad de personas que trabajarán en la Corporación.

El encargado del Área Administrativa velará por el cumplimiento de los objetivos que tienen relación por un lado con la Sub Área Comercial, que tiene a su cargo la subdivisión de Marketing y Relaciones Públicas, tendrá la responsabilidad de elaborar las estrategias de

promoción que se difundirán para poder captar beneficiarios del proyecto que quieran incorporarse a esta iniciativa, además de crear alianzas y apoyos con entes públicos como privados para poder adquirir donaciones y/o aportes, así como también otros aportes que están ligados a los Patrocinios y al uso de instalaciones e infraestructura provenientes de socios y/o donatarios que quieren contribuir con el proyecto, fomentando el trabajo conjunto y el apoyo por parte de entes que son importantes para el desarrollo de las iniciativas que se pretenden realizar a través de la Corporación. Este trabajo lo realizará una persona en conjunto con el Gerente General. Y la subdivisión de Finanzas y Contabilidad, que tienen relación con los recursos que se destinarán para el desarrollo y funcionamiento de la organización, que tal como se mostraba en la imagen anterior, tiene que ver con los Fondos Concursables a los cuales postulará el proyecto, los Aportes de los Socios, y las Donaciones y/o Aportes de Privados. Además de ver áreas propias de la contabilidad interna de la organización. Este trabajo lo realizará una sola persona de manera externa, es decir se acudirá a una persona externa que realice trámites contables a través de boleta de honorarios.

Y finalmente el Área Operativa, que tiene a cargo la creación, desarrollo e implementación de los Servicios Turísticos que se ofrecerán a las personas con diversidad funcional al igual que las Actividades y Talleres Culturales que se crearan con el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de vida de estas personas.

Es importante mencionar que el número de empleados de esta Corporación bordeará las 5 personas (contrato indefinido), tomando en consideración al Gerente General, los encargados de las Áreas Administrativas (una persona) y Operativa (una persona, que estará a cargo del área y desarrollo de los productos). Además de las subdivisiones de Marketing y Relaciones Públicas que estará a cargo de una persona junto con el Gerente General como lo mencioné anteriormente, y el Área de Finanzas y Contabilidad que estará a cargo también de una persona, pero a través de honorarios.

También se contará con una secretaria que este a cargo de brindar y entregar información en beneficio y en pro de mejoras que contribuyan a mejorar el funcionamiento de la Organización, y el personal médico permanente a cargo de velar por que las personas realicen las iniciativas que contemple el proyecto de manera segura, todos capacitados en lengua de señas y en lectura braille.

A lo anterior se agrega que el chofer (sólo 1, por la duración de los viajes) y los guías turísticos (dos) trabajarán a través de honorarios, ya que muchas veces sus colaboraciones son intermitentes y no son necesarias de manera permanente en la Corporación. Al igual que los profesores o encargados de la realización de los talleres y actividades, que contemplan pintura, música, danza, y las artesanías en cuero, madera y textil, y por supuesto el equipo médico (dos) por lo que en este ámbito se contemplan a 11 personas.

3.5.4) Productos

“Sin Barreras”, tiene como principal objetivo el diseño de una Corporación sin fines de lucro, que ofrezca servicios turísticos y actividades culturales, de manera de contribuir a la inserción de personas con diversidad funcional en sus grados leve y moderado al turismo y la cultura. Esto a través de dos líneas de productos; la primera aludiendo a los servicios turísticos que ofrece la Corporación en los viajes por el día o más de 2 días y la otra a través de las actividades y talleres culturales que se realizan a diario en la Corporación, además de actividades que se realizarán en los mismos viajes.

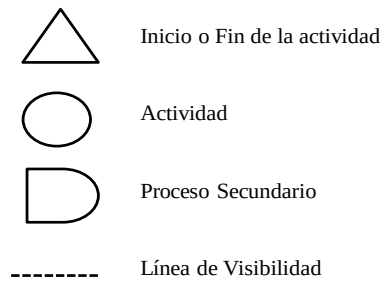
Estos servicios y actividades están creadas y diseñadas para personas que presentan diversidad funcional física o sensorial (auditivo y visual), de manera de apuntar a productos accesibles, sin barreras, donde no existan impedimentos para que estas personas puedan disfrutar de viajes y de actividades en las cuales participen, sino donde puedan desarrollarse, complementarse y por sobre todo integrarse más y más a una sociedad sin barreras.

En los casos que sea necesario, se utilizarán implementos como sillas de ruedas, y bastones para personas que presentan diversidad funcional física y visual, y a su vez se contará con equipo médico atento a cualquier inconveniente que se pueda presentar. La Corporación contará con personal capacitado en las áreas de lengua de señas y escritura en braille, de manera de entregar productos y servicios diseñadas para personas con diversidad funcional y no “adaptados” o “arreglados” para ellos.

Con respecto a los productos que se ofrecerá la Corporación, se detallarán cada uno de ellos, en una tabla que explique el orden de las actividades y su respectiva descripción. Además del diagrama de proceso que permite identificar cuáles son las tareas o actividades necesarias para el buen desarrollo de la organización. Es así como el diagrama de servicios se divide en dos partes las cuales están por encima de la línea de visibilidad, es decir las que son apreciadas por los Beneficiarios – Clientes y las que se encuentran por debajo de la línea de visibilidad, es decir las cuales no son apreciadas por el cliente, pero que son esenciales para que a éstos se les entreguen los servicios correspondientes.

Para poder comprender de mejor manera el diagrama de servicios, es necesario en primera instancia, desarrollar una simbología que especifique y que facilite el entendimiento de las actividades que desarrolla la organización para la realización y entrega de servicios turísticos y actividades y talleres culturales.

Simbología



a) Servicios Turísticos

Los viajes contemplarán las regiones de Valparaíso y la Región Metropolitana, abarcando en algunos casos una noche de alojamiento y dos días para la realización de las excursiones y de las actividades. En la región de Valparaíso, los viajes se realizarán dentro de tres provincias, que serían Valparaíso, Marga Marga y Los Andes. Dentro de la primera, se considerarán las comunas de Valparaíso, Viña del Mar y Concón, dentro de la Provincia de Los Andes, se contemplará a Portillo y en la Provincia de Marga Marga se considerará a Olmué. Además de la Reserva Nacional Lago Peñuelas.

En los viajes por 2 días/1 noche, se realizarán dentro como lo mencioné anteriormente de las regiones de Valparaíso y Metropolitana, estos viajes tienen salida desde el lugar donde se ubica la Corporación y su posterior regreso al mismo lugar.

Los servicios turísticos como lo mencioné en un comienzo pueden ser por el día o 2 días/1 noche, y los lugares elegidos son aquellos que cuentan con infraestructura accesible, y son de fácil acceso o transito por el lugar, de manera de acudir a lugares donde estos puedan desplazarse con tranquilidad y sin problemas, y según lo presupuestado pueden ser con o sin alojamiento (por una noche). Ante eso los lugares son los siguientes:

- Laguna Verde: La cual se ubica a 18 km. de Valparaíso. Es una hermosa y larga playa a la cual se accede por el Camino de Quebrada Verde. Este balneario, en general, presenta buen tiempo y está dotado de hosterías, camping, quioscos de venta y restaurantes donde disfrutar de la gastronomía típica en base a pescados y mariscos. En este lugar se pretende que las personas con diversidad funcional compartan experiencias, puedan conversar, cantar, leer y realizar actividades en conjunto de manera de fortalecer el desarrollo personal y colectivo del grupo. en este lugar el viaje puede ser por el día o pueden contemplar una noche de alojamiento en unas cabañas a elección, las cuales deben contemplar de manera necesaria accesos o lugares “adaptados” para personas con diversidad funcional.

- Jardín Botánico Nacional: Ubicado en el sector occidente de Viña, este jardín está abierto al público desde la década de 1930. Fue donado, junto al resto del predio, al Estado de Chile el año 1951, para ser destinado a Jardín Botánico y Área de Experimentación Agrícola. El parque contiene más de 3000 especies vegetales de todos los tipos, una gran cantidad de árboles y un palmar, además de una laguna con un paseo peatonal que termina en un sendero en el bosque. La participación de las personas con diversidad funcional en este sector es importante, ya que al ser un espacio extenso, se realizarán actividades en grupo, fomentando las capacidades de cada uno de ellos, a través de juegos donde necesiten la habilidad de los otros para poder vencer los obstáculos, esto por ejemplo a través de gincanas, adivinanzas en lengua de señas y braille para las personas con diversidad física. Además de actividades deportivas y artísticas como pintura y dibujo. En este lugar los viajes serán sólo por el día.
- Laguna Sausalito: La Laguna Sausalito corresponde al antiguo embalse "Hacienda La Viña del Mar" de la familia Vergara. Fue construido en una época en que la escasez de agua hacía peligrar la viñas. Actualmente, es un complejo turístico que ofrece al visitante la oportunidad de disfrutar la playa de la laguna, paseos en lancha, canchas de tenis, piscinas y variadas entretenimientos para adultos y niños. En este lugar se pretende que las personas conozcan el entorno a través de sus sentidos, y puedan disfrutar del lugar con ayuda de las personas y personal capacitado que estará en cada uno de los viajes. Además de aprovechar la instancia para compartir en equipo, ya que cuentan con áreas para picnic, donde pueden preparar alimentos y consumirlos, compartiendo con el resto de sus compañeros. En este lugar el viaje será sólo por el día.
- Quinta Vergara: Es un parque de grandes árboles antiguos y una enorme variedad de especies vegetales. Considerado uno de los más bellos de la región, en su interior se encuentra el Palacio Vergara, construido en 1908, transformado hoy en el Museo de Bellas Artes de la ciudad, con una interesante muestra pictórica nacional, otra atracción es el anfiteatro donde se realiza el Festival de la Canción⁵⁸. En este lugar se realizarán actividades grupales relacionadas con su entorno, donde participen todos fomentando el desarrollo personal y colectivo de cada uno, de manera que puedan conocer información acerca del lugar que visitan, sus características a través de los sentidos que ellos poseen, sus sensaciones, pero por sobre todo sus experiencias. En este lugar el viaje será sólo por el día.

⁵⁸ www.thisischile.com

- Campo Dunar: Se ubica en la punta sur de Concón, el acceso a éste es por el camino del alto que une a Concón con Reñaca. Declarado Santuario de la Naturaleza el 05 de agosto de 1993. Tiene una importante riqueza arqueológica. Es de gran atractivo por su formación geológica, la que permite la práctica de algunas actividades como: caminatas, sandboard y el tradicional juego de deslizamiento por las dunas. En este lugar las personas con diversidad funcional física, no podrán participar de manera activa, pero pueden participar igualmente, ya la distracción, el entretenimiento y la diversión ayudan a mejorar el bienestar físico y psicológico de las personas, lo que repercute como he mencionado anteriormente, en la calidad de vida de estas personas. El viaje será sólo por el día.
- Parque ecológico la Isla: Consiste en un humedal conformado por un ecosistema único que contribuye a albergar una gran biodiversidad de plantas y aves, con un alto interés educativo, turístico y científico. El parque fue diseñado en conjunto por la Municipalidad de Concón y la ENAP y construido por ésta en un terreno de 13 hectáreas. El humedal alberga más de 70 especies de aves migratorias y residentes; las especies migratorias fundamentalmente provienen del hemisferio norte, en especial de los Estados Unidos y Canadá, sobre todo en primavera. Las aves acuáticas que habitan el lugar realizan su ciclo de vida de nidificación, alimentación y migración, por lo que se puede observar detenidamente sus comportamientos. Se pueden encontrar en este lugar, importantes colonias de gaviotas dominicanas, pelícanos, gaviotines de Franklin, pollitos de mar, perritos y otras especies como plateros, zorzales, loicas y el pilpilén. Entre las plantas más comunes se encuentran las totoras y el nenúfar, que son hidrófilas y soportan las fluctuaciones de las aguas saladas y dulces⁵⁹. En este lugar los accesos son relativamente aceptables para personas con diversidad funcional física y las personas no videntes podrán requerir la ayuda de un tercero para un mejor desplazamiento, en este lugar se pretende que las personas realicen observaciones ornitológicas, y en el caso de las personas Sordas que escuchen los sentidos y compartan sus experiencias. El viaje será sólo por el día.
- Portillo: Es la zona y el Centro de Ski, que se encuentra en un paraje de la alta cordillera en la Comuna de los Andes, a 3.000 msnm. Posee excelentes canchas de nieve que permiten practicar este deporte en invierno y comienzos de la primavera. La infraestructura de este centro de esquí ofrece al turista alojamiento, alimentación y para la práctica el deporte blanco. Es importante destacar que este Centro de Ski, posee espacios accesibles para personas con diversidad funcional, de hecho la Fundación Teletón con los niños va a este lugar como medio de terapia considerada un buen mecanismo para la rehabilitación de estas personas. Además de que en ese lugar se encuentra la Laguna del Inca, un lugar imperdible, independientemente de la diversidad funcional que presenten las personas. En este lugar el viaje puede ser por el día o con

⁵⁹ www.concon.cl

una noche de alojamiento, de manera de que las personas con diversidad funcional puedan disfrutar una experiencia inolvidable en este lugar.

- Parque Nacional La Campana: El Parque Nacional La Campana está ubicado en la comuna chilena de Olmué, y es una de las áreas naturales más representativas de la Zona Central de Chile. Se caracteriza por tener uno de los últimos bosques de palma chilena. En el Parque Nacional La Campana se hacen excursiones ornitológicas donde también pueden participar personas ciegas para escuchar y conocer la avifauna de ese lugar. En este lugar es importante destacar que la mayoría de los sectores no están habilitados para personas no videntes y con diversidad funcional física, sin embargo se les permite el ingreso a automóviles, de modo que estos puedan transportar a dichas personas, para que participen de las actividades que se desarrollan, de la observación y el escuchar de la fauna que hay, además de vivir una experiencia nueva en un Parque Nacional. En este lugar los viajes serán sólo por el día, ya que la infraestructura y los servicios no están habilitados para que las personas con diversidad funcional puedan pernoctar una noche sin inconvenientes, pero si lo pueden hacer por el día.
- Reserva Nacional Lago Peñuelas: Se ubica a 20 Km. de Valparaíso. El Lago Peñuelas es un embalse artificial creado entre los años 1895 y 1900, el cual fue construido para proveer de agua potable los sectores altos de las ciudades de Valparaíso y Viña del Mar que se encuentran a unos 30 Km. al oeste. La reserva tiene una extensión de 9.260 há y en los bosques aledaños se pueden encontrar especies como el quillay, peumo, litre, romero, zarzamora, rosa mosqueta, algarrobo, espino, entre otros. Aquí también viven una gran cantidad de aves y animales entre los que se destacan zorros (chilla y culpeo), coipos, gato montés, cururos, chinchillas, garzas, patos huala, peucos, águilas pescadoras y ocasionalmente cisnes coscoroba. Este lago es el lugar más concurrido por las aves acuáticas de la región. La reserva es una excelente alternativa para quienes gusten observar aves, pescar o simplemente disfrutar de la tranquilidad que ofrece la naturaleza. Además, existen 6 áreas de picnic: Los Chercanes, Los Chincoles, Las Hualas, Los Patos, Las Perdices y Las Codornices. Destacando uno de los tres senderos, el cual es Los Coipos, este sendero se encuentra en el sector Los Corrales, tiene un largo de 1000 mts con un recorrido de a pie de 2 hrs. Dentro del equipamiento de este sendero se cuenta con baños para discapacitados, mirador y sitios de pic-nic con sus respectivas adaptaciones a la libre accesibilidad. Es así como este sendero es un sendero para discapacitados motrices y sensoriales, y es la única en un área silvestre protegida, habilitada para no videntes; cuenta con textos en escritura braille en 16 estaciones interpretativas y una maqueta de ubicación y animales embalsamados o reproducidos en arcilla, para que los ciegos puedan conocer la fauna representativa. Si bien no existe nada habilitado para personas Sordas, éstas pueden desplazarse sin problemas y las personas que los acompañan se encargarán de informarles y darles a conocer acerca de esta Reserva Nacional. En este lugar los viajes pueden ser sólo por el día.

- Pomaire: Es un pueblo pequeño de artesanos alfareros, pertenecientes a la Comuna de Melipilla, a 50 kilómetros al oeste de Santiago. Su principal atractivo es la calle principal donde se vende artesanía en greda y se ofrecen los platos típicos de la cocina chilena, como son el pastel de choclo y la empanada. Es así como en Pomaire los viajes pueden ser por el día o con una noche de pernoctación, ya que existen residenciales donde se puede alojar sin inconvenientes, no muy adaptadas para personas con diversidad funcional pero con accesos viables y acordes a sus necesidades.
- Cajón del Maipo: Este lugar se ubica a 50 Kms. de Santiago, aproximadamente, se puede encontrar un hermoso paisaje cordillerano apto para picnic y camping; restaurantes, alojamiento y complejos turísticos en el camino, pintorescos pueblos un glaciar, Termas del Plomo, Baños Colina y el Centro de esquí Lagunillas. En este lugar se puede ir por el día y también a pernoctar por una noche, de manera de que puedan disfrutar más la experiencia, si bien según los antecedentes encontrados los lugares no cuentan con baños e instalaciones diseñadas especialmente para personas con diversidad funcional los accesos y los caminos permiten su utilización, por lo que puede ser un lugar para el disfrute de la actividad turística de las personas con diversidad funcional en los ámbitos físico, auditivo y visual, en sus grados leve y moderado.
- Buin: Se ubica a 35 km. de Santiago. En este lugar se puede encontrar viveros, restaurantes, criaderos de perros y el zoológico de Buin, conocido como BuinZoo, que es el más grande parque zoológico privado del país, hay cinco hectáreas de superficie con animales provenientes de todo el mundo. Estos están divididos por continentes. El recinto cuenta con dos expendios de comida, venta de mascotas y aviario, además de zonas de exposición de aves. En este lugar se puede ir sólo por el día, pero sin embargo se puede pernoctar si se desea incorporar otro atractivo al viaje.
- Laguna de Aculeo: En el lugar se pueden realizar deportes tales como el kayak, la navegación a vela y el esquí acuático. Además es posible acampar, pescar, realizar cabalgatas y ciclismo. La laguna tiene 4 km. de ancho y 8 km. de largo y 2 islas. La flora y fauna características de la zona central están presentes. Quillayes, peumos, algunos ejemplares de roble más liebres, zorros y aves, son parte del paisaje donde además aparecen grandes propiedades que llegan hasta las mismas orillas de la Laguna Aculeo. En este lugar al igual que en el caso anterior se puede ir por el día, pero de todas maneras se puede visitar en un viaje de 2 días /1 noche, de manera de que pueda ser complementado con otro lugar.

- Parque Metropolitano: Se ubica en el Camino Pirámide sin número. Las principales rutas de acceso son: Calle Pío Nono, La Pirámide y Pedro de Valdivia Norte. Es el parque urbano más grande de Chile con 780 hectáreas. Posee zonas de recreación y variados atractivos, entre ellos el Parque Zoológico Metropolitano, el Jardín Botánico, dos piscinas, zonas de picnic, teleférico y juegos infantiles. En este lugar se puede ir por el día o ser complementado con otro atractivo como en el caso anterior.

Los viajes que son sólo por el día tienen una duración aproximada de 4 a 6 horas en el lugar visitado, sin consideración de las horas de traslado de las personas a los lugares. Estas visitas contarán una colación, con personal de apoyo para los cuidados y requerimientos de las personas con diversidad funcional (equipo médico y guías turísticos), en este caso no se incluye la entrada a los recintos a visitar, pero si el transporte necesario adaptado para estas personas (que será un minibus con capacidad para 24 personas, excluyendo el chofer) donde podrán asistir de acuerdo a las personas que deseen participar de estos viajes por el día, que serán o que pueden ser 20 personas, cómodamente sentadas durante el trayecto del viaje).

A lo anterior también se agrega que cada una de las personas recibirá un folleto con el itinerario y el recorrido, además información relevante del lugar y los datos más importantes. Este folleto estará escrito en español para personas que presentan diversidad funcional física, en braille para no videntes y se les mostrará un video en el bus a las personas Sordas para que también puedan acceder a la información que necesitan de manera de que cada uno conozca los antecedentes del lugar de acuerdo a la diversidad funcional que presenten.

En los viajes que son de una duración de 2 días/1 noche, consideran el transporte y el alojamiento por la noche de pernoctación cercano al lugar o los lugares que se visitarán, en este caso, los servicios de alimentación no están incluidos y son por cuenta de los Beneficiarios – Clientes. Estas visitas contarán con personal de apoyo para los cuidados y requerimientos de las personas con diversidad funcional (equipo médico y guías turísticos), además en los casos correspondientes estos viajes no incluirán la entrada a los recintos a visitar, pero si el transporte necesario adaptado para estas personas al igual como los viajes por el día.

Cabe destacar que los viajes que son por 2 días/1 noche. En el día número uno saldrán desde la Corporación con destino hacia el lugar en la mañana de modo de llegar al lugar a un lugar a elección a almorzar, y luego dirigirse a visitar el punto número uno del viaje, luego, a tomar una once y/o cena y posteriormente a la realización de una actividad en el lugar de alojamiento determinado, en el día número dos, se desayunará en el lugar y posteriormente se visitará el punto número dos del viaje. Finalmente, se almorzará y después se procederá al regreso a la Corporación.

A lo anterior también se agrega que cada una de las personas recibirá un folleto con el itinerario y el recorrido, además información relevante del lugar y los datos más importantes. Este folleto estará escrito en español para personas que presentan diversidad funcional física, en braille para no videntes y se les mostrará un video en el bus a las personas Sordas para que también puedan acceder a la información que necesitan de manera de que cada uno conozca los antecedentes del lugar de acuerdo a la diversidad funcional que presenten, al igual como en el caso anterior de los viajes por el día.

Cabe destacar que lo anterior contribuye a la socialización de las personas con diversidad funcional, ya que las personas dialogan, comparten experiencias, sensaciones e historias, además de mejorar el sentido de bienestar, manejo del estrés, catarsis, prevención y reducción de la depresión, la ansiedad y el enojo, lo cual genera como consecuencia cambios positivos en los estados de ánimo y las emociones de las personas, contribuyendo así a mejorar así su calidad de vida.

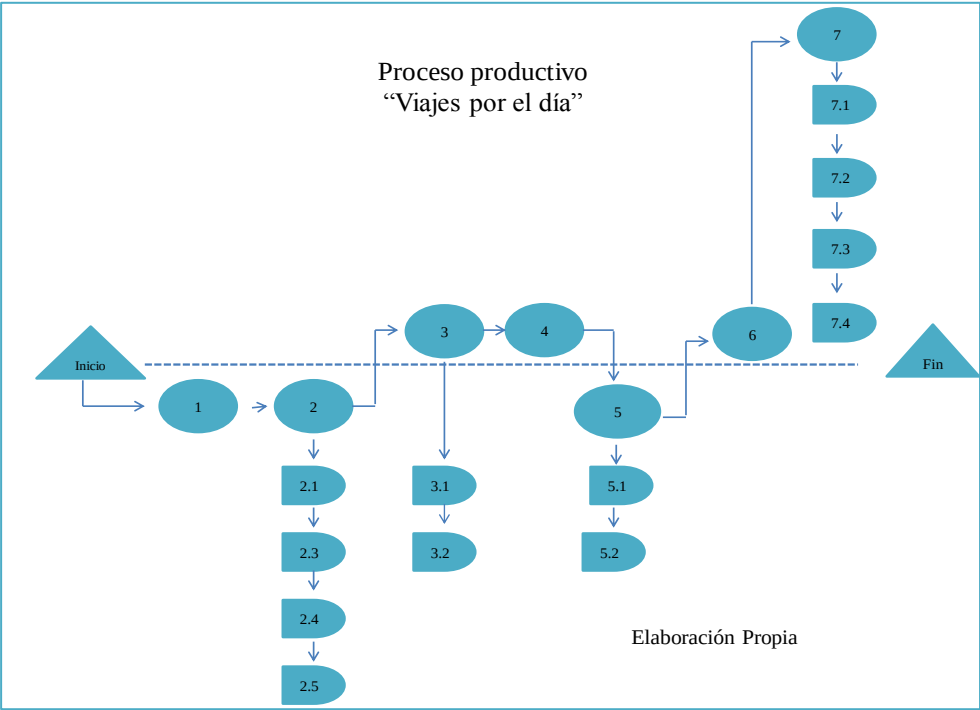
A continuación, se mostrará el proceso para la realización de las actividades, donde se detalla del proceso para la realización de los Servicios Turísticos por el día. Además del diagrama de proceso que permite identificar cuáles son las tareas o actividades necesarias para el buen desarrollo de la organización.

Tabla N° 4: Proceso productivo “Viajes por el día”

Viajes por el Día	
Actividad	Descripción
1	Diseño y Cotización del Viaje
2	Preparación y Coordinación del Viaje
2.1	Coordinación del lugar a visitar
2.2	Coordinar personal del Equipo Médico
2.3	Coordinar personal de Guías Turísticos
2.4	Coordinar personal de Interprete de Lengua de Señas
2.5	Coordinación del Transporte
3	Entrega de Información a los Beneficiarios - Clientes
3.1	Confirmación del lugar a visitar
3.2	Confirmación del lugar y horarios
4	Toma de datos y registro de los Beneficiarios - Clientes de los asistentes del viaje y su confirmación
5	Preparación de la Colación
5.1	Compra de alimentos
5.2	Preparación de los alimentos
6	Recepción de las Personas a asistir
7	Viaje por el día
7.1	Entrega de Folletos e Información
7.2	Recorrido y actividades
7.3	Entrega de la Colación y su consumo
7.4	Regreso del Viaje por el día

Fuente: Elaboración Propia

Imagen N° 8: Diagrama de Servicios “Viajes por el día”



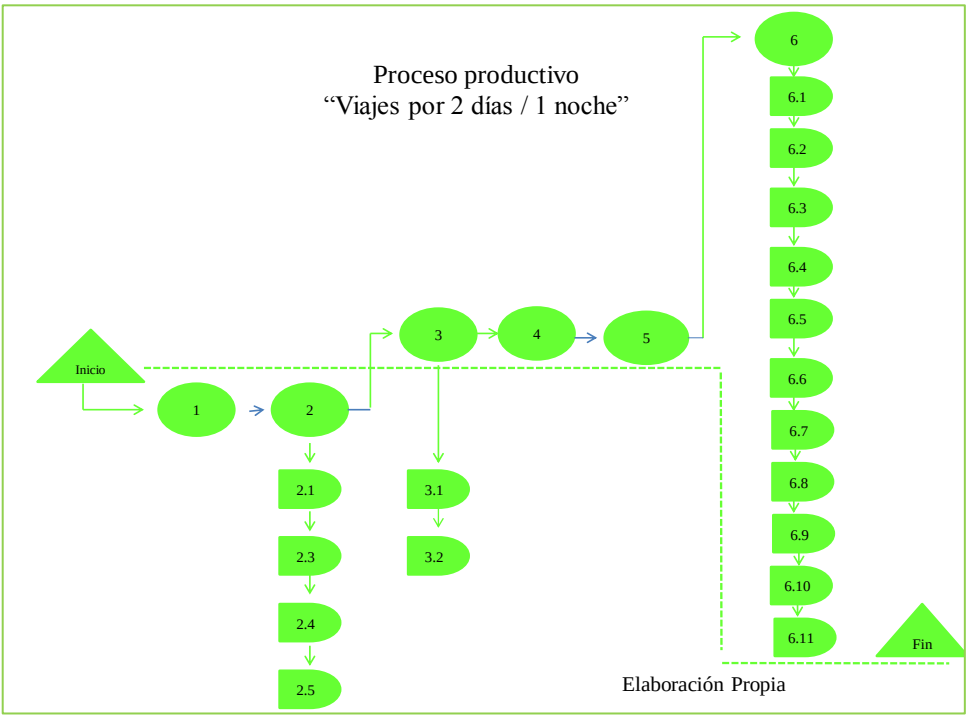
A continuación, se mostrará el proceso para la realización de las actividades, donde se detalla del proceso para la realización de los Servicios Turísticos por 2 días / 1 noche. Además del diagrama de proceso que permite identificar cuáles son las tareas o actividades necesarias para el buen desarrollo de la organización.

Tabla N° 5: Proceso productivo “Viajes por 2 días/1 noche”

Viajes por 2 días/1 noche	
Actividad	Descripción
1	Diseño y Cotización del Viaje
2	Preparación y Coordinación del Viaje
2.1	Coordinación del lugar a visitar y Alojamiento
2.2	Coordinar personal del Equipo Médico
2.3	Coordinar personal de Guías Turísticos
2.4	Coordinar personal de Interprete de Lengua de Señas
2.5	Coordinación del Transporte
3	Entrega de Información a los Beneficiarios - Clientes
3.1	Confirmación del lugar a visitar
3.2	Confirmación del lugar y horarios
4	Toma de datos y registro de los Beneficiarios - Clientes de los asistentes del viaje y su confirmación
5	Recepción de las Personas a asistir
6	Viaje por el 2 días/1 noche
6.1	Entrega de Folletos e Información
6.2	Llegada a Hotel (u otro tipo de alojamiento)
6.3	Alimentación (almuerzo)
6.4	Visita Primer Punto
6.5	Alimentación (cena)
6.6	Actividad a ejecutar
6.7	Fin de Actividades día 1
6.8	Alimentación (desayuno)
6.9	Visita Segundo Punto
6.10	Alimentación (almuerzo)
6.11	Regreso del Viaje por 2 días/1noche

Fuente: Elaboración Propia

Imagen N° 9: Diagrama de Servicios “Viajes por 2 días / 1 noche”



b) Actividades y Talleres Culturales

Las actividades y talleres culturales se realizarán a diario en el lugar donde se ubicará la Corporación, y también en los diferentes viajes que se realizaran por el día o 2 días /1 noche. En los viajes se realizarán actividades recreacionales, como juegos, adivinanzas, ginzanas, entre otras que se mencionaron en cada uno de los lugares a visitar. Y en las actividades y talleres diarios, estas estarán ligadas a las artes, como la pintura, la literatura, la danza, la música, y la confección de artesanías.

Estas actividades y talleres las pueden realizar y desarrollar voluntariamente las personas con diversidad funcional, para ello es importante que se inscriban, ya que habrá cupos limitados para los talleres y las actividades que se realizarán. Estas iniciativas las pueden realizar para aprender, relajarse, divertirse, entretenerse, entre otras cosas, de manera que puedan desarrollarse individualmente fomentando sus habilidades, lo que contribuye a su desarrollo personal y autoestima. Eso sí, es importante mencionar que los implementos son considerados por los Clientes – Beneficiarios del proyecto.

Entre los beneficios⁶⁰ que destacan el ejercicio habitual de actividades culturales y recreativas, es a cargar las energías, mejorar el estado de ánimo, evitar el cansancio y la desmotivación. Y en cuanto a los beneficios, que están asociados a la realización de actividades son la estimulación de la imaginación, la comunicación, la creatividad, la sensibilidad y el aumento de la capacidad

⁶⁰ <http://www.fitnessonline.com.ar/index.php>

de concentración, permitiendo un mayor desempeño en la realización de sus actividades y ejercicios, sobretudo por sus beneficios antiestresantes, que mejoran la visión y percepción acerca de su propia vida y de su entorno, aumentando muchas veces el autoestima de las personas participantes como lo mencione anteriormente y la confianza en si mismos.

Es así como las actividades o talleres se realizarán dos vez por semana, con un cupo máximo de 15 personas (en total 30 personas), y se realizarán en las dependencias de la organización.

Las actividades y talleres se realizarán como mencioné anteriormente tres veces por semana, de lunes a viernes y los horarios serán de las dos horas cada taller o actividad. Y se realizarán uno dos en la mañana y otros dos en la tarde.

Las actividades como mencione anteriormente, serán:

- Pintura
- Danza
- Música
- Confección de artesanías en madera, cuero y textil

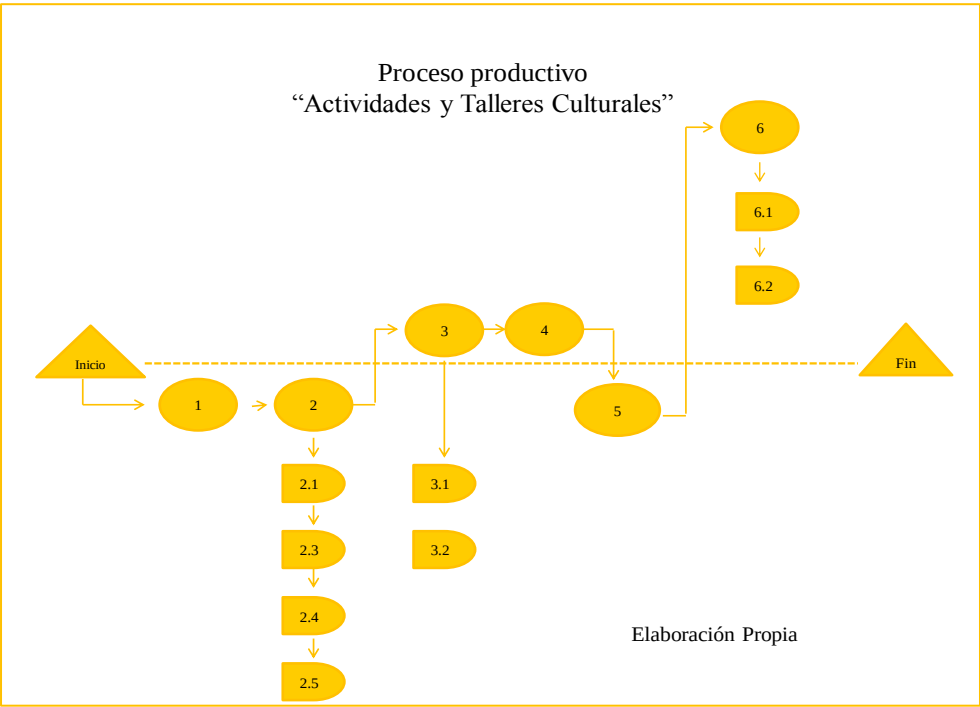
En la siguiente tabla se mostrara el proceso para la realización de las actividades, donde se detalla del proceso para la realización de las Actividades y Talleres Culturales que se realizan a diario en la Corporación. Además del diagrama de proceso que permite identificar cuáles son las tareas o actividades necesarias para el buen desarrollo de la organización.

Tabla N° 6: Proceso productivo “Actividades y Talleres Culturales”

Talleres y Actividades	
Actividad	Descripción
1	Diseño y Cotización de la realización de la Actividades y Talleres
2	Preparación y Coordinación de la Actividad y/o Talleres
2.1	Coordinación del lugar a visitar
2.2	Coordinar personal del Equipo Médico
2.3	Coordinar personal de Guías Turísticos
2.4	Coordinar personal de Interprete de Lengua de Señas
2.5	Coordinación del Transporte
3	Entrega de Información a los Beneficiarios - Clientes
3.1	Confirmación de las Actividades y Talleres a realizar
3.2	Confirmación del lugar y horarios
4	Toma de datos y registro de los Beneficiarios - Clientes de los asistentes a las actividades y talleres y su confirmación
5	Recepción de las Personas a asistir y Bienvenida a las Actividades y Talleres
6	Taller o Actividad
6.1	Ejecución y realización de los Talleres o Actividades
6.2	Término de las Actividades o Talleres

Fuente: Elaboración Propia

Imagen N° 10: Diagrama de Servicios “Actividades y Talleres Culturales”



3.5.5) Marketing y Relaciones Públicas

El Área de Marketing y Relaciones Públicas, será el encargado de velar por conseguir patrocinios acerca de entes públicos para un mayor respaldo de la Corporación ante la sociedad, además de crear alianzas estratégicas con entes privados, de manera de fomentar un trabajo en conjunto en pro de mejoras para este tipo de personas.

Con respecto a ello, es importante mencionar que se analizaron datos provenientes de fuentes interna como externas, así como también datos secundarios y primarios.

Entes Públicos

Los datos secundarios por la necesidad y aporte de la información fueron recabados mediante estudios, informes y otros antecedentes. Este medio de recopilación de datos se utilizó cuando se analizaron los posibles entes públicos con los cuales se pretende realizar alianzas, esto por que todos según sus objetivos y líneas de acción están dispuestos a entregar sólo patrocinio a la Corporación, (ya que los Entes Públicos no dan donaciones y/u otros aportes que mencionaré más adelante).

Cabe destacar que los patrocinios, se entienden como el respaldo de una institución pública o privada a un proyecto, que no involucra el desembolso de recursos, sino más bien un apoyo moral y ético con la Corporación como sería el caso.

A continuación, se mencionarán los cuatro Entes Públicos, que otorgan patrocinios y otros con los cuales se pueden formar alianzas para completar el trabajo conjunto con personas con diversidad funcional en los ámbitos físico, auditivo y visual en los grados leve y moderado.

- Servicio Nacional de Turismo

El Servicio Nacional de Turismo, no posee Fondos Concursables a los cuales se puede postular para la obtención de recursos.

Para solicitar el Patrocinio de Solo posee solicitud de Patrocinio, que permite el uso del logotipo en actividades, servicios y en general del proyecto, avalando su contribución al turismo nacional. SERNATUR, se debe seguir los siguientes pasos:

- Descargar y evaluar los documentos que se encuentran en la página web.
- Completar la ficha con toda la información solicitada.
- Luego, en los siguientes 7 días hábiles siguientes, SERNATUR revisará la solicitud para determinar si el evento es de interés turístico.
- De ser así, se le enviará un email solicitando documentación de soporte legal, para lo cual se dispone también de 7 días hábiles para reunirla y remitirla a SERNATUR. Si no cumple este plazo, la solicitud queda sin efecto.
- Una vez recibida la documentación, SERNATUR dispone a su vez de 7 días hábiles para informar sobre la aprobación de la solicitud, entregando copia de Resolución que otorga el Patrocinio y que puede ser así utilizado el logo de esta entidad en la iniciativa respectiva. En este caso serían los viajes y actividades y talleres culturales que realizará la Corporación para las personas con diversidad funcional.

- Municipalidad de Valparaíso

La Municipalidad de Valparaíso, no entrega recursos económicos para la realización de proyectos, sin embargo se puede solicitar el patrocinio de la División de Cultura de la Municipalidad, de manera de que entregue apoyo en la ejecución del proyecto. El patrocinio así implica un apoyo formal a eventos, obras o producciones culturales que por el mérito de sus contenidos se hacen acreedoras a esta mención y es por ello que “*Corporación Sin Barreras*”, esta inserta en esta categoría por las actividades y talleres que realiza destinadas a personas con diversidad funcional en los ámbitos físico, auditivo y visual en sus grados leve y moderado.

- El patrocinio se otorga a actividades, eventos y proyectos, que tengan un carácter de interés cultural, artístico o patrimonial, las cuales se realicen dentro del territorio nacional y que no tengan fines de lucro, requisitos que cumple la Corporación siendo una institución con una labor social que es la inserción de las personas con diversidad funcional a los servicios turísticos y actividades culturales.

- Cabe añadir a lo anterior que como lo mencione en un comienzo no compromete recursos del Estado o del Municipio respectivo, pero si constituye un importante reconocimiento para la actividad patrocinada, lo que muchas veces facilita su posterior ejecución y desarrollo a través del tiempo.

- Consejo de la Cultura y las Artes

El Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, además de los fondos concursables a los cuales se pretende postular el proyecto, se puede pedir Patrocinio de este ente, para un mayor respaldo ante la sociedad, las cuales tienen que tener relación con las artes visuales, teatro, danza, música, audiovisual, literatura, artesanía, patrimonio (tangible e intangible), fotografía, gestión cultural, arquitectura y diseño, los cuales la mayoría esta relacionado con las actividades culturales que se realizaran y su beneficio para las personas con diversidad funcional en la Corporación. Este apoyo puede integrar a otras personas e instituciones, situación que deberán comprobar mediante una carta oficial de patrocinio o auspicio, que se pretende obtener para un mayor respaldo ante la comunidad hacia la Corporación y sus iniciativas.

- Servicio Nacional de la Discapacidad

El Servicio Nacional de la Discapacidad, además de los fondos concursables a los cuales se pretende postular el proyecto, se puede pedir Patrocinio de este ente para un mayor respaldo ante la sociedad, al igual como en el caso del Consejo de la Cultura y las Artes, ya que esta relacionada con los Beneficiarios – Clientes a los cuales esta dirigido el proyecto.

Para poder solicitar patrocinio, la organización esta dentro de las instituciones que pudiesen solicitarlo, ya que será una corporación sin fines de lucro, y para ello las iniciativas, actividades, productos u otros deberán considerar los requisitos:

El Servicio Nacional de la Discapacidad podrá entregar Patrocinio en los siguientes casos:

- Cuando se requiera informar a las personas con discapacidad sobre los beneficios y/o programas del SENADIS o difusión de Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Cuando el organismo solicitante realice actividades inclusivas como, seminarios, capacitaciones, iniciativas culturales, deportivas, del ámbito de la educación, trabajo, accesibilidad, salud, justicia, etc. Que es lo que hará la Corporación a través de sus iniciativas.

Finalmente, para solicitar patrocinio se debe enviar un Formulario desde sitio Web www.senadis.gob.cl. La institución o persona solicitante debe completar el formulario de solicitud de Patrocinio disponible en el Sitio Web del SENADIS, y además se puede adjuntar información complementaria como el Nombre de la Institución y Representante Legal, además

del nombre del responsable, quien será el encargado de velar por el cumplimiento de lo presentado en la solicitud de Patrocinio.

Las formas en que el SENADIS entrega Patrocinio, son las siguientes:

- Difusión en el Sitio Web: Difusión de actividad o iniciativa a realizar por quien solicitó el Patrocinio.
- Uso del Logotipo Institucional: Se concederá el permiso para el uso del logotipo de SENADIS.
- Representación del Servicio en actividad: Participación del Servicio con algún tipo de representación en las actividades solicitadas.

Los requerimientos una vez aprobado el Patrocinio son que ante cualquier cambio de fecha de la actividad se requiere que el solicitante del patrocinio informe al respecto, se debe enviar invitación o informar respecto a la fecha de realización de la actividad patrocinada, se debe proporcionar fotografías de la actividad patrocinada y otorgar el uso de la una fotografía para fines que el Servicio estime convenientes. Además, se deben considerar la procuración de espacios accesibles para personas con Discapacidad, considerar material accesible para entregar a las personas con discapacidad y considerar Lengua de Señas para las personas con discapacidad auditiva, en el caso de actividades. Todo lo mencionado anteriormente están contemplados dentro de las líneas de productos que ofrece la Corporación a través de la inserción de personas con diversidad funcional a los servicios turísticos y actividades culturales.

Entes Privados

Los datos primarios por la necesidad y aporte de la información fueron necesarios realizarlos a través de una investigación que se llevó a cabo mediante una encuesta que pretendía medir el apoyo de las empresas hacia la Corporación, ya que estos entes son los principales de los cuales se pretende obtener recursos, para el desarrollo y funcionamiento del proyecto.

El enfoque de esta investigación fue cualitativa, ya que pretende dar a conocer cual es la visión de las empresas respecto de las personas con diversidad funcional, y si están dispuestos colaborar con la organización como una manera de ellos también contribuir a mejorar así la calidad de vida de estas personas. Esto esta basado como lo mencioné anteriormente a través de una encuesta estructurada de 7 preguntas con alternativas, para poder así ser más concretos con los antecedentes que se quieren recabar y con la información que se pretende obtener. Esta encuesta tuvo una validación previa de manera de poder asegurar su entendimiento y comprensión.

El tipo de investigación fue descriptiva, ya que se busco determinar el interés que poseen las empresas respecto a colaborar con una institución sin fines de lucro que busca la inserción de personas con diversidad funcional a servicios turísticos y actividades y talleres culturales.

Con respecto, al grupo de análisis, como lo mencione anteriormente son las empresas que pueden colaborar con la Corporación. La selección de las empresas que se encuestaron no fueron aleatorias, sino que seleccionadas a través de la Red de Responsabilidad Social Empresarial, que se encuentra en Chile, y que se unen a través de la Acción RSE, la cual reúne a diversas empresas que tienen en sus lineamientos estratégicos la Responsabilidad Social Empresarial, de manera así poder validar el Modelo de Gestión que se creará.

La encuesta fue enviada a 8 empresas, de las cuales respondieron 5, por lo que podemos decir que el 62,5% respondió la encuesta, y los principales resultados se detallan a continuación:

Con respecto a la pregunta (para conocer la encuesta, ver Anexo N° 6), *“Actualmente, ¿la empresa o institución en la cual se desempeña, ejerce una actividad ligada a la Responsabilidad Social Empresarial o labor social?”*. Dos de las empresas que contestaron la encuesta mencionaron que si ejercían una labor social al respecto, lo que equivale sólo al 40%. Lo que no implica que no realicen iniciativas de este ámbito, sino sólo que en este momento no están asociadas a ninguna.

Con respecto a la pregunta, *¿A través de que tipos?*, las 4 empresas que antes habían respondido que si realizaban una acción de Responsabilidad Social Empresarial, lo hace a través del dinero, mientras que una lo hace a través de materiales e insumos, y ninguna a través de equipamiento.

Con respecto a la pregunta a través de *¿Qué formas?* las 3 de las empresas lo realizan a través de la Ley de Donaciones Culturales, una a través de la Ley con Fines Deportivos y otra a través de Donaciones Voluntarias (que son las que realizan donaciones a través de materiales e insumos).

A lo anterior se agrega que las cinco empresas, las cuales contestaron la encuesta, mencionaron que las personas con diversidad funcional presentan igualdad de condición que el resto de la población, por lo tanto merecen igualdad de respeto y de acceso a diversas iniciativas.

También es importante mencionar que las cinco empresas que desean contestaron la encuesta al preguntar *¿Le interesaría formar parte de esta Corporación?*, 4 mencionaron a través de colaboradores externos, ninguno a través de socios activos, por lo que se pretende formar la Corporación a través de personas naturales que desean formar parte de esta institución, y uno a través de socios activos, por lo que se pretende que los socios de la Corporación sean más personas naturales que jurídicas.

Con respecto a las pregunta *¿Le interesaría realizar una acción de Responsabilidad Social Empresarial con las personas con discapacidad?*, todas las empresas mencionaron que si les gustaría realizar una acción de responsabilidad social, con estas personas. Mencionaron además que colaboraban con la Teleton y que incluían a estas personas en sus programas de ligados a una labor social, como un medio para contribuir a la sociedad.

Y para finalizar como forma de complementar la pregunta se les consulto a través de que recursos podía colaborar, y la respuesta fue la misma que cuando se les pregunto a través de que tipos, es decir 4 empresas respondieron a través del dinero, y una sola a través de materiales e insumos, lo que refleja que el 80% colaborará a través del dinero, el 20% a través de insumos y materiales y ninguno, es decir el 0% a través de equipamiento.

Con respecto a las Instituciones de Derecho Privado con o sin fines de lucro, que contribuyen a personas con diversidad funcional, destacan los siguientes:

En el ámbito de la diversidad funcional auditiva:

- ✚ El Centro de Estudios y Capacitación para Sordos, ubicado en Calle Blanco 1501, Valparaíso.
- ✚ La Corporación de Sordos de Valparaíso, ubicado en Subida Washington, Calle Santa Elena N° 30, ambos en la comuna de Valparaíso.

En el ámbito de la diversidad funcional física:

- ✚ La Asociación Regional de Lisiados de Valparaíso, ubicado en Edwards 685, Valparaíso (en este momento no cuentan con una oficina físicamente, ya que esta quedó muy deteriorada con el terremoto de 2010).
- ✚ Fundación Teletón, ubicada en Av. Francia 259, también en la comuna de Valparaíso.

En el ámbito de la diversidad funcional visual:

- ✚ El Centro de Grabación para Ciegos Viña del Mar, ubicado en 2 Oriente 67, Viña del Mar.
- ✚ La Fundación Homero, ubicada en Blanco 538, piso 2, Valparaíso
- ✚ El Instituto Antonio Vicente Mosquete, ubicado en Calle Limache 2545, Chorrillos, comuna de Viña del Mar.

Si bien estas instituciones, según los antecedentes recabados no colaboran a través de donaciones y aportes en dinero, pueden colaborar con el préstamo de materiales e insumos así como también equipamiento para personas con diversidad funcional, es decir por ejemplo sus salones y/u oficinas lo que ayuda a trabajar en equipo y en pro de implementar mejoras para personas con diversidad funcional. Además a esto se agrega que se pretenden crear alianzas estratégicas de

modo de ejercer un trabajo conjunto en la “rehabilitación” de estas personas y a mejorar su calidad de vida.

Respecto a las personas particulares, a través de entrevistas y focus group, se determinó que las personas desean colaborar con este modelo, a través de reuniones con personas de diversas edades, que consideran que la mejor forma de colaborar es a través de dinero y algunos a través de materiales e insumos, de manera de poder contribuir así también a la realización de las actividades y talleres que se quieren realizar. Estos focus group se realizaron el miércoles 23 y 30 de mayo del 2012, donde participaron alrededor de 25 personas en total.

A lo anterior se añade que es importante mencionar que la “*Corporación Sin Barreras*”, desea formar alianzas estratégicas con los entes mencionados anteriormente, todo esto con el fin de poder mejorar la calidad de vida de las personas con diversidad funcional a través de servicios turísticos y actividades y talleres culturales. Para ello se considerarán reuniones mensuales con los entes involucrados para poder contar con su apoyo y respaldo en estas iniciativas.

También se entregaran folletos en las diversas instituciones de estén ligados a los Beneficiarios – Clientes del proyecto, así como también en lugares culturales y turísticos de la región, de manera que las personas conozcan de esta iniciativa y participen de estas de manera constante, ya que así podrán mejorar su bienestar y su calidad de vida.

Finalmente, también se creará una página web, que pretenderá dar a conocer como objetivo principal la Corporación e invitar a participar y ser parte de esta iniciativa, además de dar a conocer aspectos importantes ligados a la diversidad funcional. Cabe mencionar que la página web contará con un sistema de video y audio de manera que las personas con diversidad funcional, independientemente de esta, puedan acceder a información de manera accesible de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

También se pretende que la Corporación pueda aparecer en diversas páginas web, que están relacionadas con el público al cual se dirige la Corporación, es decir las personas con diversidad funcional, así como también ligados a las iniciativas que se desarrollaran, esto es a través de páginas web ligados al turismo y la cultura.

3.5.6) Estructura de Financiamiento

Costos e Inversión

A continuación se detallarán los costos que son necesarios para el funcionamiento y sustentabilidad del proyecto, cabe destacar que son serán los costos o más bien el presupuesto que se necesita para la realización del proyecto, los que estipularan las acciones a seguir para poder generar los ingresos a través de Fondos Concursables, Aportes de Socios y las Donaciones y/o Aportes de Privados como mencionaré más adelante.

Tabla N° 7: “Inversión”

Inversión

<u>Transporte, Habilitación de Espacios y Otros Implementos</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Precio por Unidad</u>	<u>Total</u>
* Costos Legales			\$ 1.124.874
* Minibus Foton, con capacidad 24 pasajeros	2	\$ 9.984.100	\$ 19.968.200
* Ramplas y accesos para los Minibuses (para hacerlos accesibles)	2	\$ 2.200.000	\$ 4.400.000
* Teléfono	2	\$ 7.990	\$ 15.980
* Impresora multifuncional	1	\$ 59.900	\$ 59.900
* Computador	2	\$ 299.990	\$ 599.980
* Sillas de escritorio	4	\$ 19.990	\$ 79.960
* Lámpara de escritorio	2	\$ 9.900	\$ 19.800
* Escritorios de oficina	2	\$ 59.990	\$ 119.980
* Estantes	1	\$ 69.990	\$ 69.990
* Muebles decorativos	2	\$ 35.690	\$ 71.380
* Sofás	1	\$ 120.000	\$ 120.000
* Utensilios de escritorio (corchetera, perforadora, lápices)	10	\$ 1.200	\$ 12.000
* Utensilios de baño (para hacer los baños accesibles)	3	\$ 5.800	\$ 17.400
* Portarrollos angular	3	\$ 3.190	\$ 9.570
* Papeleros	3	\$ 1.990	\$ 5.970
* Sillas de Ruedas	10	\$ 159.000	\$ 1.590.000
* Muletas	20	\$ 19.990	\$ 399.800
* Bastones	20	\$ 6.990	\$ 139.800
Total	90	\$ 13.065.700	\$ 28.824.584

Tabla N° 8: “Costos Fijos”

Remuneraciones

<u>Cargo</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Sueldo Bruto Mensual</u>	<u>Sueldo Bruto Anual</u>
		(por total de trabajadores en cada área)	
* Gerente General	1	\$ 750.000	\$ 9.000.000
* Encargado de Área Administrativa	1	\$ 450.000	\$ 5.400.000
* Encargado de Área Operativa y Creación de Servicios Turísticos y Actividades y Talleres Culturales	1	\$ 450.000	\$ 5.400.000
* Relacionador Público (Para Subdivisión de Área Comercial)	1	\$ 380.000	\$ 4.560.000
* Secretaria	1	\$ 230.000	\$ 2.760.000
* Contador (externo, sólo por tramites contables)	1	\$ 90.000	\$ 1.080.000
Total	6	\$ 2.350.000	\$ 28.200.000

Arriendos

<u>Descripción</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Arriendo Mensual</u>	<u>Arriendo Anual</u>
* Casa Comercial en Valparaíso	1	\$ 750.000	\$ 9.000.000
(para oficina y salas para la realizacion de las actividades y talleres culturales, incluye, agua, luz, gas e internet)			
Total	1	\$ 750.000	\$ 9.000.000

Costos de Mantención e Imprevistos

<u>Descripción</u>	<u>Valor Mensual</u>	<u>Valor Anual</u>
Mantención de furgones, imprevistos y emergencias	\$ 70.000	\$ 840.000
Total	\$ 70.000	\$ 840.000

En relación a los costos fijos estos se estiman en alrededor de \$38.040.000 pesos.

Tabla N° 9: “Costos Variables”

Honorarios

<u>Cargo</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Sueldo Bruto Mensual</u>	<u>Sueldo Bruto Anual</u>
		(por total de trabajadores en cada área)	
* Chofer para viajes por el día (por jornada de 10 horas) 4 veces al mes	1	\$ 64.000	\$ 768.000
* Chofer para viajes por 2 días/1 noche; 3 veces al año	1	\$ 32.000	\$ 96.000
* Guías Turísticos (por jornada de 10 horas) 4 veces al mes	2	\$ 160.000	\$ 1.920.000
* Guías Turísticos para viajes por 2 días/1 noche; 3 veces al año	2	\$ 80.000	\$ 240.000
* Profesor de Pintura (6 horas a la semana) por 4 veces al mes	1	\$ 60.000	\$ 720.000
* Profesor de Danza (6 horas a la semana) por 4 veces al mes	1	\$ 60.000	\$ 720.000
* Profesor de Música (6 horas a la semana) por 4 veces al mes	1	\$ 60.000	\$ 720.000
* Profesor de Artesanía en Cuero (6 horas a la semana) por 4 veces al m	1	\$ 60.000	\$ 720.000
* Profesor de Artesanía en Madera (6 horas a la semana) por 4 veces al	1	\$ 60.000	\$ 720.000
* Profesor de Artesanía en Textil (6 horas a la semana) por 4 veces al m	1	\$ 60.000	\$ 720.000
* Equipo médico (por jornada de 10 horas) por 4 veces al mes	2	\$ 200.000	\$ 2.400.000
* Equipo médico para viajes 2 días/1 noche; 3 veces al año	2	\$ 100.000	\$ 300.000
Total	14	\$ 996.000	\$ 10.044.000

Mercaderías para colaciones (Viajes por el Día)

<u>Mercaderías</u>	<u>Valor Mensual</u>	<u>Valor Anual</u>
* Alimentos perecibles, no perecibles y otros artículos varios	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Total	\$ 100.000	\$ 1.200.000

Gastos de Hotel

<u>Descripción</u>	<u>Cantidad habitaciones</u>	<u>Valor promedio</u>	<u>Valor Anual (3 veces al año)</u>
* Alojamiento en habitación doble	13	\$ 35.000	\$ 1.365.000
Total	13	\$ 35.000	\$ 1.365.000

En relación a los costos variables estos se estiman en alrededor de \$12.609.000 pesos y están estipulados para 4 viajes turísticos por el día al mes, es decir 48 viajes turísticos por el día al año y 3 viajes por 2 días / 1 noche al año. Además de considerar a seis talleres y actividades culturales, ligadas a la danza, música, pintura, artesanías en cuero, madera y textil semanales de 6 horas cada una, distribuidas semanalmente en jornadas de 2 horas cada una.

Tabla N° 10: “Gastos de Administración, Marketing y Relaciones Públicas”

Marketing y Relaciones Públicas.

<u>Descripción</u>	<u>Valor Mensual</u>	<u>Valor Anual</u>
* Folletería (100 Folletos)	\$ 35.000	\$ 420.000
* Gestión Comercial y Gastos de Reuniones, Visitas y Generacion de Alianzas	\$ 100.000	\$ 1.200.000
* Creación y Mantenimiento de Página Web	\$ 20.000	\$ 240.000
Total	\$ 155.000	\$ 1.860.000

Para finalizar es importante mencionar que la suma de los costos fijos y variables, además de los Gastos de Administración, Marketing y Relaciones Públicas, equivalen a \$ 52.509.000, que significarían el presupuesto que es necesario para ejecutar y desarrollar el proyecto. De esta manera los costos fijos equivalen al 72,44%, los costos variables equivalen al 24,01% y los Gastos de Administración, Ventas y Relaciones Públicas por lo tanto equivalen al 3,55% del presupuesto estimado que se necesita para el funcionamiento de la “Corporación Sin Barreras”.

Sin embargo es necesario que la Corporación cuente con un 8% extra respecto de los costos y gastos, de manera que este porcentaje les permita realizar y partir las iniciativas el próximo año sin inconvenientes en su comienzo, mientras se consiguen las fuentes de financiamiento antes mencionadas de manera así de poder desarrollar el proyecto. Por lo que finalmente el costo que se necesita para operar la Corporación será de \$56.709.720

Antes de mencionar y referirme a los ingresos es necesario mencionar la depreciación de los activos, con los cuales cuenta la Corporación, a continuación se refleja el detalle.

Tabla N° 11: “Depreciación de Activos”

Depreciación

<u>Categoría Activos</u>	<u>Descripción</u>	<u>Años de Vida</u>
a	Microbuses, taxibuses, furgones y similares	7
b	Muebles y enseres	7
c	Sistemas computaciones, computadores, cajas registradoras	6
d	Teléfonos, sillas de operadoras, sillas de ruedas, etc	10

Depreciación

<u>Categoría Activos</u>	<u>Valor</u>	<u>Depreciación Anual</u>
a	\$ 19.968.200	\$ 2.852.600
b	\$ 446.090	\$ 63.727
c	\$ 659.880	\$ 109.980
d	\$ 2.225.540	\$ 222.554
Total	\$ 23.299.710	\$ 3.248.861

Ingresos

Los ingresos serán provenientes de los Fondos Concursables, de los Aportes de socios, y también de las Donaciones y/o Aportes de Privados como lo mencionaré más adelante.

El financiamiento de “*Sin Barreras*”, se realizará a través del sector público y privado, además de los aportes provenientes de los socios. En este último aspecto es importante mencionar que los aportes de los socios servirán para la creación, desarrollo y funcionamiento sustentable de la Corporación de modo, de que cada vez sean más las personas que puedan participar de este proyecto, que permite la rehabilitación de una forma diferente para las personas con diversidad funcional de modo de que contribuyan a su bienestar personal y a mejorar su calidad de vida.

Los socios son importantes para la sustentabilidad del proyecto, ya que ellos aportarán para que este pueda funcionar y desarrollarse, ya sea con sus aportes y con sus decisiones, ya que serán estos los encargados de elegir al Directorio, que será el que tomará decisiones y las líneas a seguir con respecto al desarrollo de la organización.

Cabe mencionar que este proyecto como lo he mencionado anteriormente es sin fines de lucro, y son gratuitos para las personas que participen de ellos, sólo deben pagar algunas cosas, como los servicios de alimentación en el caso de los viajes que duren 2 días / 1 noche, y en ambos casos (viajes por el día y por 2 días / 1 noche) las entradas a los recintos a visitar no están contempladas, sino que son por cuenta de los Beneficiarios – Clientes.

A lo anterior se añade que los ingresos que se pretenden obtener estarán basados en los costos y gastos necesarios para su funcionamiento, siendo estipulados de acuerdo a un porcentaje que estipulará los ingresos que provendrán de las diversas fuentes de financiamiento.

En el Sector Público se encuentran el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, el Servicio Nacional de Turismo, el Servicio Nacional de la Discapacidad y el Municipio respectivo como se ha mencionado anteriormente (esos son los principales, ya que también se pueden incorporar otros entes del sector público que deseen participar y colaborar con este proyecto). Cabe destacar que en este punto se nombrarán sólo al Consejo Nacional de la Cultura y las Artes y el Servicio Nacional de la Discapacidad, ya que estos entes son los que cuentan con Fondos Concursables para poder desarrollar el proyecto.

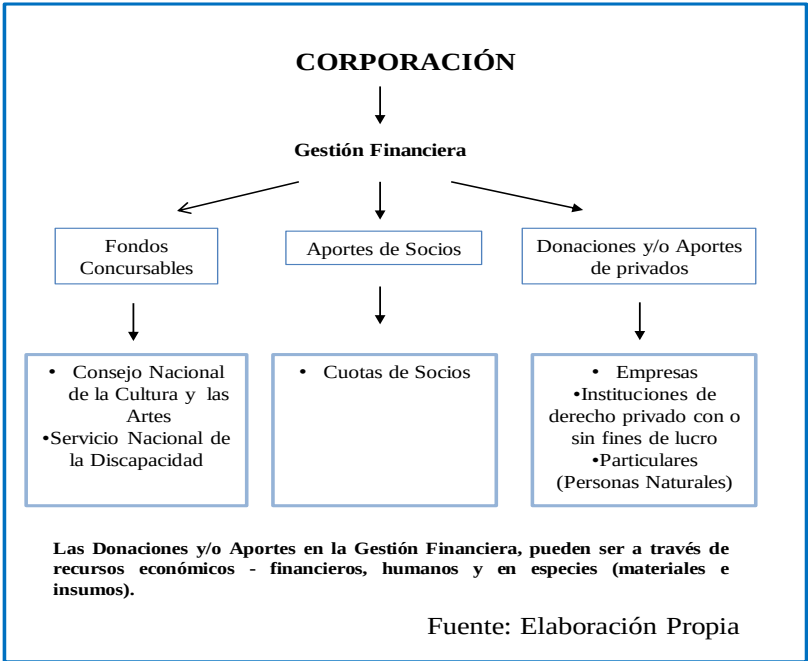
En el sector privado, se encuentran las Empresas que quieran realizar aportes o donaciones a la organización, las Instituciones de Derecho Privado con o sin fines de lucro que también quieran colaborar y por último Particulares (Personas Naturales) que desean contribuir a que las personas con diversidad funcional, puedan acceder a servicios turísticos y actividades culturales en pro de mejoras en su calidad de vida.

Cabe añadir a lo anterior que cuando hablo de financiamiento en este proyecto, se habla de donaciones o aportes, los cuales se traducen en recursos:

- Económicos (Aportes en dinero a través de Fondos Concursables y Donaciones de empresas)
- Humanos (Servicios personales)
- Especies (Materiales e Insumos)

Es así como la Organización recibirá recursos económicos, humanos y en especies, que por supuesto benefician la esencia del proyecto y ayudan a cumplir sus objetivos.

Imagen N° 11: “Gestión Financiera de la Corporación”



a) Fondos Concursables

Dentro del sector público como lo mencione en un comienzo se encuentran 2 entes, que están ligados al proyecto, los cuales son los siguientes:

Consejo Nacional de La Cultura y Las Artes

A través de esta institución se pretende postular a los Fondos de Cultura, establecidos como FONDART, la cual es una fuente de financiamiento del Estado, que tiene como objetivo contribuir al desarrollo de las artes y de la cultura de Chile, otorgando recursos monetarios, mediante concursos públicos, artistas, gestores y personajes ligados a la producción artística. Este es uno de los fondos concursables a los cuales se pretende postular, ya que en sus diez años de existencia a financiado más de 5000 proyectos, a lo largo del país a través de sus cuatro áreas, relacionadas con el Fondo de Fomento Audiovisual, de Fomento al Libro y la Lectura, de

Fomento a la Música Nacional y al Fondo de Desarrollo Cultural y las Artes. Este último, es al cual vamos a aludir para la obtención de recursos que permitan la realización de actividades culturales para las personas con diversidad funcional, aludiendo a un modelo de gestión cultural e innovador donde sus objetivos están ligados, a fomentar la práctica y la realización de actividades culturales, a todas las personas sin exclusión, y donde estos puedan acceder a estas actividades sin problemas atendiendo a sus necesidades y requerimientos en pro de una mayor y mejor inserción de estas en la sociedad.

Estos Fondos son administrados por el Ministerio de Educación a través de una Secretaría Ejecutiva, dependiente de la División de Cultura, y de sus Secretarías Ministeriales de Educación en regiones, a las cuales les corresponde difundir las bases del concurso, recibir propuestas, administrar el proceso de selección y publicar los resultados de proyectos aprobados. Una vez concluida esta etapa son responsables de hacer entrega de los recursos asignados, de supervisar su correcta ejecución y establecer un vínculo entre todos los que participan en las actividades del fondo.

Finalmente, a haciendo alusión al Consejo de la Cultura y las Artes, y sus fondos concursables, a los cuales pretende postular el proyecto, también se puede pedir Patrocinio de este ente (como se vió en el punto 3.5.5), lo que repercute de manera positiva la esencia del proyecto.

- Servicio Nacional de la Discapacidad

El Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) fue creado por mandato de la Ley N° 20.422, sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad de fecha 10 de febrero de 2010. A partir de esa fecha y en cumplimiento a las funciones que le señala la ley, el Estado de Chile financia, total o parcialmente, iniciativas específicas que potencien la inclusión de las personas con discapacidad en todo el territorio nacional⁶¹.

En el cumplimiento de una de sus principales funciones, el Servicio Nacional de la Discapacidad desarrolla cada año el Concurso Nacional de Proyectos para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad, donde pueden participar personas con diversidad funcional (Personas Naturales (Inscritas en el Registro Nacional de la Discapacidad vigente) y organizaciones (Personas jurídicas de derecho público y privado de todo el país, que estén acreditadas ante el Servicio Nacional de la Discapacidad) que las representan y que promueven la complementariedad de recursos y la continuidad de los proyectos que se ejecuten. Es así como este Concurso Público permite a las instituciones, y en este caso a “*Sin Barreras*”, a acceder a financiamiento total o parcial de proyectos para desarrollar estrategias ligadas a la inclusión social de las personas con discapacidad. Este concurso permite postular a cuatro áreas, que están ligadas a la salud, educación, trabajo y accesibilidad.

⁶¹ www.senadis.cl

El área de la Salud, busca fortalecer la vinculación de los proyectos con las redes de salud y rehabilitación, da énfasis a la línea de prevención de la discapacidad, y abre a iniciativas de apoyo a personas con discapacidad en situación de dependencia. El área de la Educación contribuye a la inclusión educativa de las y los estudiantes con discapacidad desde la educación inicial hasta la educación superior. El área del trabajo realiza iniciativas dirigidas a remover barreras socioculturales y de comunicación que dificultan el acceso al empleo, desarrollar o mejorar competencias de empleabilidad en las personas con discapacidad, promoviendo la contratación de personas con discapacidad en empleos, ya que muchas veces se encuentran en igualdad de condiciones o más para la realización de un trabajo.

Por último el área de accesibilidad, es a la cual se pretende aludir para la adjudicación de recursos, esta área esta habilitada hace dos años, y trabajo a través de dos líneas de acción, el Acceso al Entorno y Acceso a la Información y las Comunicaciones.

Se define así la Accesibilidad Universal como *“la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. Como las características que deben tener los espacios públicos, las edificaciones, productos o servicios para ser usados por todas las personas incluidas las personas con discapacidad en forma segura, cómoda, autónoma y en igualdad de condiciones” (Art. 3 Ley 20.422)*⁶².

La primera línea de acción es la accesibilidad al entorno, esta línea hace alusión a la facilitación y el aseguramiento del libre desplazamiento y uso por parte de las personas con diversidad funcional mediante la implementación y/o adecuación de los elementos existentes en espacios públicos, edificaciones, entornos recreativos, y en los servicios y en el medio natural. Dentro de estas áreas de intervención se encuentran los recorridos accesibles, estacionamientos accesibles y productos y servicios accesibles, los cuales tienen relación con la esencia del proyecto y con los servicios turísticos y actividades culturales a ofrecer, así como también en baños públicos, en señalización en edificaciones, en infraestructura accesible y en señalización en el medio natural, todo con el objetivo de que las personas con diversidad funcional se encuentran en la misma condición de accesibilidad, que el resto de las personas.

En cuanto a la segunda, línea de acción esta tiene relación con facilitar el acceso a la Información y las Comunicaciones, de modo de utilizar todas aquellas herramientas y/o medios disponibles que le permitan a una persona tener acceso a información en general la cual debe estar contenida de manera tal que sea comprensible de acuerdo al tipo de discapacidad que presenta.

⁶² www.senadis.cl

Los proyectos que se pueden presentar en esta área pueden atender en especial a personas con discapacidad sensorial. Se definen 3 áreas a las que podrán postular los proyectos, Accesibilidad a la información táctil y gráfica (braille), Accesibilidad a la comunicación audiovisual (Subtitulación e interpretación en Lengua de Señas) y por ultimo Accesibilidad en la computación y nuevas tecnologías informáticas, los proyectos pueden estar orientados a la capacitación, diseño e implementación de programas digitales inclusivos, diseño o adecuación de páginas web accesibles, implementación de salas de computación y todos los proyectos que incluyan la variable discapacidad e inclusión a través del uso de nuevas tecnologías, en este caso esta área también puede ayudar en la obtención de recursos para el desarrollo de la Corporación, ya que se puede implementar una pagina web y folletos con información turística cultural para personas con diversidad funcional en los ámbitos auditivo y visual, dos de tres ámbitos a los cuales esta dirigido el proyecto.

Es así como esta última área, es decir el área de la accesibilidad, es la que tiene relación con postulaciones para la adjudicación y obtención de recursos que permitan el desarrollo y funcionamiento sustentable de la Corporación.

Se añade a lo anterior que las áreas poseen ciertas bases para su postulación, y ciertos requisitos como que estuviesen inscritos en el Registro Nacional de la Discapacidad. El objetivo de este Concurso Público es contribuir a la inclusión social de las personas con discapacidad bajo la premisa de la equiparación de oportunidades, e igualdad de derechos; derechos de acceder a servicios turísticos y actividades culturales, que promuevan la inserción de estas personas a la sociedad y mejorar su calidad de vida.

El aporte de los Fondos Concursables estarán estipulados de acuerdo al presupuesto que se necesitará anualmente para el funcionamiento de la Corporación, este porcentaje equivaldrá al 30% del presupuesto estimado anualmente.

b) Aportes de Socios

Los socios son entes importantes para la Corporación, ya que son esenciales para la constitución de la entidad, y el desarrollo y funcionamiento de esta. Tal como se menciono anteriormente, la entidad necesita mínimo 15 socios para su constitución, para lo cual el proyecto contemplará a 15 socios que deseen participar de este proyecto, los cuales realizaran un aporte inicial de 2.000.000 millones cada uno para que la Corporación funcione de manera sustentable. Por lo que su capital inicial será de 30.000.000 de pesos.

El aporte de los Socios estarán estipulados de acuerdo al presupuesto que se necesitará anualmente para el funcionamiento de la Corporación, igual como en el caso anterior y en el caso posterior, cuando se mencionen los Aportes y Donaciones de Privados, este porcentaje equivaldrá al 40% del presupuesto estimado anualmente.

c) Donaciones y/o Aportes de Privados

Dentro del sector privado se encuentran 3 entes, que están ligados al proyecto, los cuales son los siguientes:

Empresas

Las empresas pueden colaborar a través de donaciones para el funcionamiento y desarrollo sustentable de la Corporación que permitan la realización y ejecución de los servicios turísticos y actividades culturales. Es importante mencionar que si bien las organizaciones colaboran y hacen posible que los servicios turísticos y las actividades culturales puedan llevarse a cabo, las empresas también reciben un beneficio al realizar sus donaciones, los cuales tienen relación con incentivos tributarios por realizar donaciones y la “imagen” que proyectan en la sociedad.

Este proyecto hace alusión a dos incentivos, el primero tiene relación con las Donaciones efectuadas con Fines Culturales, más conocida como la “*Ley Valdés*”, (Artículo N° 8 de la Ley N° 18.985), y la segunda a Donaciones efectuadas con Fines Sociales (Ley N° 19.885).

Los Incentivos Tributarios a las donaciones en beneficio de instituciones sin fines de lucro surgieron a partir del año 1988, año en que se dio inicio a la aplicación de incentivos tributarios que la ley otorga a personas y empresas que realicen donaciones en beneficio de instituciones sin fines de lucro, con la particularidad de permitir la devolución total de la mitad del monto donado y la rebaja de la otra mitad como gasto deducible de la renta imponible. Los primeros incentivos se otorgaron a las donaciones a universidades e institutos profesionales y luego, bajo un modelo similar, se fueron agregando otras finalidades como la cultura, la educación, el deporte, la pobreza y la discapacidad.

El primer incentivo, hace alusión a las Donaciones efectuadas con Fines Culturales, más conocida como la “*Ley Valdés*”, (Artículo N° 8 de la Ley N° 18.985), la cual consiste un incentivo tributario a los donantes que pueden ser contribuyentes de primera categoría (por ejemplo una empresa), o un contribuyente del Impuesto Global Complementario (por ejemplo un profesional que presta sus servicios), el cual se trata de la deducción del 50% del monto donado como gasto y el otro 50% como crédito fiscal. Este crédito no puede superar el 2% a la renta líquida imponible que el donante tenga en el año en que se efectúe la donación ni tampoco superar las 14.000 UTM.

En cuanto a los requisitos, estos son los siguientes, la donación puede ser en dinero o en especies, y los beneficiarios no pueden ser empresas en que el Estado participe en más del 50% del capital. A esto, se le agrega que los donatarios tienen que ser universidades e institutos profesionales estatales o reconocidos por el Estado, bibliotecas abiertas al público, organizaciones comunitarias, museos, el Consejo de Monumentos Nacionales, organizaciones comunitarias bajo la Ley N° 19.418, cuyo objetivo sea la investigación, desarrollo y difusión de

la cultura y el arte y también y lo que nos afecta, ya que también pueden ser corporaciones y fundaciones cuyo objetivo sea la investigación, desarrollo y difusión de la cultura y el arte como en el caso anterior.

Es importante agregar que para poder recibir una donación, hay que realizar un proyecto, el cual es un plan o programa donde se detalla de actividades específicas que el beneficiario se compromete a realizar dentro de un periodo de tiempo determinado con el amparo de la donación. Este proyecto debe estar aprobado por el Comité Calificador de Donaciones Privadas, la cual es la entidad a la cual le corresponde evaluar la pertinencia de la donación según el proyecto que se elabore.

Tal como se mencionó anteriormente, la donación puede ser en dinero o en especies, cuanto se el dinero se utiliza para la adquisición de bienes muebles e inmuebles, es necesario mencionar que cuando se trata de bienes muebles, estos deben mantenerse por lo menos 2 años, y si después de vende se tiene que destinar el monto recibido nuevamente a donación, respecto de los bienes inmuebles, debe señalarse en la escritura que es adquirido bajo la Ley de Donaciones Culturales, luego el beneficiario tiene un lapso de 5 años para venderlo, y si lo vende como el caso anterior el dinero debe ser invertido nuevamente en donación.

El segundo incentivo, tiene alusión a Donaciones efectuadas con Fines Sociales (Ley N° 19.885), ya que el proyecto esta relacionado también con la parte educativa, en la realización de talleres y actividades ligadas no sólo a la cultura sino también relacionado con fines sociales.

La Ley 19.885 del año 2003, permite realizar una deducción del 50%, del monto donado como gasto y el otro 50% como crédito fiscal. El monto donado no puede superar el 4,5 % a la renta líquida imponible que el donante tenga en el año en que se efectuó la donación. Este tipo de donación sólo puede ser en dinero y el 33% debe entregarse obligatoriamente al Fondo Mixto de Apoyo Social administrado por un Consejo. Y al contrario del caso anterior, sólo pueden ser donantes los contribuyentes del impuesto de primera categoría, que declare renta efectiva en base a contabilidad completa.

En este caso los donatarios pueden ser Corporaciones y Fundaciones cuya finalidad sea proveer directamente servicios a personas de escasos recursos o discapacitadas, y que estén inscritas en el registro del Ministerio de Planificación y Cooperación (o actualmente de Desarrollo Social), y el Fondo Mixto de Apoyo Social. A su vez también los donatarios deben estar incorporados al registro que lleva MIDEPLAN para los efectos de la Ley N° 19.855 y tener un proyecto inscrito en el mismo registro. También se debe acreditar los detalles de la donación y su monto con un certificado timbrado por el SII (donante).

En cuanto a las obligaciones y responsabilidades, los fondos donados sólo se pueden usar para financiar proyectos o programas del donatario que pueden incluir la prestación de los siguientes servicios, como por ejemplo asistencia a necesidades inmediatas de las personas (alimentación, vestuario, alojamiento y salud), mejora en oportunidades de vida (en trabajo y estudios), prevención o mitigación de conductas que marginen socialmente a las personas (orientación familiar, rehabilitación de drogadictos, ayuda a víctimas de violencia, y ejercicio de derechos sociales, en el proyecto se debe acudir a este ámbito para poder financiar el proyecto, ya que se invoca al derecho de recreación y mejora en la calidad de las personas que presentan algún tipo de discapacidad).

Finalmente, los donatarios deben suscribir un convenio de ejecución del proyecto o programa social a ejecutar, el donatario debe elaborar un estado anual de ingresos y gastos del proyecto y en toda publicación propaganda o difusión en que se mencione al donante, debe especificarse que se encuentra acogido a los beneficios tributarios de la Ley N° 19.885.

Para finalizar es importante mencionar, que todas las empresas pueden donar y ser parte de este proyecto, sin embargo se pretende que acojan este proyecto, empresas que apunten al concepto de Responsabilidad Social Empresarial y ayuden a personas a mejorar su inserción en la sociedad, y a mejorar su calidad de vida.

Instituciones Con o Sin Fines de Lucro

Las instituciones con fines de lucro o sin fines de lucro, también pueden ser parte de esta institución y colaborar con la creación, desarrollo y/o ejecución de los servicios turísticos y actividades culturales, si bien no existe una segmentación acerca de las instituciones que pretendan incorporarse a los productos que posee la Corporación a continuación se detallaran algunas ligadas al público al cual apunta la Corporación.

Dentro de las instituciones que puedan contribuir al financiamiento de la Corporación, ya sea como lo mencione en un comienzo a través de aportes y donaciones que se traducen en recursos económicos – financieros, humanos y en especies destacan (que están con el respaldo del SENADIS):

En el ámbito de la diversidad funcional auditiva:

- El Centro de Estudios y Capacitación para Sordos, ubicado en Calle Blanco 1501, Valparaíso.
- La Corporación de Sordos de Valparaíso, ubicado en Subida Washington, Calle Santa Elena N° 30, ambos en la comuna de Valparaíso.

En el ámbito de la diversidad funcional física:

- La Asociación Regional de Lisiados de Valparaíso, ubicado en Edwards 685, Valparaíso
- Fundación Teletón, ubicada en Av. Francia 259, también en la comuna de Valparaíso

En el ámbito de la diversidad funcional visual:

- El Centro de Grabación para Ciegos Viña del Mar, ubicado en 2 Oriente 67, Viña del Mar.
- La Fundación Homero, ubicada en Blanco 538, piso 2, Valparaíso
- El Instituto Antonio Vicente Mosquete, ubicado en Calle Limache 2545, Chorrillos, comuna de Viña del Mar.

A lo anterior se agrega que como lo mencione anteriormente estas instituciones están ligadas al público objetivo que pretende abarcar la Corporación, y en el caso que estas no puedan contribuir con recursos financieros – económicos, humanos o en especies, que es lo que se mencionó anteriormente, pueden contribuir con la creación de alianzas y una prestación de servicios de manera complementaria unos con otros, siendo así una red de apoyo para la realización de estas iniciativas.

Particulares

Está relacionado con personas naturales que quieran colaborar con la Institución a través de recursos económicos – financieros, humanos y en especies como se ha mencionado en ocasiones anteriores. Es por ello que las personas naturales pueden colaborar con aportes en dinero, donde destacan las personas o familias que les interese ejecutar una labor social en pro de mejorar la inserción de estas personas a la sociedad y en mejorar su calidad de vida y bienestar personal, esto ya sea a través de aportes en dinero, o la prestación de servicios personales donde las personas también pueden colaborar a través de la realización de voluntariados en la Corporación de manera de que estas puedan desarrollarse, trabajar y fomentar los valores como el respeto, el compromiso, el trabajo en equipo, la solidaridad, la alegría y entrega.

Y por último también pueden colaborar en especies, ya sea en materiales e insumos que pueden ayudar a la colaboración en la realización de los servicios turísticos y de las actividades y talleres que se pretenden realizar.

El aporte por lo tanto, respecto de las Donaciones y/o Aportes de Privados estarán estipulados de acuerdo al presupuesto que se necesitará anualmente para el funcionamiento de la Corporación, igual como en los casos anteriores, este porcentaje equivaldrá al 30% del presupuesto estimado anualmente.

Flujo de Caja

A continuación se detallará el flujo de Caja, proyectado en 5 años, con una inversión de \$30.000.000 como lo mencioné anteriormente.

Cabe destacar que la tasa de descuento, es considerada en este caso como la Tasa Social de Descuento, que representa el costo de oportunidad en que incurre un determinado ente, cuando utiliza recursos para financiar proyectos, en este caso el proyecto “*Corporación Sin Barreras*”, es así como la tasa social de descuento a emplear es de 6%, considerado por el Ministerio de Desarrollo Social, desde el año 2008 y aún sigue vigente para el año 2012.

Cabe destacar además que en el año 5 se considera una nueva inversión, que contemplará la adquisición de nuevas sillas de ruedas, bastones y muletas para personas con diversidad funcional, que son necesarias debido al crecimiento que pretende lograr la Corporación.

Tabla N° 12: “Inversión 2”

Inversión 2

<u>Implementos</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Precio por Unidad</u>	<u>Total</u>
* Sillas de Ruedas	10	\$ 159.000	\$ 1.590.000
* Muletas	20	\$ 19.990	\$ 399.800
* Bastones	20	\$ 6.990	\$ 139.800
Total	50	\$ 185.980	\$ 2.129.600

A continuación se presenta por lo tanto el flujo de caja de la “*Corporación Sin Barreras*”, donde se considera como mencione anteriormente una inversión de 30 millones de pesos, un crecimiento estimado de 3,5% para este año y un promedio similar en los próximos años, esto según proyecciones de la Federación de Empresas de Turismo, Chile, para el año 2012, a través del Barómetro Chileno, realizado por esta institución.

Además de mencionar que los costos, ya sean fijos o variables, y los gastos de administración, marketing y relaciones públicas, están estipulados según un aumento del 0,7%, de acuerdo al IPC de abril de 2012, y proyecciones que avalan un promedio similar para los próximos años.

Tabla N° 13: “Flujo de Caja”

Flujo de Caja "Corporación Sin Barreras "

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	\$ 0	\$ 56.709.720	\$ 58.694.560	\$ 60.748.870	\$ 62.875.080	\$ 65.075.708
Costos Fijos y Variables	\$ 0	\$ 50.649.000	\$ 51.003.543	\$ 51.360.568	\$ 51.720.092	\$ 52.082.132
Gastos ADM; MK y RRPP	\$ 0	\$ 1.860.000	\$ 1.873.020	\$ 1.886.131	\$ 1.899.334	\$ 1.912.629
Depreciación	\$ 0	\$ 3.248.861	\$ 3.248.861	\$ 3.248.861	\$ 3.248.861	\$ 3.248.861
UAI	\$ 0	\$ 951.859	\$ 2.569.136	\$ 4.253.310	\$ 6.006.793	\$ 7.832.085
Impuesto (17%)	\$ 0	\$ 161.816	\$ 436.753	\$ 723.063	\$ 1.021.155	\$ 1.331.454
UDI	\$ 0	\$ 790.043	\$ 2.132.383	\$ 3.530.247	\$ 4.985.638	\$ 6.500.631
Depreciación	\$ 0	\$ 3.248.861	\$ 3.248.861	\$ 3.248.861	\$ 3.248.861	\$ 3.248.861
Flujo de Fondos	\$ 0	\$ 4.038.904	\$ 5.381.244	\$ 6.779.108	\$ 8.234.500	\$ 9.749.492
Inversión	\$ 30.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 2.129.600
Flujo de Caja Neto	-\$ 30.000.000	\$ 4.038.904	\$ 5.381.244	\$ 6.779.108	\$ 8.234.500	\$ 7.619.892
Flujo Acumulado	-\$ 30.000.000	-\$ 25.961.096	-\$ 20.579.852	-\$ 13.800.744	-\$ 5.566.244	\$ 2.053.648

Tasa de Descuento	6%
VAN	-\$ 3.294.371,55
TIR	2%
Payback	5 año

Según lo que refleja el proyecto, el Van es negativo, sin embargo esto no significa que el proyecto no es rentable, ya que la Corporación es un modelo que busca la inserción de las personas con diversidad funcional a la sociedad a través del turismo y la cultura, por lo que la contribución que esta propuesta hace a la sociedad es más importante que los indicadores económicos que se reflejan en el flujo de caja

Cabe añadir a lo anterior que el retorno de la inversión, según el flujo de caja expuesto anteriormente y el comienzo de la generación de utilidades suceden en el Año 5 del proyecto.

Además, según lo que se muestra a continuación, cuando la tasa interna de retorno va disminuyendo, hasta llegar al 2,0302%, el Van es 0, y eso, en comparación a otros proyectos, conllevaría a que sería indiferente invertir en cualquiera de ellos. La Tasa Interna de Retorno, si fuese inferior a lo expresado anteriormente, conllevaría a que el Van fuese positivo y el proyecto fuese rentable, esto mirado desde la perspectiva económica del proyecto. Por lo que la exigencia al proyecto, debiese ser inferior a la tasa mencionada, ya que se apunta más a un beneficio social que a una exigencia económica por parte de los “inversionistas”

Tasa de Descuento	4%
VAN	-\$ 1.742.974,01
TIR	2%
Payback	5 año

Tasa de Descuento	2,0302%
VAN	\$ 0
TIR	2%
Payback	5 año

Sin embargo, reitero que el proyecto no está asociado a lograr una rentabilidad económica, sino más bien ejercer una labor social y contribuir así a mejorar la calidad de vida de las personas con diversidad funcional, es decir, los objetivos de los “inversionistas” no es la utilidad sino el contribuir de esta manera a brindar nuevos e innovadores espacios de acceso a estas personas, por lo que la mirada y los objetivos que se pretenden lograr en el largo plazo son más importantes que los indicadores económicos que están asociados al proyecto

CONCLUSIONES

El desarrollo del Modelo de Gestión en el área turístico y cultural permitirá complementar la misión de insertar a las personas con diversidad funcional que tienen tanto entes nacionales como internacionales, pero claro de una manera diferente a la cual estamos acostumbrados a ver, ya que su inserción será a través del entretenimiento y goce del tiempo libre, como un medio de “rehabilitación”, el cual beneficia la percepción que estas personas tienen respecto de su calidad de vida de una manera positiva.

El Modelo de Gestión por lo tanto busca brindar viajes turísticos y actividades y talleres culturales a personas con diversidad funcional en los ámbitos físico, auditivo y visual y en sus grados leve y moderado, estos tipos de diversidades funcionales implican una de las mayores prevalencias a nivel nacional por lo que los esfuerzos por su inserción a la sociedad beneficia en gran parte a la mayoría de la población con estas características.

La palabra inserción muchas veces como lo he mencionado a través del proyecto, esta relacionada con la accesibilidad de personas con diversidad funcional a través de la educación y el empleo, sin embargo la propuesta del Modelo de Gestión apuntó a mejorar esto; es decir, ampliar el concepto de accesibilidad hacia iniciativas innovadoras, pero que repercuten de igual manera en mejorar la calidad de vida y el bienestar personal de los individuos.

La importancia del modelo así, radica en el gran paso que se da así la inserción de personas con diversidad funcional limitada hasta el momento hacia aspectos sociales básicos, dejando a un lado las iniciativas que permiten un mayor desarrollo y plenitud de sus capacidades y habilidades en aspectos entretenidos y dinámicos como lo son las áreas del turismo y la cultura, que son necesidades de entretenimiento y ocio que poseen estas personas y que en la actualidad no están cubiertas, siendo así este proyecto un modelo que apunta hacia la expansión de acceso para la inserción de personas hacia la sociedad, eso sí de un modo diferente, entretenido y dinámico en la Región de Valparaíso.

A lo anterior se agrega que el estudio financiero, demostró que el proyecto presenta utilidades en el largo plazo, y aunque el Van del proyecto es negativo, es sin duda una buena inversión, ya que el beneficio social para las personas con diversidad funcional es mucho más importante en este caso que indicadores económicos, siendo el único lugar en el país que ofrece alternativas de recreación para las personas con diversidad funcional de manera gratuita, entendiendo así el beneficio que implica estas actividades para el mejoramiento de la calidad de vida en la cual ellos se encuentran.

Finalmente, es importante mencionar que la discapacidad o más bien la diversidad funcional se ha transformado en un tema de carácter mundial, lo que ha permitido que entidades públicas y privadas le otorguen un mayor interés en el tema, a través de ayudas sociales, o ayudas innovadoras como es el caso de la Corporación, la cual pretende cubrir las necesidades de un grupo de personas que no ha sido considerado en muchas instancias, por lo que *“Sin Barreras”*, ha llegado a la sociedad para erradicar éste pensamiento y unir a las personas con diversidad funcional al mundo del turismo y la cultura.

PROPUESTAS

Se propone una profundización de la investigación, en virtud de revisar y mejorar el diseño en el futuro, es decir, adaptándose a las necesidades y requerimientos de las personas con diversidad funcional en el momento de su utilización y puesta en marcha del proyecto.

Difundir y ampliar la propuesta del Modelo de Gestión, hacia otras regiones del país, ya que su estudio en su mayoría se relaciona con las necesidades y antecedentes que se encuentran en la Región de Valparaíso, ya sea apuntando a las mismas características de los Beneficiarios – Clientes del proyecto, es decir, a las personas con diversidad funcional en los ámbitos físico, auditivo y visual y en sus grados leve y moderado o también relacionado con otras diversidades funcionales de manera de abarcar la mayor cantidad de personas en este proyecto y abrir nuevos horizontes hacia la inserción.

Concretar redes de apoyo de los stakeholders, tanto públicos como privados, de modo de asegurar la sustentabilidad de la propuesta y el modelo al cual apunta.

Y finalmente procurar una constante investigación y trabajo en conjunto con los Beneficiarios – Clientes y los Stakeholders, públicos y privados de modo que se pueda mantener una renovación constante y actualizada de sus necesidades y requerimientos, para poder así brindar iniciativas acorde a sus solicitudes.

BIBLIOGRAFÍA

Fondo Nacional de la Discapacidad. Primer Estudio de la Discapacidad en Chile, Instituto Nacional de Estadísticas de Chile, Santiago, Año 2004.

Amarganti Paniello, Jaime. “Visión Antropológica sobre la Discapacidad”. En temas antropológicos: Revista Científica de Investigaciones Regionales, ISSN 140 – 843, Volumen 30, N° 1, 2008, Págs. 65 – 87.

Servicio Nacional de Turismo de Chile. Manual de Accesibilidad Turística, Sernatur, Santiago, 2004, Págs. 57

Cerri López, Roberto. “La inclusión social: Un desafío para Chile”. Revista “Atrevete”, 2008. N° 63. Pág 4.

Ley N° 19.284 de Integración Social de las Personas con Discapacidad, Santiago, Chile, Año 1994.

Ministerio de Planificación y Cooperación. Política Nacional para la Integración Social de las Personas con Discapacidad. Santiago, Chile. Año 1994.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE), Censo 2002. Instituto Nacional de Estadísticas, Chile.

Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADOS, ACTUAL SENADIS). Primer Estudio Nacional de la Discapacidad, 2004, Fonadis, Chile.

Rafael Alcaraz Rodríguez, Emprendedor de Éxito, 2001. Mc Graw Hill Interamericana. Editores S.A. México.

Preparación y Evaluación Social de Proyectos, Cuarta Edición, Nassir Sapag Chain y Reinaldo Sapag Chain. Año 2003

Diseño y Evaluación de Proyectos culturales. David Roselló Cerezuela. Año 2004

Otras Referencias

www.sii.cl

www.sernatur.cl

www.ciudadaccesible.cl

www.teleton.cl

www.senadis.cl

ANEXOS

1) Obstáculos y Recomendaciones para las Personas con Discapacidad según el Informe Mundial de la Discapacidad

- Políticas y normas insuficientes
- Actitudes negativas
- Prestación insuficiente de servicios destinados para personas con discapacidad
- Problemas con la prestación de servicios (escasa competencia del personal para atender requerimientos de las personas con discapacidad)
- Financiación insuficiente
- Falta de accesibilidad (problemas en edificios, sistemas de transporte y de información, que no son accesibles a todas las personas)
- Falta de consulta y participación (exclusión en la toma de decisiones en cuestiones que afectan directamente su vida, esto debido al prejuicio que se genera de que el ser discapacitados, no son capaces por si solos de tomar decisiones.
- Falta de datos y pruebas: La falta de datos rigurosos y comparables sobre la discapacidad y la falta de pruebas objetivas sobre los programas que poseen los diferentes países con respecto a dicho concepto dificultan la comprensión e impiden que se adopten medidas concretas para ayudar a mejorar la calidad de vida de estas personas.

Ya se señaló en los párrafos anterior los obstáculos que tienen las personas con discapacidad y que se dieron a conocer a través del Informe Mundial sobre la Discapacidad, sin embargo éste informe hace también hincapié en diversas recomendaciones que debemos poseer todos las personas en el mundo para poder insertar a las personas con discapacidad en cada uno de los ámbitos de la vida, las recomendaciones hacen alusión a diversos ámbitos, los cuales son los siguientes⁶³

- Posibilitar el acceso a todos los sistemas y servicios convencionales
- Invertir en programas y servicios específicos para las personas con discapacidad: Se debe invertir en programas de rehabilitación, servicios de apoyo, formación, y programas, los cuales ayuden a mejorar la calidad de vida de éstas personas y por ende su autoestima y autonomía.
- Adoptar una estrategia y un plan de acción nacionales sobre discapacidad
- Asegurar la participación de las personas con discapacidad:
- Mejorar la capacidad de recursos humanos (capacitaciones al personal que atiende a personas con discapacidad de manera de integrarlas de mejor manera a la sociedad)
- Proporcionar financiación suficiente y mejorar la asequibilidad

⁶³ Informe mundial sobre discapacidad

- Fomentar la sensibilización pública y la comprensión de la discapacidad: Dejar a un lado las percepciones negativas que muchas veces se vinculan a la discapacidad, es decir cambiar de actitud y en vez de estigmatizarlas ayudar a aminorar esta percepción, que sólo perjudica a éstas personas haciéndolas inferiores y distintas al resto de la población, donde su gran consigna es que todos seamos iguales.
- Mejorar la recopilación de datos sobre discapacidad: El informe alude a que se debe instar a los países a la recopilar datos, proporcionarlos y realizar encuestas e informes periódicos de manera que la información cada vez más, sea más fidedigna, actualizada y útil, permitiendo establecer mejoras en la calidad de vida de éstas personas.
- Reforzar y apoyar la investigación sobre discapacidad: Se insta a los organismos y estados que promuevan la investigación con respecto a este tema, considerando así a la investigación, como un concepto esencial para aumentar la comprensión pública acerca de la problemática de la discapacidad, informar las políticas y programas sobre discapacidad y asignar recursos de manera eficiente.

2) La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

La Convención fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, y el 3 de mayo de 2008, la Convención entró en vigor, luego de que Ecuador se convirtiera en el vigésimo país en ratificar este histórico instrumento internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad⁶⁴.

Chile es uno de los países o Estados Parte de ésta Convención, donde se firmó y se ratificó este tratado en el año 2007 y donde posteriormente también se firmó y ratificó el Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (que necesitó que 10 países ratificaran su adhesión para entrar en vigor) en el año 2008, decretos con los cuales se pretende orientar las políticas públicas y privadas de manera de crear las condiciones legales, culturales y tecnológicas que puedan ayudar a integrar a dichas personas con su entorno y ambiente, donde no estén presentes los conceptos de discriminación y exclusión. Al ratificar la Convención, es responsabilidad de los Estados garantizar el respeto de los derechos humanos de las personas con discapacidad, debido a que éste acepta las obligaciones jurídicas que le corresponden en virtud del tratado, y después que éste entra en vigor tiene que adecuar su legislación y establecer políticas públicas para que se respeten y se cumplan.

Lo mismo ocurre cuando firman y ratifican el Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (OP-CRPD, por su sigla en inglés), donde los Estados Partes se comprometen a reconocer la competencia del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad para examinar quejas o reclamos de las personas de manera individual o colectiva a través de grupos que afirman que sus derechos en virtud de la

⁶⁴ Convención internacional de los derechos humanos de las personas con discapacidad

Convención han sido violados. Es por lo anterior que el Comité puede solicitar información, investigar y formular recomendaciones a las partes para que dichas situaciones no sigan ocurriendo y se respeten los derechos de las personas con discapacidad.

En la actualidad la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad cuenta con 149 signatarios (Estados que están de acuerdo con la idea principal de la Convención, y que no tomarán ninguna acción contraria a dicha idea, sin embargo ser signatario no implica que el país este legalmente obligado o dispuesto a cumplir con las disposiciones de la Convención, como si lo es cuando se ratifica y se pasa a ser un Estado Parte), 90 signatarios de Protocolo Facultativo. Mientras que los Estados Parte existen 103 ratificaciones de la Convención y 62 ratificaciones de Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad. La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad consta de 50 artículos, que están relacionados con los derechos de dichas personas en diversos ámbitos, algunos de los cuales son:

- Educación
- Empleo y Capacitación
- Acceso a la Información
- Acceso a Cuidado Médico y Sanitario
- Integración a la Sociedad y Ser Aceptados.

3) El Turismo como Actividad Económica

El mercado turístico, esta sujeto al proceso de oferta y demanda turística, que puede ser definido como “el conjunto de transacciones de un producto entre vendedores (productores) y compradores (consumidores)”. El producto turístico puede ser tangible (bienes), o intangibles (servicios), sin embargo en Turismo el producto está referido generalmente a los servicios.

La oferta turística, esta relacionada con el “conjunto de servicios (en este caso turísticos) puestos efectivamente en el mercado”. La oferta turística está relacionada con otros sectores de la vida nacional, como la agricultura, la industria, la minería, entre otros. En el turismo esta oferta esta relacionada con los servicios directos, como hoteles, trasportes, diversiones, así como también los bosques, las plazas de las ciudades, los paseos, las instalaciones deportivas y los lugares de culto son con frecuencia de tanta importancia para los turistas extranjeros, como para los chilenos. Es así como la oferta turística está integrada por 8 partes muy importantes, el atractivo turístico, el patrimonio turístico, el producto turístico, los recursos turísticos, la planta turística, el equipamiento turístico, la infraestructura turística, y los servicios complementarios.

La demanda turística, *“puede definirse como el conjunto de bienes y servicios que el turista está dispuesto a adquirir a los precios internos, en el caso del Turismo nacional, y a precios determinados por las tasas de cambio, en el Turismo internacional”*. Las características de la

demanda turística aluden a tres aspectos, que es que la demanda es muy elástica (adaptándose a los cambios económicos del mercado), la sensibilidad a las condiciones socio-políticas de los países y los cambios de moda en el destino de los viajes (por ejemplo en el caso de situaciones socio-políticas, como guerras, huelgas, desordenes), y por ultimo la estacionalidad, produciendo desajustes que actúan de modo perjudicial tanto sobre la demanda como sobre la oferta (las causas derivan tanto de factores climáticos como de otros más o menos influenciados, tradición, política, entre otros factores).

También con respecto a la demanda turística, destacan los factores de la demanda, las cuales están determinadas por el precio, las atracciones, facilidades y servicios que ofrecen los determinados países para que los turistas los visiten. La accesibilidad (en el caso del Turismo internacional y turismo nacional), la información y servicios previos al viaje que consisten en el requerimiento del viajero de información sobre los puntos de destino, sobre precios, horarios, reservas, pasajes, cambios de moneda. Y finalmente, las imágenes y asociaciones que implican ideas existentes o producidas antes o después del viaje.

4) El Turismo a Nivel Mundial

Con respecto a los antecedentes del turismo internacional se señala que mostró con un saludable crecimiento en la primera mitad de 2011, ya que *creció casi un 4,5% durante ese período, alcanzando un nuevo récord de 440 millones de llegadas internacionales a los diversos países, produciéndose un aumento de 19 millones más que en el mismo periodo de 2010. Ajustándose en gran medida a la previsión inicial difundida por la Organización Mundial de Turismo a principios de 2011, que señalaba un crecimiento entre el 4% y el 5% para el año 2011.*

Es así como hasta Agosto del 2011, en todo el mundo se habían producido 671 millones de llegadas turísticas, frente a los 642 millones del mismo periodo de 2010⁶⁵.

Con respecto al año 2010, en Europa el comportamiento del turismo fue mejor del esperado, con un crecimiento del 6%, incluso en algunos países del sur de Europa el incremento fue del 8%. En América el turismo ha crecido un 5% respecto a los datos del 2010, con mucho mayor énfasis en América del Sur (+13%), frente a América del Norte (3%) o el Caribe (4%). En Asia el crecimiento del turismo fue de 6%, destacando el comportamiento del turismo en el Sureste Asiático (12%).

El turismo en África, con una caída del 4 por ciento, sigue sufriendo la inestabilidad de los países del Norte de África, y sus consecuencias sobre los viajes turísticos.

⁶⁵ <http://guias-viajar.com/viajes-turismo-mundo/omt-barometro-turismo-mundial-abril-2011/>

Finalmente, es importante señalar que durante el año 2011, se produjeron 980 millones de llegadas en el mundo, los cuales corresponden a los 150 países monitoreados por la OMT en el Barómetro Turístico Internacional, el 82% de ellos reporta datos positivos en llegadas turísticas (122 países) y el 18% tuvo datos negativos (27 países))⁶⁶.

Con respecto a las proyecciones futuras a nivel mundial, según antecedentes brindados por la Organización Mundial de Turismo, se espera para este año 2012, 1.000 millones de turistas, luego de que según antecedentes de la misma organización señalaran que el número de llegadas por concepto de turismo durante el año 2011, alcanzara una cifra de hasta 980 millones.

Respecto de proyecciones futuras, más al largo plazo, la Organización Mundial de Turismo, señala que en el año 2030 el mundo tendrá más de 1.800 millones de turistas. Las cifras anteriores se dieron a conocer en la XIX versión de la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo (OMT), realizada en el año 2011, que se llevó en la ciudad coreana de Gyeongju. Este es un Encuentro Internacional que fue organizado por la OMT y el Ministerio de Cultura, Deportes y Turismo de Corea y es uno de los eventos mundiales más prestigioso del mundo, ya que reúne a los líderes en el ámbito de turismo. Entre las novedades, informaron que el número de turistas se duplicará en las próximas dos décadas, alcanzando los 1.800 millones de turistas, según el informe “El Turismo hacia 2030”, señalando como mencioné en párrafos anteriores que la barrera de los mil millones de turistas, será superada en el año 2012. También se prevé que en el año 2020, los turistas alcanzarán los 1400 millones y en el 2023 se superaría la barrera de los 1500 millones de turistas al año. Con respecto al crecimiento del turismo, la OMT, señala que será un crecimiento sostenido hacia el 2030, el cual sería en promedio de un 3,3% anual (período 2010 – 2030), inferior a las décadas pasadas, pero que sin duda contribuirán a que esta actividad se consolide cada vez aún más (durante el período entre 1995 y 2010, que registró un aumento de 3,9% anual)⁶⁷.

Con respecto a los mercados emisores la OMT informó que el continente europeo continuará siendo líder, con respecto a las llegadas de turistas con 832 millones, seguida de Asia y Pacífico, con 581 millones; las Américas, con 264 millones; África, con 90 millones, y Oriente Medio, con 81 millones en el año 2030.

Es así como finalmente, se puede señalar que las proyecciones futuras respecto del turismo, señalan que los mayores flujos tendrán como destino las economías emergentes, que elevarán su cuota al 58 % frente al 30 % en 1980, y contribuirán con unos 30 millones de turistas más al año, mientras que las avanzadas lo harán con unos 14 millones.

⁶⁶ <http://guias-viajar.com/viajes-turismo-mundo/omt-barometro-turismo-mundial-abril-2011/>

⁶⁷ <http://media.unwto.org/es/press-release/2011-10-11/los-turistas-internacionales-llegaran-1800-millones-en-2030>

5) El Turismo a Nivel Nacional

El turismo a nivel nacional, al igual que el turismo internacional, mostró un crecimiento de un 0,4%, esto según datos entregados por SERNATUR en el año 2010 la llegada de turistas alcanzó aproximadamente los 2,8 millones, (específicamente 2.771.053) con ello se estima que los ingresos por turismo receptivo en 2010 fueron de 2.039.000 millones de dólares. Este ingreso de divisas se desglosa en 1.580.000 millones de dólares aportado por los turistas, 27.700 millones de dólares por los excursionistas y 432.000 millones de dólares por transporte internacional de aerolíneas y buses.

En el caso de los turistas, la permanencia promedio (8,4 días) presentó una baja del 9,4%, mientras que el gasto promedio diario individual (68,1 dólares) aumentó en términos nominales en un 10,3% en referencia al año anterior. El principal motivo de viaje registrado durante el 2010 son las vacaciones representado por el 38,0% de las llegadas, las visitas a familiares y amigos con un 28,5% y el motivo de negocios (negocios, congresos/seminarios y motivos profesionales) con un 27,4%. Si mencionamos la prevalencia por sexo se puede señalar que el porcentaje de varones que correspondió al 59,6% y las mujeres al 40,4%

A pesar de estas cifras positivas, es importante destacar que el año 2010 aún fue un año resentido por la crisis internacional además del terremoto sufrido el 27 de febrero, lo que si bien tuvo repercusiones en el turismo (declinaciones en los primeros meses del año) comenzó a mejorar luego del segundo semestre.

Al realizar un análisis por región se registró un descenso de las llegadas de América del Norte (12,1%) principalmente desde Estados Unidos y Canadá, Europa (3,5%), mientras que las llegadas de América del Sur aumentaron un 3,3%. Dichas bajas en principio eran atribuidas a las consecuencias del terremoto, pero en los meses posteriores la baja se atribuyó al lento crecimiento de algunas economías y a las bajas expectativas de recuperación en el corto plazo. Por otro lado, los mercados de Europa tales como España, Francia y Reino Unido también presentaron una declinación de llegadas de 5,1%, 0,2% y 12,4% respectivamente, las cuales se explican por la situación económica europea. Respecto de los flujos de América del Sur destaca el dinamismo que tuvo el mercado peruano el cual creció un 14,4%. El mercado Argentino se mantiene estable, mientras que los turistas del mercado brasileño aumentaron en un 7,6%.

Cabe añadir a lo anterior, que respecto de la llegada de turistas extranjeros al país en 2010, América del Sur es el principal origen, destacando los países de Argentina, Perú y en tercer lugar Bolivia. Al revisar América del Norte, quienes más visitan nuestro país corresponden a turistas provenientes de Estados Unidos, luego Canadá y finalmente México. Mientras que desde Europa los mayores visitantes provienen desde Alemania, Francia y España. Con respecto a los principales destinos destacan Santiago y alrededores, con un 41,9%, Arica con un 20,2% y le sigue en tercer lugar Valparaíso y Viña del Mar, con un porcentaje de 17,4%.

Respecto del turismo interno, existen algunos indicadores que de manera indirecta permiten obtener algunas conclusiones del turismo en el país. Un ejemplo de aquello son los automóviles y buses registrados en los peajes, los cuales en el mes de marzo tuvieron una caída producto del terremoto pero después de mayo comenzaron a recuperarse alcanzando en noviembre una variación de 15,9% respecto de igual mes del año anterior. Esta tasa muestra el alto movimiento interno de pasajeros cuando se refiere al traslado por tierra. Respecto del tráfico aéreo (pasajeros nacionales) en el mismo mes se produjo un aumento de llegada de destinos nacionales 27,5%. Estos antecedentes, aunque son indirectos, señalan que el turismo, a pesar de ser un año complicado por el terremoto, presento antecedentes positivos en el ámbito turístico.

Con respecto a los principales ciudades donde se desplazaron los turistas nacionales, destacan los tramos de Santiago – La Serena (43,7%), Santiago – Calama (35,7%), Santiago – Iquique (26,1%), Santiago –Antofagasta (24,8%) y Santiago – Concepción (20,1%). Y con respecto a la salida de los chilenos al exterior durante el año 2010, se registró un aumento del 15,5% respecto de 2009. Las mayores salidas se registraron en el Paso Chacalluta Carretera (33% de los viajes), Aeropuerto Merino Benítez (32%), Paso Los Libertadores, en Los Andes (9,4%), Paso Cardenal Samoré, en Osorno (6,1%) y Paso Dorotea, en las cercanías de Puerto Natales (4,1%).

A todo lo anterior, es importante señalar, que el Proyecto Cuenta Satélite de Turismo, elaborado por el Departamento de Planificación del Servicio Nacional de Turismo, que brinda antecedentes importantes respecto al PIB señala que el PIB Turístico de Chile creció un 4,8% respecto del año 2009, lo que se compara positivamente respecto del incremento del 5,2% que tuvo el PIB Total de la economía en el país.

Con respecto al año 2011, es importante señalar que se logro de la cifra récord de tres millones de llegada de turistas. Esto según antecedentes brindados por SERNATUR, en el cual el titular de Economía, Fomento y Turismo, Pablo Longueira recibió al turista 3.000.000 el 29 de diciembre, en el Aeropuerto Internacional Comodoro Arturo Merino Benítez, de Santiago.

Este aumento significo un crecimiento de alrededor de un 11% de respecto de 2010. Esto se debe, según declaraciones del Ministro Logueira *“este crecimiento se debe principalmente al exitoso trabajo de promoción conjunto que llevó a cabo el Gobierno y privados en los mercados definidos como prioritarios, es decir Argentina, Brasil, EEUU, España, Reino Unido, Francia y Alemania, y donde se realizaron campañas a público final en todos ellos”*.⁶⁸ Con respecto a otra cifra récord, el secretario de Estado señaló que las expectativas eran atraer a 300.000 brasileros en 2011, es decir, crecer en un 40% respecto de 2010 y a finales del 2011, ya se había superado la meta, con más de 320.000 llegadas de brasileros al país.

⁶⁸ <http://www.sernatur.cl/noticias/chile-logra-cifra-record-de-llegada-de-turistas-en-2011>

En cuanto al ingreso de divisas, el ministro destacó que “En el periodo enero – septiembre 2011, ingresaron al país 1.654 millones de dólares por turismo. Un 16,6% de aumento respecto a 2010. Agregó que Argentina es el principal mercado generador de divisas por concepto de turismo y representa un 20%, seguido de Brasil con un 15%, y por EE.UU. con un 12%”.

Con respecto a las proyecciones futuras a nivel nacional, el Informe sobre la Situación, Perspectivas y Oportunidades del Turismo en América del Sur, señala que el mercado chileno mantendrá la tendencia de crecimiento de los últimos años. De acuerdo con los Miembros Afiliados de Chile (Chile posee 4 miembros afiliados que son el Consejo Superior de Turismo, Destination Management Chile S.A., Fundación Empresarial Comunidad Europea Chile (EUROCHILE) y Lan Airlans). Cabe añadir a lo anterior que Chile, es un Estado Miembro de la Organización Mundial de Turismo, a través del Servicio Nacional de Turismo, desde el año 1975 año en que a su vez se creó dicha institución. Este mismo informe, señala que el turismo en Chile, genera altos ingresos, sin embargo existen bellezas naturales que aún no han sido explotadas turísticamente producto de algunas falencias que aún no han sido abordadas y que se pretende que lo sean en los próximos años.

Con respecto a las llegadas de turistas durante los próximos años, al superar la barrera de los 3 millones a finales del año 2011, se espera llegar a los 4 millones el 2014, por lo que el Gobierno, según declaraciones del Director Nacional de Turismo, esta realizando y enfocando todos los esfuerzos en promocionar nacional e internacionalmente Chile, destacar su calidad turística, la inteligencia de mercado, el fortalecimiento de la competitividad y sustentabilidad, entre otros, todo esto en pro de mejorar su estrategia que permita llegar al escenario planeado para el año 2014.

6) Encuesta

a) Actualmente, la empresa o institución en la cual se desempeña, ejerce una actividad ligada a la Responsabilidad Social Empresarial o labor social. (Si su respuesta es sí, conteste la pregunta 2 y 3, si su respuesta es no conteste la pregunta 4).

____ Si

____ No

b) A través de ¿que tipos?

____ Dinero

____ Materiales e insumos

____ Equipamiento

____ Otro (Señale cual)

c) A través de ¿Qué formas?

____ Ley de donaciones culturales

____ Ley de donaciones con fines sociales

____ Ley de donaciones para fines deportivos

____ Otro (Señale cual)

d) ¿Cuál es su visión acerca de las personas con discapacidad?

____ Son iguales que el resto de las personas

____ Son menos que el resto de las personas

____ Son más que el resto de las personas

e) ¿Le interesaría realizar una acción de Responsabilidad Social Empresarial con las personas con discapacidad? Si su respuesta es si, conteste la pregunta 6, y 7, si en no, omita la pregunta.

____ Si

____ No

f) Le interesaría formar parte de esta Corporación, a través de:

____ Miembros Activos – Socios activos de la Corporación (permanente)

____ Colaboradores Externos (esporádicos)

g) ¿A través de que recursos puede colaborar?

____ Dinero

____ Materiales e insumos

____ Equipamiento

____ Otro (Señale cual)