

Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Posgrado

MAESTRÍA EN ECONOMÍA Y GESTIÓN DEL TURISMO

TRABAJO FINAL DE MAESTRÍA

“La accesibilidad de los alojamientos hoteleros en la ciudad
de Buenos Aires”

AUTOR: MARÍA MAGDALENA PINOTTI

DIRECTOR: ENRIQUE AMADASI

CODIRECTOR: CLAUDIO BENARDELLI

JUNIO 2018

Agradecimientos

Este Trabajo Final de Maestría, realizado para alcanzar y culminar los objetivos de la Maestría en Economía y Gestión del Turismo de la Universidad de Buenos Aires, fue un esfuerzo en el cual participaron y colaboraron varias personas en forma directa o indirectamente, pudiendo aprovechar sus competencias y experiencias que deseo agradecer en este apartado.

En primer lugar, a mi director de este Trabajo Final de Maestría, Dr. Enrique Amadasi y al codirector, Arq. Claudio Benardelli. Mi más profundo agradecimiento por su valiosa dirección, dedicación, apoyo y por haberme acompañado para seguir este camino y llegar a la conclusión del mismo.

Asimismo, agradezco al Lic. Jordi J. Busquets de FEHGRA, a la Lic. Gabriela Akrabian Presidente de la Cámara de Hoteles de la AHRCC, y al Lic. Gonzalo Raña, fundamentalmente por el apoyo, esfuerzo y la colaboración para poder llevar a cabo el trabajo de campo en alojamientos hoteleros de la ciudad de Buenos Aires.

A los alojamientos hoteleros de la ciudad de Buenos Aires que participaron del relevamiento efectuado con respecto a la accesibilidad para personas con discapacidad.

A mi familia, quienes me brindaron su apoyo incondicional en esta etapa de crecimiento, tanto personal como profesional.

A todos ustedes mi mayor reconocimiento y gratitud.

Resumen

El área de conocimiento en el que se llevará adelante el presente Trabajo Final de Maestría es sobre el turismo y hotelería accesible en la ciudad de Buenos Aires. Se realizará un análisis y una evaluación de la situación actual de la hotelería de la ciudad para recibir y hospedar a personas con discapacidad motora.

A partir de los hallazgos obtenidos en las etapas de relevamiento y recolección de datos, trabajo de campo y análisis tanto de los gustos, preferencias, necesidades e inconvenientes que viven las personas con discapacidad motora a la hora de viajar como de la diversidad de situaciones en torno a la accesibilidad en los alojamientos hoteleros de la ciudad de Buenos Aires, se formularán propuestas y recomendaciones para los sectores, tanto público y privado, que conforman al turismo en la ciudad que contribuyan a mejorar la accesibilidad de los alojamientos hoteleros para recibir a este segmento del mercado.

Índice

1. Introducción	5
2. Planteamiento del problema	9
2.1. Objetivos	10
2.2. Hipótesis	12
3. Marco teórico	12
4. Metodología	24
Capítulo 1. Evolución de la discapacidad y el turismo accesible en el mundo y Argentina	31
1.1. Marco normativo	35
1.2. Algunos compromisos recientes en materia de accesibilidad desde el Ministerio de Turismo	45
1.3. Algunas iniciativas recientes sobre políticas y programas accesibles llevadas a cabo por el Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad	45
1.4. Algunas experiencias de turismo accesible en la Republica Argentina	47
1.5. Algunas experiencias de turismo accesible en otras ciudades del mundo	48
Capítulo 2. Análisis de las necesidades y experiencias como turistas de las personas con discapacidad motora	53
Capítulo 3. La accesibilidad en hoteles: Un cuadro complejo con una diversidad de situaciones	80
3.1. La oferta hotelera de la ciudad de Buenos Aires	80
3.2. La accesibilidad hotelera según fuentes secundarias y datos de registro	83
3.3. Los resultados de nuestro trabajo de campo. Aspectos cuantitativos y cualitativos	85
Capítulo 4: Hallazgos y propuestas	119
4.1. Sector público	119
4.2. Asociaciones de personas con discapacidad	125
4.3. Sector privado	126
5. Conclusiones	132
6. Referencias bibliográficas	137
7. Anexos	142

1. Introducción

Desde la Antigüedad las personas con discapacidad han sufrido la opresión y la discriminación sobre lo considerado diferente de acuerdo al paradigma dominante de la normalidad. El destino de esto ha ido variando en las diferentes sociedades, pero siempre manteniendo esta relación de opresión.

La discapacidad a lo largo del tiempo fue atravesando diferentes paradigmas y modelos hasta llegar a la actualidad. Cabe señalar que hoy en día los distintos paradigmas y modelos conviven unos con otros ya que todos siguen de algún modo presentes.

En las sociedades antiguas y en la feudal las personas con discapacidad se encontraban en una situación de opresión tal que no eran reconocidas con el estatus de ciudadanos o sujetos con derechos. Estaban en la misma situación que los esclavos, los prisioneros de guerra, las mujeres y los menores de edad. Eran objeto de caridad o de responsabilidad social por parte del Estado, pero siempre en una situación de sujetos desvalidos e incapaces de cuidarse a sí mismos por lo que debían permanecer bajo la tutela de otras personas.

Con la llegada del capitalismo surge el concepto de discapacidad como sinónimo de incapacidad para ser explotado por el nuevo modo de producción. La situación de las personas con discapacidad empeoró al desarticularse los mecanismos de solidaridad de las sociedades campesinas pre-capitalistas y los modos de producción artesanal.

Luego, el paradigma y modelo de la rehabilitación consideraba a la discapacidad como una enfermedad o insuficiencia que debía ser curada, y a las personas con discapacidad como enfermos a quienes había que mantener en una situación de minoridad, privadas de sus derechos hasta que fueran curadas e integradas a la sociedad normal.

Esto comenzó a ser cuestionado a partir de la segunda mitad del siglo XX cuando las personas con discapacidad se organizaron en movimientos sociales para luchar por sus derechos y sus obligaciones a fin de constituirse como sujetos en igualdad de condiciones que el resto de la sociedad. Fue la primera vez en la historia que las personas con discapacidad comienzan a ser tenidas en cuenta en la elaboración de políticas que los incluyan.

Así fue cómo surgió el modelo social de la discapacidad, que tiene su máxima expresión en la *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*, elaborada con la activa

participación de las organizaciones que las nuclean. En ella reclaman ser tenidos en cuenta como sujetos de derecho en la elaboración de políticas de inclusión.

Como se viene explicando, a lo largo de la historia se ha naturalizado la opresión sufrida por las personas con discapacidad basándose en ideas de perfección corporal. Por eso podemos afirmar que hasta hace pocos años la exclusión social de las personas con discapacidad era tan grande que el disfrute de actividades recreativas de cualquier índole era limitado y el viaje restringido a ocasiones en donde era indispensable.

El turismo, especialmente en su modalidad masiva alcanzada después de la segunda posguerra, como fenómeno social atraviesa a toda la sociedad, por ello es necesario que todos puedan tener la posibilidad y oportunidad de disfrute. Las personas con discapacidad comparten los mismos anhelos en cuanto al tiempo libre pero las demandas se ven frecuentemente impedidas por las dificultades impuestas por el entorno.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006) afirma que hay más de 500 millones de personas en todo el mundo con deficiencias o discapacidades. Concretamente, según estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2006) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2006), la cantidad de personas con discapacidad en todo el mundo asciende a 600 millones.

A su vez, el Banco Mundial y la Organización Mundial de la Salud (OMS) estiman que el 15% de la población del mundo tiene alguna discapacidad y que en el 25% de los hogares hay al menos un integrante en esta situación.

En Argentina, según los resultados del Censo de Población de 2010, el 12,9% de la población manifestó tener alguna dificultad o limitación permanente.

A pesar de estas cifras, en muchos casos, estas personas no cuentan con servicios básicos, ni acceso a la educación, al trabajo ni al turismo, en parte por causa de los imaginarios culturales que tienden a hacer invisible a esta población a través de acciones excluyentes.

En tal sentido, la Organización Mundial del Turismo determinó que la accesibilidad de todas las instalaciones, productos y servicios turísticos deberían ser un componente primordial de las políticas de turismo responsable y sostenible, de modo que permita el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, siendo las personas con discapacidad una parte importante del mercado turístico.

A partir de lo dispuesto por la Organización Mundial del Turismo, en muchos países en el ámbito turístico se ha creado una verdadera materia de estudio denominada turismo accesible, generando concientización en empresas del sector y en la sociedad por mejorar la accesibilidad para las personas con discapacidad.

En ese sentido, podemos decir que el segmento de mercado que integran las personas con discapacidad está cobrando una relevancia cada vez mayor para el turismo. El elevado número de personas que integran este segmento de mercado, así como su potencial de crecimiento, unido a su creciente participación en el mercado turístico, ha llevado a ser considerado como oportunidad de negocio para el sector turístico.

Por lo tanto, es importante conocer las necesidades y deseos de las personas con discapacidad en su comportamiento como turistas, tratando de perfilar una oferta turística cuyo contenido esté adaptado a las mismas y, que a su vez, contribuya a dar una mayor satisfacción a los turistas con discapacidad y una mayor competitividad a las empresas turísticas.

La Argentina y más precisamente la ciudad de Buenos Aires no se encuentra exceptuada a esto, ya que es uno de los principales destinos de Latinoamérica con variedad de atractivos culturales, donde los turistas con discapacidad deberían poder acceder con facilidad. Sin embargo, debido a distintas barreras en el sistema turístico no lo hacen todos por igual.

Dentro del sistema turístico de cualquier destino, más precisamente en la oferta turística, se encuentra el alojamiento en sus distintas modalidades como parte fundamental del viaje, dado que es quien alberga a los turistas de manera temporal durante sus travesías. Justamente lo que diferencia al turismo del excursionismo es que hay un componente central: el pernocte fuera del hogar. Turistas y viajeros, excursionistas y la población local pueden compartir todas las otras actividades: los servicios gastronómicos, los paseos, las compras, los espectáculos, etc., pero lo que diferencia a unos de otros es su necesidad de hospedaje. Por eso el mismo debería contar con servicios adecuados, tales como el entorno, entrada, lobby, circulaciones horizontales-verticales, áreas comunes, restaurantes, bares, confiterías, equipamientos, mobiliarios, piscinas, habitaciones y sanitarios accesibles como así también con personal que se encuentre capacitado para poder atender adecuadamente a todos los turistas incluidas las personas con discapacidad.

Teniendo en cuenta que un servicio turístico de calidad no es única y exclusivamente la oferta de instalaciones apropiadas para todos, sino que el turismo de calidad ofrece atención,

servicios y soluciones a los gustos, preferencias, demandas y necesidades de todos los clientes es que podemos afirmar que son varios los alojamientos hoteleros de la ciudad de Buenos Aires que no cumplen con estas expectativas de calidad, ya que no son accesibles ni sus instalaciones ni los servicios que brindan.

Esto se debe a que muchos de los establecimientos hoteleros funcionan en edificios de cierta antigüedad y construidos en épocas donde las exigencias respecto de la accesibilidad no estaban instaladas ni en la agenda turística ni en el marco normativo como sí ocurrió posteriormente. Su reforma requiere de inversiones por parte del sector privado, ya sea edilicia, en instalaciones, equipamientos o en capacitación del personal, para que sean accesibles o se adapten y así poder recibir y hospedar a este segmento, y un trabajo fundamentalmente político, institucional y de gestión con respecto al turismo accesible dentro de la ciudad de Buenos Aires por parte del sector público.

Asimismo, es muy probable que no todos los empresarios que integran el sector privado ni todos los funcionarios que forman parte del sector público tengan conciencia y conocimiento de la importancia económica que éste representa en el mercado turístico y el beneficio que trae para la sociedad.

Por último, cabe destacar que el uso de manera autónoma del tiempo libre sería prueba de una sociedad inclusiva, y es evidente que a los alojamientos hoteleros de la ciudad de Buenos Aires todavía les falta camino por recorrer para lograr ese objetivo y también al sector público medidas que tomar para contribuir y fomentar el desarrollo del turismo accesible en la ciudad.

2. Planteamiento del problema

– *Pregunta general*

¿Cómo mejorar la accesibilidad de los alojamientos hoteleros de la ciudad de Buenos Aires para turistas con discapacidad motora?

– *Preguntas específicas*

- ¿Cuáles son las normas legales en cuanto a la accesibilidad? ¿Se respetan dichas normas?
- ¿Qué dicen las convenciones internacionales sobre la inclusión de personas con discapacidad?
- ¿Cuáles son las políticas que se llevaron o llevan a cabo con respecto al turismo accesible?
- ¿Qué se puede aprender de las experiencias de ciudades de otros países con respecto a la accesibilidad y al turismo accesible?
- ¿Cuáles son las preferencias de las personas con discapacidad motora a la hora de viajar y de elegir alojamiento hotelero?
- ¿Cuáles son las necesidades de las personas con discapacidad motora a la hora de viajar y de elegir el alojamiento hotelero?
- ¿Cuáles son los principales problemas o inconvenientes que enfrentan las personas con discapacidad motora al momento de viajar y de elegir el alojamiento hotelero?
- ¿Cómo está compuesta la oferta turística, en cuanto a los alojamientos hoteleros, en la ciudad de Buenos Aires?
- ¿Existen alojamientos hoteleros en la ciudad de Buenos Aires que estén preparados para recibir a este segmento del mercado? ¿Cuáles son? ¿Qué medidas tomaron en cuanto a la accesibilidad?
- ¿Cuál es el grado de accesibilidad en el entorno y entrada de los alojamientos hoteleros?
- ¿Cuál es el grado de accesibilidad en las circulaciones horizontales y verticales de los alojamientos hoteleros?

- ¿Cuál es el grado de accesibilidad en las habitaciones y sanitarios de los alojamientos hoteleros?
- ¿Cuál es el grado de accesibilidad en el mobiliario y equipamiento de los alojamientos hoteleros?
- ¿Cuál es el grado de accesibilidad en las áreas comunes de los alojamientos hoteleros?
- ¿Cuál es el grado de accesibilidad en el restaurante, bar y confiterías de los alojamientos hoteleros?
- ¿Cuál es el grado de capacitación del personal de los alojamientos hoteleros para el trato y atención de las personas con discapacidad motora?
- ¿Cuál debería ser la postura y contribución del sector público y privado con respecto al turismo y hotelería accesible?
- ¿Cuáles son las medidas y políticas que se podrían llevar a cabo desde el sector público sobre el turismo y hotelería accesible?
- ¿Cómo financiar las reformas hoteleras para la inclusión de personas con discapacidad?

2.1. Objetivos

– *Objetivo general*

Analizar y determinar cómo mejorar la accesibilidad de los alojamientos hoteleros de la ciudad de Buenos Aires para turistas con discapacidad motora.

– *Objetivos específicos*

- Establecer las normas legales existentes en cuanto a la accesibilidad y verificar su aplicación.
- Estudiar y examinar el contenido de las convenciones internacionales sobre la inclusión de personas con discapacidad.
- Examinar e indicar las políticas que se llevaron o llevan a cabo con respecto al turismo accesible.
- Analizar las experiencias de ciudades de otros países en cuanto a la accesibilidad.
- Describir las preferencias de las personas con discapacidad motora a la hora de viajar

- y de elegir alojamiento hotelero.
- Describir las necesidades que tienen las personas con discapacidad motora a la hora de viajar y de elegir el alojamiento hotelero.
- Describir los principales problemas o inconvenientes que enfrentan las personas con discapacidad motora a la hora de viajar y de elegir el alojamiento hotelero.
- Examinar e indicar como está compuesta la oferta turística en cuanto a los alojamientos hoteleros en la ciudad de Buenos Aires.
- Examinar e indicar los alojamientos hoteleros de la ciudad de Buenos Aires que están preparados para recibir a este segmento del mercado y describir las medidas que llevaron a cabo en cuanto a la accesibilidad.
- Comprobar el grado de accesibilidad en el entorno y entrada de los alojamientos hoteleros.
- Verificar el grado de accesibilidad en las circulaciones horizontales y verticales de los alojamientos hoteleros.
- Examinar el grado de accesibilidad en las habitaciones y sanitarios de los alojamientos hoteleros.
- Analizar el grado de accesibilidad en el mobiliario y equipamiento de los alojamientos hoteleros.
- Comprobar el grado de accesibilidad en las áreas comunes de los alojamientos hoteleros.
- Verificar el grado de accesibilidad en el restaurante, bar y confiterías de los alojamientos hoteleros.
- Verificar el grado de capacitación del personal de los alojamientos hoteleros para el trato y atención de las personas con discapacidad motora.
- Analizar y describir la postura y contribución que debería hacer el sector público y privado con respecto al turismo y hotelería accesible.
- Identificar y determinar las medidas y políticas que podrían llevar a cabo el sector público sobre el turismo y hotelería accesible
- Determinar las fuentes de financiamiento para las reformas hoteleras para la inclusión de personas con discapacidad.

2.2. Hipótesis

Tal como se señaló anteriormente, el segmento de mercado que integran las personas con discapacidad está teniendo cada vez más importancia para el turismo. El elevado número de personas que lo integran, así como su potencial crecimiento, unido a su creciente participación en el mercado turístico, está llevándolo a considerarlo como oportunidad de negocio para el sector turístico.

Para poder avanzar y crecer con esto, es importante conocer los gustos, preferencias, necesidades e inconvenientes de las personas con discapacidad en su comportamiento como turistas, tratando de evaluar, diseñar, perfilar y adaptar la oferta turística, y a su vez que esto contribuya a dar una mayor satisfacción a los turistas con discapacidad y competitividad a las empresas turísticas.

Se trata de un trabajo que debería realizarse en forma conjunta entre los diferentes actores que integran el turismo, como lo son el sector público, privado y asociaciones de las personas con discapacidad.

Teniendo en cuenta lo expuesto se considera que esto no se está trabajando adecuadamente en la ciudad de Buenos Aires, principalmente en los alojamientos hoteleros y que falta camino por recorrer para mejorar, debido a múltiples factores y obstáculos que presenta la temática principalmente la inversión económica que esto requiere por parte del sector privado y la falta de información cuantitativa y cualitativa, datos, planes, programas y políticas con respecto al turismo accesible en la ciudad por parte del sector público.

3. Marco teórico

El marco teórico para nuestra investigación se estructura a partir de seis conceptos claves: la accesibilidad, las barreras, el entorno accesible, el diseño universal, el turismo accesible y la discapacidad.

Los conceptos y definiciones expuestos a continuación denotan una evolución a través de los años. Esto es así ya que refieren a momentos históricos de la conceptualización.

– **La accesibilidad**

En 1969 Gould definió y expresó que *“La accesibilidad es una noción escurridiza, uno de esos términos que todo el mundo utiliza hasta el momento en que uno se encuentra frente al problema de definirlo y evaluarlo”*. Esta frase ha sido citada muchas veces porque resume muy bien la complejidad de este concepto.

En 1987, con motivo de una conferencia en Holanda¹ se planteó la necesidad de unificar conceptos a nivel europeo. Es así como una organización holandesa llamada CCPT tuvo la iniciativa de preparar el *Manual Europeo para un Entorno Construido Accesible*, publicado en 1990, y que daría pie a un documento más conceptual y unificador de criterios denominado el Concepto Europeo de Accesibilidad. Según este documento, realizado con una fuerte impronta arquitectónica, la accesibilidad es

“Una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido”.

Por su parte el Equipo Helios (1995) se refería respecto a la accesibilidad de una forma y enfoque mucho más completo y actual expresando que:

“La palabra accesibilidad puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión. Todos, según sean nuestras capacidades funcionales o mentales, tropezamos con barreras en nuestra capacidad de movimiento, en nuestras comunicaciones o fuentes de información, y en nuestro alcance de comprensión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas”.

En 1999 Steinfeld refiere que *“La accesibilidad no es otra cosa que la relación entre las capacidades funcionales del individuo y el entorno”*.

Asimismo, en *El Libro Verde: La Accesibilidad en España* (2002), se la define diciendo que

¹ En octubre de 1987 se celebró en Utrecht una conferencia europea sobre *“Acceso a edificios públicos para personas con discapacidad”* organizada por el Consejo Holandés de Discapacitados. En esta conferencia se concibieron nuevas iniciativas que permitieran mejorar la accesibilidad del entorno construido de la Comunidad Europea.

“La accesibilidad es un conjunto de características que hacen posible que cualquier entorno, servicio, sistema de gestión o mantenimiento se diseñe, ejecute o sea apto para el máximo número de personas posible en condiciones de confort, seguridad e igualdad”.

De igual modo, Iwarsson y Stahl (2003), señalan que:

“Como muchas otras palabras, la accesibilidad tiene un significado común o literal, así como muchos significados específicos en diferentes contextos (...) para mucha gente, especialmente cuando se aplica una perspectiva técnica, la accesibilidad es un término paraguas que cubre todos los parámetros que influyen sobre el funcionamiento humano respecto del entorno”.

La Real Academia Española define que la palabra accesibilidad *“evoca al acceso a algo que nos plantea alguna limitación, ya sea económica, espacial o de otro tipo”*. Mientras que García Nart (2004) expresa que *“La accesibilidad no significa solo que podamos llegar a donde tenemos que ir sino que tengamos a nuestro alcance y podamos utilizar lo que necesitamos o elegimos, de forma independiente”*.

En el Observatorio de la Accesibilidad Universal en los Municipios de España (2011), se explica que *“La ausencia de accesibilidad es hoy una de las violaciones más insidiosas, pero no por ello menos efectiva, de la igualdad de oportunidades y de los derechos de las personas con discapacidad”*.

Con respecto a la accesibilidad en el turismo la Fundación ACS y la Organización Mundial del Turismo (2014) enuncian que:

“La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo; es una cuestión de derechos humanos, en la que por encima de todo debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, sino que es bueno para todos”.

Asimismo, en 2015 la Organización Mundial de Turismo manifiesta que:

“La accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma, por lo que los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos

y los entiendan como medidas positivas evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios y estarán facilitando la experiencia turística mejorando la calidad de vida de toda su ciudadanía y visitantes”.

Por último, Claudio Benardelli (2016) señala que *“La accesibilidad no sólo se refiere a las soluciones técnicas sino además a como esas condiciones se presentan y ejecutan para que sea viable su utilización por parte de los distintos usuarios”.* De igual modo amplió el concepto de accesibilidad argumentando que la accesibilidad universal:

“Es sinónimo de que en el hábitat o entorno en el que estamos, vivimos y nos desarrollamos existe facilidad para la deambulaci3n, la comprensi3n, la localizaci3n, la comunicaci3n y la movilidad, independientemente de la capacidad que pudiera presentar el usuario”.

– Las barreras

En la Clasificaci3n Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (2001), se explica que las barreras

“Son todos aquellos factores ambientales en el entorno de una persona, que, por ausencia o presencia, limitan el funcionamiento y crean discapacidad. Estos incluyen aspectos como un ambiente f3sico inaccesible, falta de tecnolog3a asistencial apropiada, actitudes negativas de las personas hacia la discapacidad, servicios, sistemas y pol3ticas que no existen o que espec3ficamente dificultan la participaci3n de todas las personas con una condici3n de salud que conlleve una discapacidad”.

Es muy importante destacar que la idea de barrera no es absoluta, sobre todo en la segunda acepci3n, tal como ilustra Steinfeld (2003):

“Tras conseguir el acceso b3sico, las barreras menos obvias se hacen m3s visibles. Por ejemplo, cuando un edificio posee una entrada accesible pero requiere que las personas que la utilizan tomen un camino indirecto, la atenci3n se dirigirá al esfuerzo adicional necesario para utilizar dicha entrada que al hecho de poder entrar al

edificio (...) a medida que la sociedad aumenta su nivel de accesibilidad y usabilidad, siempre habrá algún otro nivel que alcanzar”.

En el *Libro Blanco* (2003), se clasifican las barreras y distinguen distintos tipos según donde se presenten las mismas:

“Arquitectónicas: obstáculos físicos que impiden que determinados grupos de población puedan llegar, acceder o moverse por un espacio, un edificio o una parte de él.

Transporte: en todos los medios de transporte ya sean particulares o públicos. Estas barreras se deben a la falta de transporte adecuado que interfiere con la capacidad de una persona de ser independiente y de funcionar en sociedad.

Telecomunicaciones: en la comprensión y captación de los mensajes y en el uso de los medios técnicos disponibles. Estas barreras las enfrentan personas que tienen discapacidades que afectan la audición, el habla, la lectura, la escritura o el entendimiento y que usan maneras de comunicarse diferentes a las que usan quienes no tienen estas discapacidades.

Urbanísticas: obstáculos físicos que impiden que determinados grupos de población puedan llegar, acceder o moverse en estructuras e instalaciones urbanas y en espacios no edificados de carácter público o privado”.

En el ámbito turístico, la Organización Mundial de Turismo (2015) destaca la existencia de dos grandes grupos de barreras: las del entorno y las sociales. Las barreras del entorno son aquellas que aparecen entre el turista y el entorno donde viajan, tales como las arquitectónicas, telecomunicaciones, transporte, urbanísticas, etc., dificultando o imposibilitando el uso y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos. Las barreras sociales son aquellas que se relacionan con el trato que tiene la sociedad hacia las personas con discapacidad y la accesibilidad. Suelen ser mucho más limitantes y discriminatorias que las del entorno porque son las responsables de promover los cambios. Dentro de estas barreras se pueden encontrar tres grupos principales: barreras por falta de personal capacitado en la

atención a personas con discapacidad, barreras por falta de concientización en la sociedad sobre la accesibilidad, y barreras actitudinales: rechazo, discriminación, sobreprotección, estereotipos, estigma, prejuicio, principalmente consecuencia de una visión negativa de la discapacidad.

Cabe señalar que las barreras sociales o actitudinales son las que generan, en mayor medida, las barreras físicas, en el transporte o comunicacionales. De esta manera se entiende por qué aún no se diseña todo en el ámbito turístico (nacional) de manera accesible utilizando el concepto de Diseño Universal.

– ***El entorno accesible***

En la ya citada Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (2001), donde los aspectos contextuales adquieren gran importancia en la concepción de discapacidad, se asume que *“Un entorno accesible es aquel en el que un individuo con cualquier discapacidad puede funcionar con independencia”*.

Según la publicación *European Concept for Accessibility* (2003) *“un entorno accesible tiene que ser respetuoso, seguro, saludable, funcional, comprensible y estético”*.

Asimismo, el entorno accesible definido por Buhalis (2005) es *“aquel diseñado de tal modo que puede ser utilizado con seguridad y eficacia por el mayor número de personas ya sean discapacitadas o no”*.

Por su parte Cristina Labrador (2005) asegura que *“los entornos que permitan una participación plena deben ser franqueables, accesibles y usables”*.

Liliana Pantano (2016) manifiesta que:

“En términos absolutamente simples y contundentemente claros: es el medio el que debe permitir la convivencia, estimularla y propiciarla. No puede ponerse el énfasis en el mero esfuerzo personal, en la resiliencia o el comportamiento heroico de las personas. Si eso se da, potenciará el carácter inclusivo de un determinado ambiente pero, en sí mismo, no alcanza. Y los entornos no mejorarán si no cambian las reglas de juego, si no se generalizan no solo los buenos discursos sino las buenas prácticas, el buen hacer... y para todos”.

Por último, con respecto al entorno accesible, a la dependencia y al cuidado de las personas con discapacidad, María Pía Venturiello (2016) afirma que:

“El cuidado de las personas con discapacidad requiere, por un lado, la construcción de un entorno en el que éstas puedan desempeñarse autónomamente y una dinámica adaptación del medio a sus necesidades y, por el otro, de las atenciones puntuales para quienes se encuentran en situación de dependencia. Ese cuidado supone voluntades y esfuerzos conjuntos, que incluyen a varios sectores de la sociedad”.

– ***El diseño universal***

Se reconoce al arquitecto Ron Mace (1990), como el padre del término *diseño universal* al afirmar que:

“Las cosas que la mayoría de la población puede utilizar con independencia de su habilidad o discapacidad se pueden considerar universalmente utilizables (...) El diseño universal guía el alcance de la accesibilidad y sugiere hacer todos los elementos y espacios accesibles y utilizables por la gente, hasta el máximo grado posible”.

También el basamento en *The Center for Universal Design* (1995), y su definición:

“El diseño universal es el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado, evitando así tener que realizar modificaciones o adaptaciones futuras que pueden representar un mayor coste y presentar unos resultados peores”.

En la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) se expresa y define que:

“Por diseño universal se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas

para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten”.

El Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas -CEAPAT- (2007) manifiesta que:

“El Diseño Universal es una estrategia que tiene como objetivo hacer el diseño y la composición de los diferentes entornos, productos, la tecnología de la información y la comunicación accesibles, comprensibles y usables para todas las personas, en la mayor medida y del modo más independiente y natural posible, preferiblemente sin la necesidad de adaptación o soluciones especiales”.

Soren (2010) establece siete principios en los que deben basarse los productos y servicios con la terminología de diseño universal:

- “1. Uso equiparable: debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas*
- 2. Flexibilidad: debe adecuarse a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales*
- 3. Simple e intuitivo: debe ser fácil de entender para todos los usuarios*
- 4. Información fácil de percibir: debe ser capaz de intercambiar información con el usuario*
- 5. Tolerante a errores: debe minimizar las acciones accidentales o fortuitas que puedan tener consecuencias fatales no deseadas*
- 6. Mínimo esfuerzo físico: debe poder ser usado eficazmente con el mínimo esfuerzo posible*
- 7. Adecuado tamaño de aproximación y uso: los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance y manipulación y uso por parte de todos los usuarios”.*

Según la Organización Mundial de Turismo (2014):

“El Diseño Universal conduce hacia la plena ciudadanía, la vida independiente y la integración. Promueve un cambio hacia el diseño centrado en el usuario, siguiendo un enfoque holístico y con el

objetivo de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, independientemente de los cambios que puedan experimentar en el curso de sus vidas”.

Por último, Claudio Benardelli (2014) manifiesta que diseño universal *“Significa nada más ni nada menos que un buen diseño o un diseño de calidad (...) Es un medio, una herramienta dentro de la creatividad humana que sirve para que la vida sea más digna, que cualquiera pueda disfrutar y utilizar todo lo que la humanidad crea y por lo cual nadie quede excluido”.*

– ***¿Qué es el turismo accesible?***

Desde sus inicios el concepto de turismo accesible ha evolucionado desde concebirse como una actividad realizada por personas con discapacidad, donde los entornos turísticos se adecuaban a sus necesidades, a concebirla intrínsecamente relacionada al Diseño Universal transformándose en una actividad que garantice la accesibilidad a los destinos, productos y servicios turísticos para todas las personas.

Es el 27 de septiembre de 1980 en Manila, cuando se relaciona por primera vez los términos de turismo y accesibilidad en la *Declaración de Manila sobre el turismo mundial*, en el marco de la Conferencia Mundial sobre Turismo convocada por la Organización Mundial del Turismo. Esta Declaración reconocía al turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos, recalcando los aspectos más importantes sobre accesibilidad turística, justamente, como ya se mencionó, porque se reconocía el turismo como un derecho fundamental y elemento clave para el desarrollo humano.

En la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo (1980) se manifestó que *“... El derecho al turismo supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad...”.*

Más adelante, en 1999, en pos de ofrecer mejor atención al turista y permitir el disfrute de esta actividad por todas las personas, la Organización Mundial del Turismo declaró en el artículo 7 del Código de Ética Mundial del Turismo, al turismo *“(...) un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta”.*

Por su parte, Pérez y González (2003) comentan que:

“El turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, es decir, pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a las infraestructuras y servicios turísticos”.

Según la OMT (2005) *“la accesibilidad en el turismo puede y debe ser un motor de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en los países receptores puesto que los esfuerzos benefician a la sociedad en su conjunto”.*

También en el mismo año la OMT refería que:

“Turismo Accesible es el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad”.

En 2014, la OMT señala con respecto al turismo accesible que:

“El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal”.

En 2015 la OMT vuelve a definir al turismo accesible donde establece que:

“Los destinos, productos y servicios turísticos deben ser accesibles para todas las personas, pero también que no sólo beneficia a las personas con discapacidad física permanente (...) sino también a los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje”.

Lo anterior pone en evidencia que desde la mencionada *Declaración de Manila*, hace ya más de 35 años, la OMT -integrada entre otros por los organismos nacionales de turismo de todos sus estados miembros- viene abogando por este término del turismo accesible.

– *¿Qué es la discapacidad?*

Aunque en el capítulo 1 se presente con detalle la evolución que ha tenido este concepto a lo largo del tiempo, en correspondencia con las distintas visiones que hay y hubo sobre este tema, no puede dejar de incluirse alguna referencia a la hora de presentar nuestro marco teórico. Como ya se mencionó al principio, las definiciones que se presentarán a continuación denotan una evolución a través de los años y refieren a momentos históricos de la conceptualización.

La Organización Mundial de la Salud (2005), por su parte expresa que:

“Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”.

En la *Convención sobre los derechos humanos de personas con discapacidad* (2006), se manifiesta que *“(...) es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.*

Por su parte, Miguel Ferreira (2008) expresa que:

“La discapacidad se refiere a la actividad desarrollada por una persona y la dificultad que en ello encuentra. La discapacidad sería impuesta por la sociedad, donde el conjunto de prácticas, representaciones y jerarquizaciones determinan a cada individuo dotándolos de oportunidades, identidad y recursos”.

Mientras que Liliana Pantano (2008) manifiesta que:

“Aunque el concepto de discapacidad está en continuo debate y revisión, se suele asumir que se trata de una consecuencia de las limitaciones funcionales, cognitivas y emocionales, que proceden

de la enfermedad u otras deficiencias corporales, accidentes u otros problemas de salud”.

En 2009 Palacios y Bariffi refieren a la definición de la palabra discapacidad diciendo que:

“La discapacidad es un fenómeno complejo en el que intervienen múltiples variables interrelacionadas, por tal motivo es imposible analizarla de una manera dicotómica y lineal: enfermedad vs salud, perfección vs imperfección. El abordaje de la discapacidad supone un interjuego de variables ideológicas, teóricas, sociales, políticas, etc.; esta es la razón por la cual la definición de discapacidad ha evolucionado a lo largo de la historia”.

– ***La discapacidad motora***

La Organización Mundial de la Salud entiende por discapacidad motora a *“aquellas limitaciones en la actividad y restricciones en la participación que sufre una persona como consecuencia de una deficiencia a nivel de sus estructuras biológicas y de las funciones que hacen posible el control corporal y la movilidad”.*

Según Marcos Pérez y González Velasco (2003), las discapacidades se clasifican en cuatro tipologías según los ámbitos del ser humano al que afectan: discapacidad intelectual, física o motora, visual, auditiva y psico-social. Se define como discapacidad física o motora a la

“dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea regional o general, como consecuencia de una anomalía en el aparato locomotor o las extremidades; de una deficiencia en el sistema nervioso (parálisis, trastornos de coordinación, etc.); y alteraciones viscerales (aparato respiratorio, digestivo, inmunitario, etc.). Comprende a las personas que presentan discapacidades para caminar, manipular objetos y de coordinación de movimientos para realizar actividades de la vida cotidiana”.

4. Metodología

Este trabajo de investigación se llevó a cabo con diferentes técnicas cuantitativas y cualitativas de acuerdo a lo que se quiso investigar y los datos que se desearon obtener, y estuvo dividido en 5 etapas:

– *Primera etapa*

Compuesta por la búsqueda, recolección y análisis de documentos, directrices, manuales de procedimientos, normas, leyes, convenciones internacionales, experiencias, informes de otras ciudades y cualquier otro documento que se obtuvo con respecto a la discapacidad, la accesibilidad para personas con discapacidad, turismo accesible y más precisamente a los alojamientos turísticos accesibles, que sean de aplicación en la Argentina y en la ciudad de Buenos Aires.

Se comenzó este proceso asistiendo a una capacitación sobre turismo accesible que brindó el Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS).

De ella se pudo conocer cuáles son las políticas y en que estaban y están trabajando los organismos públicos mencionados con respecto a la materia.

Del mismo modo, se tuvo el primer contacto con la historia de la evolución de la discapacidad y las personas con discapacidad tanto a nivel mundial como nacional, y el estado de situación actual en la temática.

Por otra parte, a partir de ella se tuvo un primer acercamiento y conocimiento sobre las normas, leyes y convenciones internacionales fundamentales para este trabajo ya que son de aplicación tanto nacional como de la ciudad de Buenos Aires.

Luego se continuó con la búsqueda, recolección y análisis de la información obtenida en la capacitación y de nuevos datos que generen aportes a este trabajo, tales como documentos, directrices, manuales de procedimientos, experiencias e informes de otras ciudades, entre otros.

Se consideró sumamente importante no solamente contar con la evolución y normativa del tema sino también ver casos tanto nacionales como internacionales de avances y puesta en práctica de políticas que fomenten y permitan crecer el turismo accesible.

Esto se realizó a través de internet, de páginas específicas de búsqueda de normativa como así también de páginas especializadas nacionales e internacionales en turismo y turismo accesible. También para esta etapa fue fundamental la información contenida en las páginas del Ministerio de Turismo de la Nación, del Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), de la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) y de la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS). Por último, además de lo anteriormente mencionado dicho trabajo se hizo a través del análisis de diferentes documentos de autores que investigan y trabajan la temática y que explican la historia y evolución que tuvo la discapacidad y el turismo accesible tanto a nivel mundial como nacional.

– *Segunda etapa*

Esta etapa consistió en determinar y conocer cuáles son las preferencias, necesidades, problemas e inconvenientes de las personas con discapacidad motora a la hora de viajar y de elegir el alojamiento turístico.

Esta investigación se llevó a cabo utilizando una encuesta -que se presenta en el Anexo I- mediante la cual se pudo recopilar información y datos a través de un cuestionario estructurado con preguntas estandarizadas abiertas y cerradas, previamente formulado y diseñado.

Se definió como universo a investigar a personas con discapacidad motora que hayan viajado alguna vez, o sea que tuvieron la experiencia de ser turistas, y que preferentemente se hayan alojado en algún tipo de alojamiento turístico.

De igual modo, se determinó que el rango de edad del universo a investigar sería desde los 18 años en adelante, y que debía residir en Argentina, ya sea en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Conurbano Bonaerense o el interior del país.

En nuestro capítulo 2 se muestra como los respondientes seleccionados (30) responden a una diversidad de criterios tales como sexo (igual número de varones que de mujeres), edad (24 son adultos de 30 a 59 años, 4 jóvenes entre 18 y 29 años y 2 mayores de 60 años), nivel educativo (12 habían completado la educación superior) y estrato socioeconómico (15 se autclasificaron en el medio alto y el resto en el medio bajo). Estos dos últimos indicadores

son los que expresan la estratificación social y aunque pudiera parecer que la muestra estuviera sesgada “hacia arriba”, en realidad se corresponde con los segmentos de la población argentina que tienen acceso al turismo en general y al alojamiento hotelero en particular.

Las encuestas se realizaron personalmente (entrevistas), por teléfono y correo electrónico. Se decidió hacerlas de diferentes formas debido a las múltiples modalidades en las que se consiguieron y contactaron a las personas para entrevistar adaptándose a las capacidades, preferencias y comodidades del respondente.

Los casos a encuestar para llevar a cabo esta investigación se obtuvieron a través de diferentes medios y contactos:

Por un lado, a través de la Directora de la Fundación Vitra, una reconocida institución que tiene como misión proveer de oportunidades educativas, laborales y sociales a las personas con discapacidad motora, estimulando su protagonismo, respetando sus tiempos y desarrollando sus destrezas y capacidades, procurando integrar a los mismos como sujetos activos, económicamente independientes y socialmente participativos. En este caso se realizaron todas las entrevistas personalmente.

Y por otro lado, a través de los grupos de Facebook “*Discapacitados de Argentina*”, “*Los discapacitados también existimos*” y “*Acceso ya*” se pudo ponerse en contacto con personas con discapacidad motora y llevar a cabo la encuesta vía correo electrónico, chat y telefónicamente.

Se realizaron 30 encuestas en donde se hicieron preguntas personales tales como la edad, sexo, lugar de residencia, máximo nivel educativo alcanzado, estrato social en el cual se autoclasificarían, como así también preguntas que permitieron conocer sus gustos, preferencias, necesidades, problemas e inconvenientes que tuvieron y tienen a la hora de viajar y de elegir el alojamiento turístico.

Los casos encuestados son mitad de sexo femenino y el otro masculino. La gran mayoría corresponden a edades adultas de entre 30 a 59 años, residen en la ciudad de Buenos Aires, les gusta viajar y viajan al menos una vez al año.

– ***Tercera etapa***

Estuvo integrada por el estudio, análisis y armado del inventario de los alojamientos hoteleros en la ciudad de Buenos Aires y de la existencia de alojamientos hoteleros accesibles que estén preparados para recibir y hospedar personas con discapacidad motora.

Se buscó concretamente la cantidad total de alojamientos hoteleros y extrahoteleros en la ciudad de Buenos Aires y cuántos y cuáles de los alojamientos hoteleros de la ciudad cuentan con estas facilidades para recibir a este segmento del mercado.

Esta búsqueda de información, datos y documentación se realizó a través de internet y páginas específicas, como las del Ministerio de Turismo de la Nación, el Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, del Servicio Nacional de Rehabilitación (hoy Agencia Nacional de Discapacidad) y de la página oficial de Estadística y Censos de la ciudad de Buenos Aires.

Asimismo, se consultó dicha información con la Guía de Turismo Accesible 2016 y su actualización 2018/2019, realizada en forma conjunta por el Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS).

– ***Cuarta etapa***

Una vez finalizada la etapa anterior se procedió a evaluar la accesibilidad, a través de una guía de observación, a 16 alojamientos hoteleros de diferentes categorías y ubicaciones en la ciudad de Buenos Aires.

Esto implicó la visita a 16 alojamientos hoteleros de la ciudad para poder observar y tomar notas, tanto cuantitativas y descriptivas como analíticas, y así tener un registro de la diversidad de situaciones que se prestan y observan respecto a la accesibilidad de los mismos.

Se confeccionó una guía de observación -que se presenta en el Anexo II- teniendo en cuenta la normativa vigente en cuanto al Código de Edificación de la ciudad de Buenos Aires y a lo expuesto en las Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos, realizado en forma conjunta por el Servicio Nacional de Rehabilitación (hoy Agencia Nacional de Discapacidad) y la entonces Secretaría de Turismo de la Nación (hoy Ministerio de Turismo de la Nación).

La guía de observación fue elaborada como un instrumento de recolección de información que permitiera evaluar el grado de cumplimiento alcanzado con respecto a la accesibilidad por

parte de los hoteles y que garantiza que se cubran y pregunten todos los aspectos considerados importantes en cuanto a la accesibilidad de un alojamiento hotelero. En otras palabras, se trata de una serie de observaciones y verificaciones que estructuran la entrevista, en la medida que siempre en la visita a las instalaciones se estuvo acompañada por personal del hotel.

Dicha guía consiste en una serie de preguntas cerradas enunciadas en forma coincidente con el Código de Edificación y las Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos. Cada pregunta admite 3 respuestas posibles -sí, no, no aplica- y en el caso de ser necesario todas las preguntas cuentan con un campo de observaciones donde se puede realizar alguna explicación o aclaración con respecto a algún tema o punto.

Durante esta etapa del trabajo de campo y en la visita a los hoteles, en 4 de los casos fui acompañada por mi director de este TFM y sirvió como supervisión del trabajo de campo.

Por lo tanto, a través de esta guía de observación estructurada y definida con preguntas cerradas se contempló el análisis y relevamiento de la accesibilidad en:

- El entorno y entrada a los alojamientos hoteleros.
- El lobby.
- Las circulaciones horizontales y verticales.
- Las habitaciones y sanitarios.
- El mobiliario y equipamiento.
- Las áreas comunes.
- El restaurante, bar y confitería.
- La piscina.
- La capacitación del personal respecto a la temática.

Las visitas a los 16 hoteles de la ciudad de Buenos Aires se obtuvieron a través de diferentes contactos tanto de FEHGRA, la AHT y la AHRCC, como de mis colegas de la carrera de grado en Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana y de la Maestría en Economía y Gestión del Turismo de la Universidad de Buenos Aires. Los hoteles en cuestión prestaron su consentimiento para realizar dicho relevamiento colaborando con la presente investigación sobre la accesibilidad en los alojamientos hoteleros en la ciudad de Buenos Aires.

En el balance debe consignarse que la tarea de conseguir hoteles para ser visitados fue particularmente trabajosa, mucho más de lo previsto. Cuando se armó el proyecto para esta investigación se descontó una mayor cooperación del sector hotelero, especialmente de las

cámaras que lo representan. Para llevar a cabo el trabajo de campo se siguieron dos caminos, uno para cada una de las cámaras que representan al sector hotelero. Pese a nuestros esfuerzos -el mío y el mi director- la cooperación de los hoteles agrupados en la Asociación de Hoteles de Turismo -AHT- fue muy escasa. Vale aclarar que allí está representada la hotelería de alta gama, es decir la de mayor categoría según la normativa de clasificación por estrellas. La escasa receptividad respecto de nuestro estudio, suficientemente avalado por las autoridades de nuestra carrera, nos sorprendió porque todo indica que es justamente en el sector de la hotelería de alta gama -donde además sus edificaciones son más recientes- las condiciones de accesibilidad son mejores.

Aún sin cumplir con las expectativas que teníamos cuando se diseñó este estudio, mucho mejor nos fue con el camino emprendido con la Federación Empresaria Hotelero Gastronómica de la República Argentina -FEHGRA-. Allí recurrimos a Jordi Busquets, a quien incluimos en nuestros agradecimientos en la sección respectiva, quien nos puso en contacto con las autoridades de la Cámara de Hoteles, una de las cuatro cámaras de la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés, filial de la FEHGRA en el ámbito de la ciudad de Buenos Aires. En este caso y pese a la buena voluntad de Gabriela Akrabian, a quien también incluimos en nuestros agradecimientos en el comienzo de nuestro trabajo, la respuesta fue relativamente escasa, siempre de acuerdo a nuestras expectativas originales que pueden haber pecado de excesivamente optimistas.

Con estos relativamente magros resultados a través de los canales institucionales, se avanzó gracias a las relaciones personales, especialmente del ya mencionado Jordi Busquets. Entendemos que la exigencia de incluir en el TFM un apartado sobre la metodología utilizada no solo se justifica para poder apreciar en su justa medida los resultados alcanzados sino de una oportunidad para formular recomendaciones, consejos y advertencias a quienes emprendan en el futuro trabajos de investigación en este campo. Nuestra experiencia nos lleva a advertir de las dificultades para llevar adelante estudios en el sector hotelero, por lo menos en el ámbito de la ciudad de Buenos Aires.

Por último, una vez realizadas las visitas y las guías de observación se procedió a contrastar lo observado con lo establecido en los documentos, directrices, manuales de procedimientos, normas, leyes, convenciones internacionales, experiencias, informes de otras ciudades y todo

aquel documento que se obtuvo en la primera etapa y que sean de aplicación en la Argentina y en la ciudad de Buenos Aires.

– *Quinta etapa*

En esta etapa se investigó y determinó cual podría y debería ser la postura y contribución de los sectores público y privado con respecto al turismo y hotelería accesible en la ciudad de Buenos Aires.

Por otra parte, se analizó y explicaron cuales deberían ser las medidas y políticas que se podrían llevar a cabo desde el sector público sobre la temática y como y cuáles podrían ser las fuentes de financiamiento para las reformas que los hoteles deberían realizar para conseguir la inclusión de las personas con discapacidad.

A esto se llegó a través del análisis y estudio de los datos, documentos, informes, normativas, experiencias de otros países obtenidas en todas las etapas de investigación que se explicaron anteriormente.

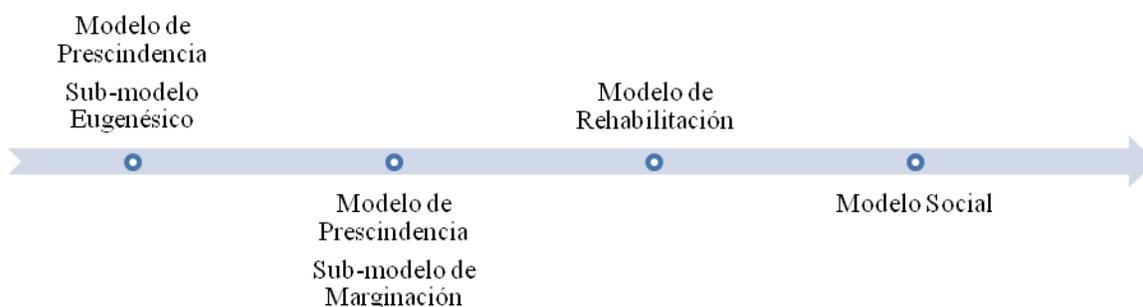
Se realizó un trabajo de cruce de los diferentes resultados e informaciones que se examinaron para poder sacar diversos hallazgos y conclusiones y así poder determinar propuestas de mejora que contribuyan a la mejora en la accesibilidad de los alojamientos hoteleros en la ciudad de Buenos Aires para turistas con discapacidad motora.

CAPÍTULO 1

EVOLUCIÓN DE LA DISCAPACIDAD Y EL TURISMO ACCESIBLE EN EL MUNDO Y EN ARGENTINA

En este capítulo se hará referencia sobre cómo la humanidad ha percibido la discapacidad a lo largo de la historia, viendo a través del tiempo cómo se consideraba y qué trato recibieron las personas con discapacidad según distintos modelos hasta llegar al modelo actual. Se explicarán y compararán, mediante una línea de tiempo, las características de los modelos de discapacidad en las diferentes épocas hasta llegar al modelo vigente en la actualidad. Asimismo, se expondrá y realizará un análisis de las convenciones internacionales sobre la inclusión de personas con discapacidad y el marco normativo, tanto nacional como de la ciudad de Buenos Aires en materia de discapacidad, accesibilidad, turismo y turismo accesible, como así también, de las políticas que se llevan a cabo sobre la materia. Por último, se finalizará planteando determinadas políticas y experiencias que se llevan a cabo en otras ciudades del mundo con respecto a la accesibilidad y al turismo accesible que pueden llegar a ser de gran ayuda y aporte para la posterior aplicación local.

Modelos de la Discapacidad



– Modelo de Prescindencia: Sub-modelo Eugenésico

El primer modelo es el de la prescindencia, como su nombre lo indica planteaba que las personas con discapacidad eran prescindibles en la sociedad, es decir que no eran útiles para la misma siendo una carga para la comunidad. Se caracterizaba por tener una profunda raíz religiosa considerándose a la discapacidad como un castigo o una maldición, por lo tanto, la

respuesta de la sociedad frente a la discapacidad fue la eliminación de estas personas de la comunidad.

A los niños recién nacidos con alguna discapacidad se los mataba. Un ejemplo en la historia de este modelo, se encuentra en la sociedad de Esparta donde los niños con malformaciones eran arrojados por el monte por no ser útiles para una sociedad eminentemente guerrera.

– ***Modelo de Prescindencia. Sub-modelo de Marginación***

La sociedad de la época concebía las discapacidades físicas, sensoriales, intelectuales y psicosociales como algo inaceptable y creía que lo correcto era que las personas con discapacidad se encuentren en lugares donde pudieran vivir aisladas. El trato que recibían era la marginación, se los recluía en conventos o se dedicaban a mendigar, siendo objeto de burla. Muchas personas con discapacidad fueron encerrados de por vida en instituciones, incluso en contra de su voluntad sufriendo tratos inhumanos y degradantes. No se les permitía tomar decisiones ya que se les hizo creer que jamás podrían vivir por ellos mismos. Así fue como la comunidad se desentendió de las personas con discapacidad y se continuó construyendo un entorno físico excluyente lleno de barreras.

– ***Modelo de Rehabilitación***

La primera Guerra Mundial, que se desarrolló entre 1914 y 1918, dejó en los países involucrados un gran número de jóvenes con secuelas físicas y psíquicas adquiridas durante el conflicto bélico.

En 1919, se creó la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que tuvo un papel decisivo en la aprobación de normativas tendientes a proteger los derechos de las personas con discapacidad congénita y adquirida, y en la promoción y desarrollo de Programas de Rehabilitación.

Al terminar la Segunda Guerra Mundial en 1945 un número no inferior a 12 países concentraron sus esfuerzos médicos y científicos en la integración de personas con limitaciones físicas lo que facilitó el desarrollo formal de la rehabilitación.

Por lo expuesto, se afirma que este es un modelo que tuvo mucho que ver con las guerras mundiales, que producían una cantidad masiva de personas con discapacidad, ya sean amputados, lisiados, etc. imponiéndose el modelo rehabilitador.

En éste se adoptó un enfoque científico, en concreto desde el punto de vista médico rehabilitador, ya que se partía de un estándar de normalidad por lo que la persona con discapacidad debía procurar llegar a alcanzar. En este modelo, la discapacidad se asociaba a la enfermedad, por lo tanto, superar la discapacidad implicaba cursarse o rehabilitarse. Del mismo modo, se concebía que en la medida en que las personas con discapacidad se curaban o rehabilitaban es que podrían ser integradas plenamente a la sociedad, de lo contrario permanecerían segregadas.

El modelo de Rehabilitación debe entenderse enmarcado dentro de las políticas del Estado de Bienestar que se aplicaron a partir de la Crisis Económica Mundial de 1930 y se expandieron durante la segunda postguerra.

El trato cambió totalmente hacia las personas con discapacidad ya que se pensaba que la enfermedad o discapacidad podía ser curada a través de la rehabilitación y por primera vez el estado sintió la necesidad de apoyar a las personas con discapacidad y surgieron los programas asistencialistas. Este modelo fue objeto de cuestionamiento por parte de movimientos políticos y sociales de las décadas siguientes.

– *Modelo Social*

Inspirados en otros movimientos de derecho civil las personas con discapacidad empezaron a manifestarse demandando derechos, luchando para lograr avances en la accesibilidad en los transportes, sitios públicos, la información, la salud, la educación y empleo, es decir, a los derechos básicos que cualquier persona tiene.

Los movimientos sociales de personas con discapacidad surgieron en la década de 1970 como continuidad de los movimientos por los derechos civiles que protagonizaron importantes luchas en los años anteriores. Su objetivo era luchar por mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, asegurar la accesibilidad al medio físico y social, y por el derecho de una vida independiente.

Bajo el Modelo Social, la discapacidad no se considera un síntoma o condición médica sino una construcción social que modifica o condiciona la realidad de estas personas. Ya no se las considera enfermas que deben ser tratadas o menores de edad cuyos derechos han sido limitados, sino como ciudadanos activos en la vida política, económica y social de la

comunidad y cuya opinión debe ser tenida en cuenta a la hora de elaborar políticas de inclusión.

El lema que adquieren estos movimientos en sus manifestaciones y actos públicos es “*Nada sobre nosotros sin nosotros*”, y las personas con discapacidad comenzaron a participar en procesos de diseño de leyes que realmente los tuvieran en cuenta. Esta lucha a través de los años ha desembocado en un movimiento de derecho civil en todo el mundo donde las personas con discapacidad demandan sus derechos y su igualdad de oportunidades.

Desde entonces se fueron creando organizaciones de personas con discapacidad en todo el mundo, que reclaman un nuevo papel en el diseño y organización de políticas sociales, con un mayor protagonismo y autonomía. El modelo social se encuentra aún vigente, y marca la diferencia entre la deficiencia y la discapacidad. Este modelo revoluciona la forma en la que se entiende a la discapacidad.

Plantea que la discapacidad no es una maldición o un castigo divino, ni un problema asociado a una enfermedad que radica en la persona, sino que la discapacidad es el resultado de la interacción de las deficiencias que están en el ser humano y las barreras existentes en el entorno físico. Por lo tanto, la discapacidad ya no es una cuestión que se encuentra en el individuo, sino que es la propia sociedad la que genera esa discapacidad.

Como consecuencia de estas luchas se fueron incorporando los derechos de las personas con discapacidad en las normativas internacionales. En 1982 las Naciones Unidas aprobaron el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad.

En su artículo 21 establece que para lograr los objetivos de igualdad y plena participación “*no bastan las medidas de rehabilitación*”, sino que se debe asegurar el acceso a la vida familiar, el empleo, la educación, la vivienda, la seguridad social, la participación en grupos sociales y políticos, las actividades religiosas, las relaciones afectivas y sexuales, el acceso a las instalaciones públicas y la libertad de movimiento. El 60 amplía esto al señalar los derechos de estas personas a participar en todos los procesos sociales.

A su vez el 85 establece que “*debería consultarse a las personas con discapacidad y a sus organizaciones en el desarrollo y ejecución del programa. Con este fin debe hacerse cuanto sea posible para alentar la formación de organizaciones de personas con discapacidad a nivel local, nacional, regional e internacional*”.

Es por ello que decimos que este modelo, por primera vez afirma que el problema no está en la persona, sino en la sociedad que impone barreras que las discapacitan, y busca crear sociedades incluyentes, ya no siendo vista la discapacidad como algo negativo sino que forma parte de la diversidad social que se considera valiosa “per se”.

Por último manifiesta que, para lograr dicho objetivo se deben eliminar las barreras que se encuentren en el entorno físico, el transporte, la información, en las comunicaciones, internet, en los servicios e instalaciones abiertas al público, entre otros.

1.1. Marco normativo

A continuación se presentarán y analizarán las convenciones internacionales sobre la inclusión de las personas con discapacidad y el marco normativo, tanto nacional como de la ciudad de Buenos Aires en materia de discapacidad, accesibilidad, turismo y turismo accesible, como así también, de las políticas que se llevan a cabo en el ámbito nacional y de la ciudad de Buenos Aires sobre la misma.

Se considera importante ilustrar una línea de tiempo que demuestre claramente cómo fue la evolución que tuvo el tema de discapacidad, accesibilidad y turismo accesible a nivel mundial, nacional y de la ciudad de Buenos Aires en las diferentes épocas.

– *Los ochenta*



Dentro de las convenciones internacionales que se llevaron a cabo con respecto a esta temática, se puede señalar la Conferencia Mundial de Turismo realizada el 27 de septiembre de 1980 en Manila Filipinas convocada por la Organización Mundial del Turismo, con la participación de 107 delegaciones de Estados y de 91 delegaciones de observadores, para esclarecer la naturaleza del turismo en todos sus aspectos y la función que el mismo está llamado a desempeñar en un mundo dinámico y, además, para examinar las responsabilidades

de los Estados en el desarrollo y expansión del turismo en las sociedades modernas como actividad trascendente económicamente.

A través de la Declaración de Manila, se asocia por primera vez el término turismo al de accesibilidad, reconociendo el turismo como un derecho fundamental y clave para el desarrollo humano afirmando que:

“El derecho al uso del tiempo libre y especialmente el derecho al acceso a las vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, están reconocidos, por pertenecer al desarrollo de la misma personalidad humana, en la Declaración Universal de Derechos Humanos así como acogidos en la legislación de muchos Estados. Implica para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mayores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad. Tal esfuerzo debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país”.

Declaración de Manila (1980), artículo 4°.

En cuanto a las personas con discapacidad, la Ley Nacional N° 22.431, sancionada en el año 1981, crea el Sistema de Protección Integral para las Personas Discapacitadas, tendiente a asegurar a éstas atención médica, educación y seguridad social, así como a concederles las franquicias y estímulos que permitan en lo posible neutralizar la desventaja que la discapacidad les provoca y darles la oportunidad de poder desempeñar en la comunidad un rol equivalente al que ejercen las personas normales. Asimismo, introduce los conceptos de accesibilidad al medio físico y supresión de barreras urbanísticas, arquitectónicas y en el transporte. Ésta fue formulada por el presidente Videla, que tenía un hijo con discapacidad, reglamentada, mediante el Decreto N° 498/83, en parte por Reynaldo Bignone y puesta en práctica totalmente en 1994. Es la primera norma sudamericana en reconocer derechos de asistencia a las personas con discapacidad. Esa Ley asignaba importantes funciones al entonces Ministerio de Desarrollo Social. Estos avances fueron logrados especialmente en democracia y gracias al empuje y reclamo de las organizaciones no gubernamentales que desde 1983 se fueron multiplicando en la vida social y política de los discapacitados.

En el Decreto que reglamentaba la Ley, se estableció que las funciones asignadas por ley al entonces Ministerio de Desarrollo Social, ahora serían de competencia del Ministerio de Salud Pública y Medio Ambiente, quedando solo dos a cargo del entonces Ministerio de Desarrollo Social.

En el artículo 2° de dicha Ley se expone que *“se considera discapacitada a toda persona que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social impliquen desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral”*.

Mientras que el artículo 20, define la accesibilidad como:

“La posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte, para su integración y equiparación de oportunidades”.

Del mismo modo, el artículo 21 refiere conceptos tales como barreras arquitectónicas, adaptabilidad, practicabilidad y visitabilidad, donde se enuncia que:

“Entiéndase por barrera arquitectónicas las existentes en los edificios de uso público sea su propiedad pública o privada, y en los edificios de vivienda. Entiéndase por adaptabilidad, la posibilidad de modificar en el tiempo el medio físico con el fin de hacerlo completa y fácilmente accesible a las personas con movilidad reducida.

Entiéndase por practicabilidad la adaptación limitada a condiciones mínimas de los ámbitos básicos para ser utilizados por las personas con movilidad reducida.

Entiéndase por visitabilidad la accesibilidad estrictamente limitada al ingreso y uso de los espacios comunes y un local sanitario que permita la vida de relación de las personas con movilidad reducida”.

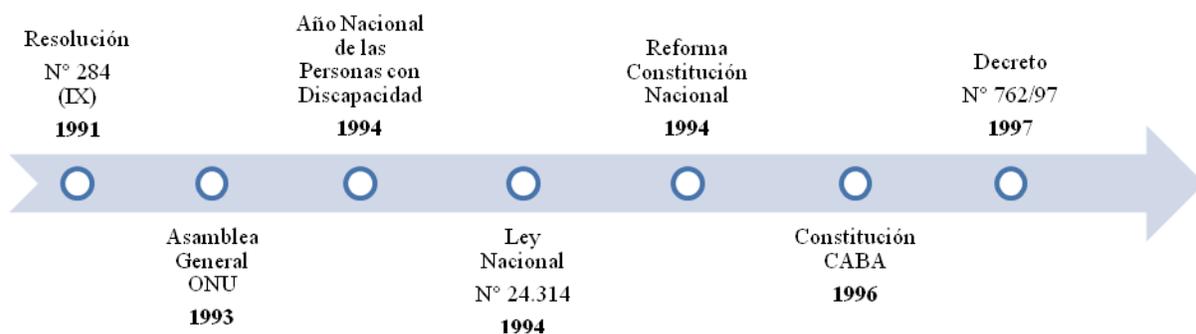
Cabe señalar que dicha Ley es reglamentada por el Decreto N° 762/97.

Por último, el programa de Acción Mundial para los Impedidos, aprobado en 1982, especifica que los Estados miembros deben procurar que las personas con discapacidad puedan utilizar no solo cines, teatros, restaurantes o bibliotecas sino zona de vacaciones como estadios,

hoteles, playas y otros lugares de recreo. Además afirma que las autoridades de turismo, las agencias de viaje, deben ofrecer sus servicios a todos, sin discriminación.

Este programa, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, nació como consecuencia del Año Internacional de los Minusválidos, que tenía como propósito promover medidas eficaces para prevenir la accesibilidad y rehabilitar y cumplir la meta de participación plena de las personas con discapacidad.

– *Los noventa*



El concepto “Turismo para Todos”, utilizado para indicar la aplicación de los criterios de la Accesibilidad Universal al sector del Turismo, se introdujo desde que la Organización Mundial del Turismo celebrara en 1991 en Buenos Aires la Asamblea General, y mediante la Resolución A/RES/284 (IX) "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90" adoptada en la novena reunión de la Asamblea General en Buenos Aires. El texto define el concepto de persona con discapacidad y da pautas de actuación al sector turístico en materia de información y publicidad turística, en formación al personal y en los requisitos generales y específicos que deben cumplir las distintas instalaciones turísticas para ser accesibles para las personas con movilidad reducida.

Por su parte, en 1993 la Asamblea General de la ONU aprobó las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Estas fueron el primer manifiesto que centraba los conceptos relacionando siempre a la persona con su interacción con el entorno. Es la primera vez que se hablaba de la responsabilidad de la sociedad en relación con la integración de las personas con discapacidad y de que los Estados tomaran la iniciativa para proveer información a las personas con discapacidad sobre sus derechos y posibilidades. En su punto II se habla de accesibilidad al entorno físico siendo esta la primera

vez que se enuncia el tema desde el punto de vista del espacio que rodea a la persona en cualquier ámbito que se encuentre.

De esta manera y siguiendo los lineamientos de las Normas Uniformes, la Argentina enuncia un plan de acción y declara al año 1994 como Año Nacional de las Personas con Discapacidad y a partir de ello, mediante el Decreto N° 1.027/94, se establecen pautas de cumplimiento obligatorio para iniciar desarrollos de accesibilidad en la ciudad de Buenos Aires. De esta forma empieza a gestionarse la temática en la Argentina de manera concreta. En ese mismo año, la Ley Nacional N° 24.314, Accesibilidad de personas con movilidad reducida, sancionada en 1994, realiza modificaciones mínimas de redacción en los artículos 20, 21 y 22 anteriormente mencionados de la Ley Nacional N° 22.431, y el Decreto N° 914/97 reglamenta estos artículos modificados, y define los requisitos a cumplir de la infraestructura edilicia y urbana, para la supresión de barreras físicas. El espíritu de sancionar la Ley Nacional N° 24.314, fue eliminar las limitaciones contenidas en los artículos mencionados de la Ley Nacional N° 22.431, conforme la redacción que le confirió la nueva Ley.

La norma legal de mayor jerarquía que organiza al Estado Argentino y reconoce los derechos y garantías fundamentales de sus habitantes es la Constitución Nacional, Ley N° 24.430, sancionada en 1853 y modificada por última vez en 1994, en su artículo 75 inciso 23 del capítulo cuarto, determina las atribuciones del Congreso, establece lo que le corresponde al Congreso como funciones y entre ellas tiene en cuenta a las personas con discapacidad diciendo que debe:

“Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad”.

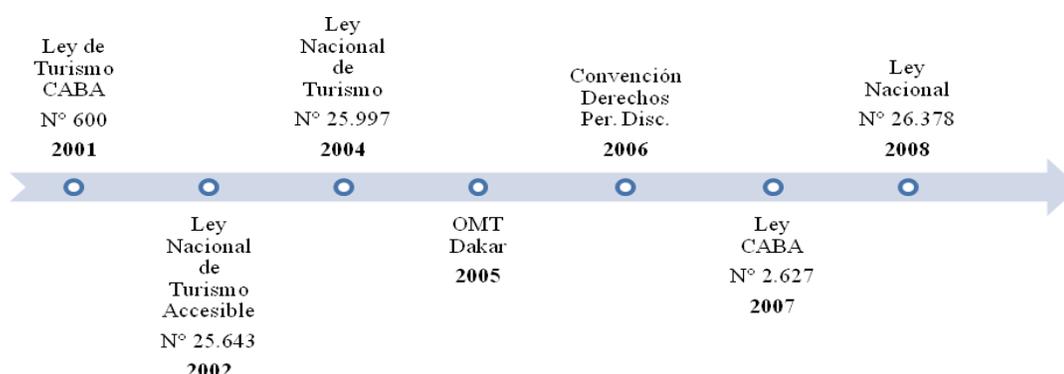
En el ámbito de la ciudad de Buenos Aires la Constitución de la ciudad, sancionada en 1996, en el artículo 42 del capítulo decimotercero establece con respecto a las personas con necesidades especiales que:

“La Ciudad garantiza a las personas con necesidades especiales el derecho a su plena integración, a la información y a la equiparación de oportunidades. Ejecuta políticas de promoción y protección integral, tendientes a la prevención, rehabilitación, capacitación, educación e inserción social y laboral.

Prevé el desarrollo de un hábitat libre de barreras naturales, culturales, lingüísticas, comunicacionales, sociales, educacionales, arquitectónicas, urbanísticas, del transporte y de cualquier otro tipo, y la eliminación de las existentes”.

Por último, el ya mencionado Decreto N° 762/97, reglamenta la Ley Nacional N° 22.431 y crea el Sistema Único de Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad con el objetivo de garantizar la universalidad de atención de las mismas mediante la integración de políticas, de recursos institucionales y económicos afectados a la temática.

– **Los años más recientes desde 2000**



La Ley de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 600, sancionada en 2001, en el artículo 1° declara al Turismo como una actividad socioeconómica de interés público y cultural para la ciudad de Buenos Aires y establece que esta Ley constituye el marco legal para el desarrollo y la promoción de la actividad.

En el artículo 7° declara que dentro de las funciones del Organismo de Aplicación son las de:

“Verificar el cumplimiento por parte de los prestadores turísticos de las obligaciones a su cargo establecidas en esta ley, en normativas nacionales y las que resulten de convenios internacionales, bilaterales

o multilaterales, suscriptos por el Gobierno Nacional o por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires”. Artículo 7°, inciso e).

Como así también la de *“Promover en coordinación con entidades públicas, privadas y asociaciones sociales la prestación de servicios turísticos accesibles a la población a fin de contribuir al pleno ejercicio del turismo social”*. Artículo 7°, inciso n).

La Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643, sancionada en 2002 en la presidencia de Eduardo Duhalde, determina que las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse a los criterios universales establecidos en la Ley N° 24.314 y el Decreto Reglamentario N° 914/97. La misma define, en el artículo 1°, al turismo accesible como:

“El complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan 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”.

Por otra parte, el artículo 2°, establece que entiende por persona con movilidad y/o comunicación reducidas a las comprendidas en el artículo 2° de la Ley 22.431, mencionada precedentemente, como también aquellas que padezcan alteraciones funcionales por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas.

En el artículo 3° declara cuáles son las obligaciones de las agencias de viajes con respecto a este segmento de la demanda diciendo que son las de:

“Informar a las personas con movilidad y/o comunicación reducidas y/o grupo familiar y/o acompañante sobre los inconvenientes e impedimentos que pudiere encontrar en la planificación de un viaje que obstaculizaran su integración física, funcional o social y, a su vez, comunicar a los prestadores de servicios turísticos sobre las circunstancias referidas en el artículo 2° a los fines de que adopten las medidas que las mismas requieran”.

De igual modo, los artículos 4° y 5° hacen referencia a las prestaciones de servicios turísticos determinando que, como ya se dijo, deberán adecuarse de conformidad con los criterios del diseño universal establecidos en la Ley 24.314 y Decreto Reglamentario N° 914/97, y

aquellos que cumplan con ello deberán ser identificados con los símbolos de accesibilidad emitido por la Secretaría de Turismo de la Nación y/o los organismos en quienes las provincias deleguen dichas funciones, previa consulta con la autoridad competente. Además, dispone que se deberá adecuar el material institucional de difusión de la República Argentina para la comprensión gráfica, visual y/o auditiva por parte de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas.

La Ley Nacional de Turismo N° 25.997, sancionada en 2004 en la presidencia de Néstor Kirchner, declara de interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país, resultando prioritaria dentro de las políticas de Estado. El objeto que tiene es:

“El fomento, desarrollo, promoción y regulación de la actividad turística y del recurso turístico mediante la determinación de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad”.

Entre los principios rectores de la Ley enunciados en el artículo 2º, se encuentra el de accesibilidad, que implica propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades.

La Resolución A/RES/284 (IX), adoptada en la novena reunión de la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo que se realizó en Buenos Aires del día 30 de septiembre al 4 de octubre de 1991 titulada "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90", fue actualizada mediante la resolución A/RES/492 (XVI)/10 denominada “Hacia un turismo accesible para todos” en la decimosexta Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en Dakar que se realizó del día 28 de noviembre al 2 de diciembre de 2005, por recomendación del Comité de Apoyo a la Calidad y el Comercio. El nuevo texto se preparó con el apoyo de expertos designados por la Fundación Española ONCE. Este documento apunta con detalle cuestiones relativas a las zonas de estacionamiento, señalización, ascensores, teléfonos públicos, sanitarios públicos, y precios. Se señalan también una serie de

requisitos para instalaciones específicas, como son las terminales y estaciones, alojamientos, restaurantes, museos y otros edificios de interés turístico, excursiones, edificios para congresos, entre otras.

Otra de sus principales aportaciones es el reconocimiento de la importancia de la información y los profesionales del ámbito turístico a la hora de garantizar la accesibilidad. Para ello se ofrecen directrices útiles sobre el modo en que debería facilitarse la información y la publicidad turística, destacando la necesidad de incluir datos sobre servicios e instalaciones adaptadas a personas con discapacidad, incluyendo servicios que cubran sus necesidades especiales.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad es un instrumento internacional de derechos humanos de las Naciones Unidas o derecho internacional de los derechos humanos destinadas a proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Esto se dio durante la presidencia de Néstor Kirchner. Los Estados parte de la Convención tienen la obligación de promover, proteger y garantizar el pleno disfrute de los derechos humanos de las personas con discapacidad y garantizar que gocen de plena igualdad ante la ley.

El texto fue aprobado por la Asamblea General de Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York y nunca antes una convención de las Naciones Unidas había reunido un número tan elevado de signatarios en el día de su apertura a la firma. En Argentina tiene fuerza de Ley desde el 2008, registrada bajo la Ley N° 26.378. El artículo 9° de la mencionada Ley establece las medidas que los Estados Partes adoptaran para que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, asegurando su acceso en igual de condiciones al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Mientras que en el artículo 20 se describen las medidas que los Estados Partes deben adoptar para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con mayor independencia posible. Se trata del primer instrumento amplio de derechos humanos del siglo XXI y la primera convención de derechos humanos que se abre a la firma de las organizaciones regionales de

integración. Ésta significaba y señalaba un cambio paradigmático de las actitudes y enfoques respecto de las personas con discapacidad.

La Convención se concibió como un instrumento de derechos humanos con una dimensión explícita de desarrollo social. En ella se adopta una amplia clasificación de las personas con discapacidad y se reafirma que todas las personas con todos los tipos de discapacidad deben poder gozar de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Se aclara y precisa cómo se aplican a las personas con discapacidad todas las categorías de derechos y se indican las esferas en las que es necesario introducir adaptaciones para que las personas con discapacidad puedan ejercer en forma efectiva sus derechos y las esferas en las que se han vulnerado esos derechos y en las que debe reforzarse la protección de los derechos.

La convención es importante en primer lugar porque fue elaborada gracias al impulso y participación activa de personas con discapacidad bajo el lema *“nada sobre nosotros sin nosotros”*.

En segundo lugar, porque reconoce el principio de autonomía plena de las personas con discapacidad y la prohibición de cometer actos de discriminación por discapacidad.

Y por último, la convención plantea un nuevo reto de comprender que no es el individuo con discapacidad la que tiene que adaptarse a nuestra sociedad para poder ejercer sus derechos por el contrario es la sociedad quien debe realizar las adaptaciones y los ajustes necesarios para no generar una situación de discapacidad a esta persona. Solamente comprendiendo este cambio de enfoque es que lograremos la verdadera inclusión de las personas con discapacidad a nuestra sociedad.

La Ley N° 2.627, sancionada en 2007, crea el Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con el objeto de diseñar y ejecutar políticas y programas de promoción, desarrollo y fomento del turismo como actividad económica estratégica de la ciudad.

En el artículo 3° del capítulo tercero, en donde se definen las funciones y facultades del Ente de Turismo, el inciso a) establece que:

“Hacer cumplir las disposiciones de esta ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, verificando y registrando las condiciones de prestación de los servicios turísticos conforme las exigencias de la Ley N° 600, complementarias y concordantes, así como el cumplimiento de las obligaciones aquí fijadas”.

Y el inciso r), dispone la de *“Propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades”*.

Más allá de la normativa aplicable en el ámbito de la ciudad de Buenos Aires, quien se encarga del turismo desde el Gobierno de la ciudad, es el Ente de Turismo. Dentro de su estructura, existe una subgerencia que se ocupa del turismo accesible que es la Subgerencia Operativa de Políticas Turísticas de Accesibilidad e Inclusión.

1.2. Algunos compromisos recientes en materia de accesibilidad desde el Ministerio de Turismo

La entonces Secretaría de Turismo de la Nación (hoy Ministerio de Turismo de la Nación) en 2010, con la colaboración del Servicio Nacional de Rehabilitación (hoy Agencia Nacional de Discapacidad), la Administración de Parques Nacionales, las Secretarías de Turismo de las provincias de Buenos Aires y de Entre Ríos, el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, la Dirección de Turismo de Villa Elisa, el Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata, la Asociación Civil Cherchen Yaich, APANOVI, ASAM, y FUARPE elaboraron las Directrices de Accesibilidad en Servicios y Alojamientos Turísticos con el fin de trabajar con aquellos prestadores de servicios turísticos fundamentales en los servicios del destino, pero las mismas son de aplicación voluntaria.

1.3. Algunas iniciativas recientes sobre políticas y programas de accesibilidad llevadas a cabo por el Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad

La Resolución N° 2-DEENTUR/12 del Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, de fecha 22 de febrero de 2012, aprueba la estructura organizativa y establece las acciones de la Subgerencia Operativa de Políticas Turísticas de Accesibilidad e Inclusión dependiente de la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta del Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, entre las cuales se encuentran las de:

“Promover e impulsar el desarrollo de acciones conducentes a lograr la efectiva protección del usuario de servicios turísticos.

Promover acciones conjuntas con establecimientos educativos para la realización de actividades informativas y de formación en el ámbito de su competencia.

Propiciar acciones tendientes a facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos.

Confeccionar, por sí o en articulación con otras áreas de gobierno, una guía de turismo accesible y velar por su actualización permanente.

Propiciar y ejecutar las medidas que en materia turística determina la Ley 2.443”.

Entre las políticas y programas que se llevan adelante desde la Subgerencia Operativa de Políticas Turísticas de Accesibilidad e Inclusión, dependiente de la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta del Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, para favorecer y fomentar el turismo accesible se encuentran:

- La Guía de Turismo Accesible 2016, donde se incluyen los principales atractivos de Buenos Aires a los que pueden acceder las personas con discapacidad. Su objetivo es promover la integración del turista al entorno y mejorar su experiencia. Fue confeccionada en forma conjunta por el Ente de Turismo de Buenos Aires y la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con discapacidad del Gobierno de la Ciudad (COPIDIS), en el marco del año del turismo accesible. Asimismo, se lanzó una nueva edición de la Guía de Turismo Accesible 2018/2019 que incluye los principales atractivos a los que pueden acceder personas con discapacidad en las ciudades de Buenos Aires, La Plata, Bahía Blanca y Mar del Plata. Con el objetivo de promover la integración del turista al entorno y mejorar la experiencia de quienes visitan estas ciudades, destacando los diferentes niveles de accesibilidad de cada atractivo turístico. Fue realizada por el Ente de Turismo de la ciudad Buenos Aires, la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con discapacidad del Gobierno de la Ciudad (COPIDIS) y la Provincia de Buenos Aires.
- Los mapas hápticos en los centros de atención al turista de Palermo y Recoleta, y en el Museo de la Casa Rosada realizados en 3D. Son planos táctiles útiles para las personas

con discapacidad visual, y su función principal es orientar rápidamente a usuarios mediante técnicas de representación gráfica en tres dimensiones. De esta manera, el usuario no vidente puede imaginar el espectro espacial por donde deberá moverse.

- El programa Bici Tour BA, que incluye bicicletas sin cargo que se encuentran diseñadas especialmente para menores de 10 años, que pueden ir sentados mientras otra persona pedalea. Ésta es una alternativa apta para chicos con dificultades motrices ya que en su diseño se tuvieron en cuenta todas las medidas necesarias para prevenir riesgos.
- App BA Accesible, es una aplicación para Android, desde donde se pueden buscar o subir lugares accesibles de la ciudad de Buenos Aires, tales como información en braille, rampas o audio guías. Los datos que se carguen serán vistos por todos los que usen la aplicación.

1.4. Algunas experiencias de turismo accesible en la República Argentina

La empresa Iguazú Argentina, concesionaria de los servicios en el área Cataratas, realizó una intensa labor en el programa de “Arquitectura sin Fronteras” dentro del Parque Nacional Iguazú. Y en este marco, logró la certificación de Accesibilidad por parte del Ministerio de Turismo de la Nación tras las evaluaciones realizadas por el departamento del Programa Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, del mencionado Ministerio.

En el 2012, el Parque Nacional había recibido la visita de evaluadores del Programa Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos de la Nación, quienes en esa oportunidad realizaron un trabajo de diagnóstico.

Como resultado de dicha inspección enviaron un informe con correcciones a realizar para mejorar los estándares de calidad y servicio que se brindan. En esta línea, cabe recordar que el Parque Nacional Iguazú es pionero en las construcciones sin barreras y ya existía con anterioridad un fuerte trabajo en lo que a la accesibilidad respecta, por lo que las modificaciones que fueron encomendadas resultaron mínimas y se pudieron realizar en el periodo de un año.

La responsable de Accesibilidad de la empresa, recibió a representantes del Ministerio de Turismo y del Servicio Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud de la Nación, que

estuvieron a cargo de realizar la evaluación final para la Certificación de Directrices de Accesibilidad. Finalmente, las Cataratas del Iguazú quedaron incluidas a los circuitos turísticos internacionales de máxima Accesibilidad.

Las Cataratas de Iguazú desde ya hace un tiempo ha conseguido ser un espacio al aire libre totalmente accesible. Hoy en día el 90% de los recorridos que se pueden realizar por el área natural permiten total movilidad para los turistas en silla de ruedas. Iguazú es considerada una de las siete maravillas del mundo y la única que su acceso está totalmente adaptado para todo tipo de visitantes.

Esto se ha logrado haciendo los senderos de su interior accesibles, y por lo tanto, posibilitando la visita a las Cataratas de Iguazú en silla de ruedas. Entre sus más de 67 mil hectáreas de extensión, los principales puntos de interés de Iguazú han sido adaptados con las infraestructuras necesarias para personas con distintas discapacidades.

Entre los cambios realizados se encuentra el circuito de la Garganta del Diablo, tanto en su parte inferior como superior, no cuenta con ninguna barrera arquitectónica tras la supresión de escaleras, además, las rampas no exceden del 6% de pendiente. Las pasarelas tienen dos pasamanos colocados a diferente altura para adaptarse a todo tipo de visitantes: uno colocado a 75 centímetros y otro a 95 centímetros. Los baños instalados en el recorrido de Iguazú cuentan con sanitarios adaptados para personas con dificultades en su movilidad.

Asimismo, hay otras formas de recorrer el Parque Natural sin que sea a pie, sino utilizando las instalaciones que facilita Iguazú a los visitantes. Uno de ellos es a través de un tren que cuenta con lugares reservados para personas en silla de ruedas. De igual modo, hay vehículos eléctricos disponibles no sólo para personas con dificultades de movilidad sino también para mujeres embarazadas o ancianos.

1.5. Algunas experiencias de turismo accesible en otras ciudades del mundo

– Premio Access City Awards

Desde el 2010, la Unión Europea convoca anualmente los Access City Awards, un premio que reconoce el trabajo que algunas ciudades hacen para garantizar la igualdad al acceso en la vía pública de las personas con discapacidad y sin ella, lo que las convierte en totalmente accesibles.

Una ciudad accesible es aquella que suprime las barreras de cualquier tipo, ya sean físicas urbanísticas y arquitectónicas, psicológicas, culturales o comunicativas. El premio europeo Access City Award reconoce y celebra la disposición, la capacidad y los esfuerzos de una ciudad para asegurar la accesibilidad con el fin de garantizar el acceso equitativo a los derechos fundamentales, mejorar la calidad de vida de su población y garantizar que todos, independientemente de su edad, movilidad o habilidad, tengan igual acceso a todos los recursos y placeres que las ciudades tienen para ofrecer.

Es una forma de valorar todos estos aspectos y supone un reconocimiento al trabajo de estas ciudades, sus actividades y estrategias para eliminar barreras y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, además de servir como fuente de ideas para convertir las ciudades en mejores lugares para vivir. Las áreas que se valoran para considerar una ciudad accesible son la accesibilidad del entorno construido y los espacios públicos, del transporte y de las infraestructuras conexas, de la información y comunicación y de las instalaciones y servicios públicos.

El Access City Awards está abierto a todas las ciudades de la Unión Europea de más de 50.000 habitantes; también pueden participar zonas urbanas compuestas de dos o más ciudades si su población combinada supera los 50.000 habitantes. El premio reconoce y celebra ciudades que apoyan proactivamente la accesibilidad para personas con discapacidad y toman medidas ejemplares para mejorar la accesibilidad en el medio urbano.

Europa es una sociedad esencialmente urbana, cuatro de cada cinco ciudadanos de la Unión Europea viven en ciudades. Es por ello que limitar el acceso de una ciudad a sólo una parte de la población ignorando una parte significativa, es económicamente, social y políticamente insostenible. El Access City Awards es una acción a través de la cual la Comisión Europea está intentando asegurar el acceso igualitario a una vida urbana plena para personas con discapacidad. Este premio recompensa y promueve el progreso que las ciudades están haciendo en esta área.

Las autoridades locales desempeñan un papel importante en la mejora de las condiciones de vida de las personas en las zonas urbanas y a través de esta competición, muchas ideas, iniciativas y buenas prácticas han sido puestas en evidencia para su evaluación y posible adopción por otras ciudades de la Unión Europea.

Al compartir experiencias y sensibilizar a las iniciativas de accesibilidad, se espera que el éxito de algunas ciudades pueda ser una inspiración para otros en toda Europa. El resultado neto será una mayor accesibilidad para las personas con discapacidad, lo que les permitirá realizar sus actividades diarias de forma independiente, al igual que el resto de la comunidad.

– *Ávila, España*

Ávila ha obtenido varios premios destacados por sus planes de accesibilidad en toda la ciudad. La Comisión Europea la premió por su defensa de la accesibilidad para las personas con discapacidad, gracias a un plan de urbanismo que ha mejorado la accesibilidad a los edificios públicos y que se desarrolla desde 2002 en colaboración con organizaciones de personas con discapacidad y de personas mayores.

Esta ciudad obtuvo el premio Access City Awards 2010 y fue la primera en conseguir este reconocimiento y destacarse como localidad preocupada y ocupada en la integración de las personas con discapacidad. Cabe destacar que desde las instituciones públicas se han impulsado las iniciativas privadas para aumentar las opciones de accesibilidad.

Dos años antes de este galardón, Ávila había conseguido el Premio Reina Sofía 2008 de Accesibilidad Universal de Municipios y el Premio Cermi.es, entregado por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad por su compromiso para trabajar a favor de la accesibilidad universal, como eje transversal de toda su política municipal.

Tras estos reconocimientos, se editó la *Guía de recursos accesibles de la ciudad de Ávila*, con información sobre alojamientos, restaurantes, monumentos o servicios accesibles.

Entre algunas acciones que se tomaron, se destacan la capacitación y sensibilización de los prestadores de servicio de turismo, la adaptación del espacio mobiliario y transporte y la elaboración de protocolos para una mejor comunicación.

– *Salzburgo, Austria*

En 2011, el citado premio lo ganó Salzburgo, una de las ciudades austríacas más visitadas. Se valoró su esfuerzo en mejorar la accesibilidad y a favor de la integración de las personas con discapacidad. Se tuvo en cuenta que las propias personas con discapacidad hayan participado en el proceso de mejora de la accesibilidad, ya que esto permite adaptarse a sus necesidades.

Salzburgo es una de las ciudades mejor preparadas para atender a las personas con discapacidad y sus familias. En esta ciudad, los avances han sido integrales ya que han abarcado las construcciones en general y los espacios públicos, el sistema de transportes y su infraestructura, así como la información y comunicación, incluidas las nuevas tecnologías, instalaciones y servicios públicos.

Se ha presentado a esta ciudad como una ciudad accesible, un sitio específico para unas vacaciones libres de barreras, con cantidad de atracciones, iglesias, espacios de eventos, hoteles y restaurantes accesibles para personas en silla de ruedas. Todos estos lugares cumplen la normativa austriaca en materia de accesibilidad y los trenes cuentan con descuentos y ayuda específica para quien la requiera. El objetivo es que los ciudadanos y turistas de la localidad se muevan por ésta con independencia y seguridad.

En la ciudad de Salzburgo todos los museos y sitios de interés cuentan con rampas y espacios adaptados para sillas de ruedas. Su casco antiguo, por ejemplo, cuenta con calles peatonales para una mejor movilidad, en los lugares turísticos se han establecido mostradores adaptados y en la oficina de turismo se puede retirar una guía que indica los diferentes parámetros de accesibilidad con los que cuenta la ciudad.

– *Berlín*

Berlín obtuvo el premio Access City Awards 2013, concedido por la Comisión Europea por su esfuerzo para conseguir una ciudad accesible.

Se destaca por una política estratégica e inclusiva en materia de discapacidad, con calles y transportes accesibles. En especial, se han valorado los esfuerzos para eliminar barreras y unir la ciudad antes dividida. Los nuevos proyectos de reconstrucción que se han llevado a cabo han tenido en cuenta a las personas con discapacidad y el interés por garantizar su movilidad. La capital alemana tiene grandes avenidas y plazas por las que resulta fácil y cómodo moverse.

En cuanto al transporte, Berlín cuenta con paradas de autobuses adaptadas. El reconocimiento resulta de la eliminación de un número considerable de barreras y los beneficios que esto supone, no solo para los habitantes, sino para los millones de personas que visitan esta urbe europea cada año.

Es habitual encontrarse con entradas laterales, ascensores, montacargas o rampas para acceder a los sitios de interés. En el transporte también se han adaptado los accesos, la movilidad y seguridad. Lo mismo sucede en los alojamientos y restaurantes, ya que en su mayoría cuentan con baños y espacios adaptados. Las veredas por lo general tienen rebajes y en el cruce de calles es una norma que los automóviles paren para que pasen los peatones. La señalización correspondiente también es una constante.

– *Otras ciudades del mundo que esperan ser premiadas*

Tal es la importancia que está teniendo este premio en Europa que ya hay ciudades que están llevando a cabo políticas y programas para ser los futuros ganadores de este reconocimiento. Este es el caso de Estocolmo, que cuenta con un plan a largo plazo y espera dentro de un par de años ser la ciudad más accesible del mundo. Para ello ha invertido parte de su presupuesto en educación y readaptación de espacios.

CAPÍTULO 2

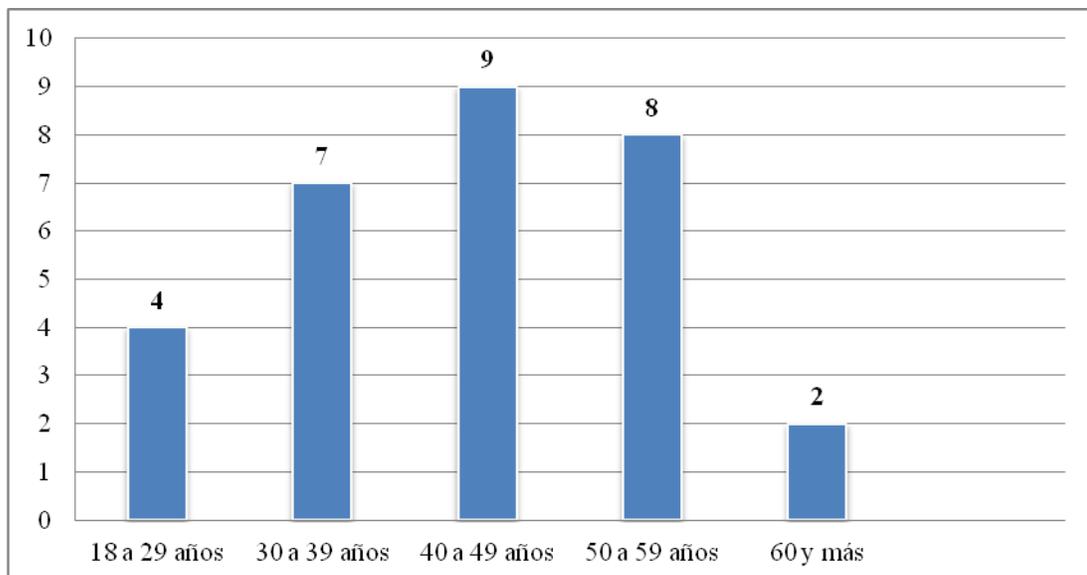
ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPERIENCIAS COMO TURISTAS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTORA

En este capítulo se realizará un estudio de la importancia económica de este segmento del mercado turístico, como así también, del comportamiento, preferencias, necesidades y principales problemas e inconvenientes que se enfrentan las personas con discapacidad motora a la hora de viajar y de elegir el alojamiento hotelero.

Esto se llevó a cabo a través de una serie de entrevistas con preguntas abiertas y cerradas que se realizó a 30 personas de diferentes edades y con distintas discapacidades motoras. De dichas entrevistas se expondrá y realizará un análisis cuantitativo y cualitativo de las respuestas recibidas sobre la inclusión de las personas con discapacidades motoras como turistas.

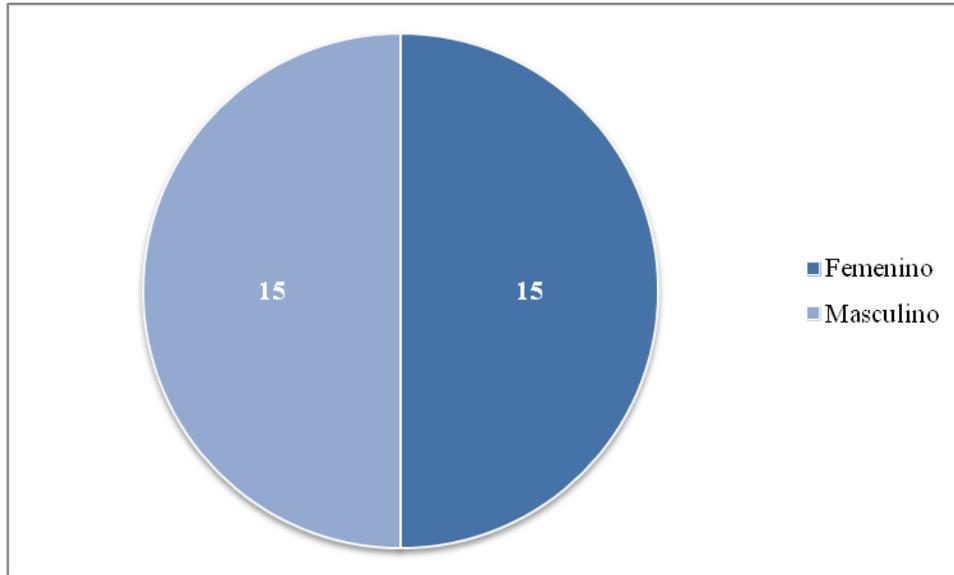
– *Tramos de edad*

De las 30 personas entrevistadas la gran mayoría, 24 entrevistados, corresponden a edades adultas de entre 30 a 59 años. Hay 4 entrevistados que son jóvenes entre 18 a 29 años y 2 que corresponden a personas mayores de 60 años.



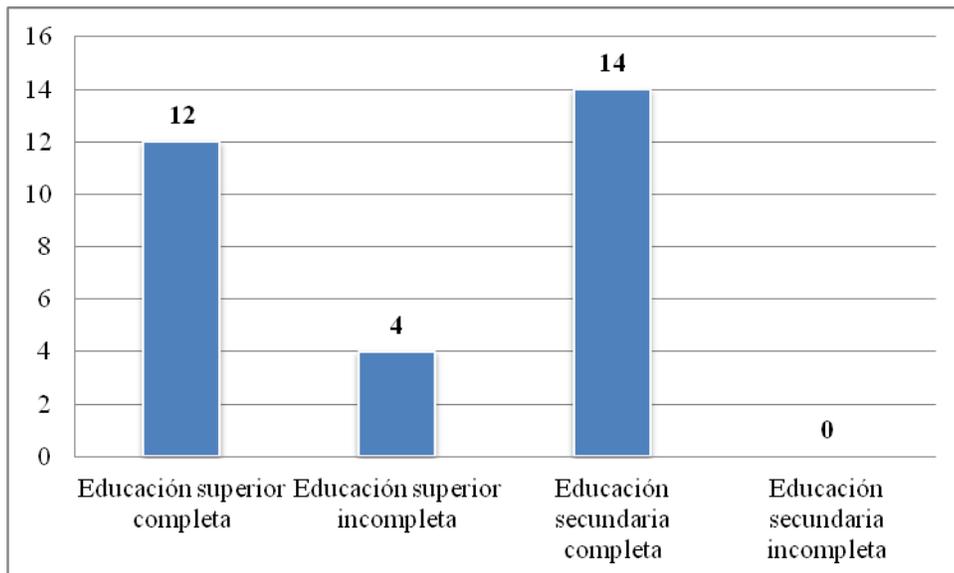
– *Sexo*

La mitad de las personas entrevistadas, 15 entrevistados, son de sexo femenino y la otra masculino.



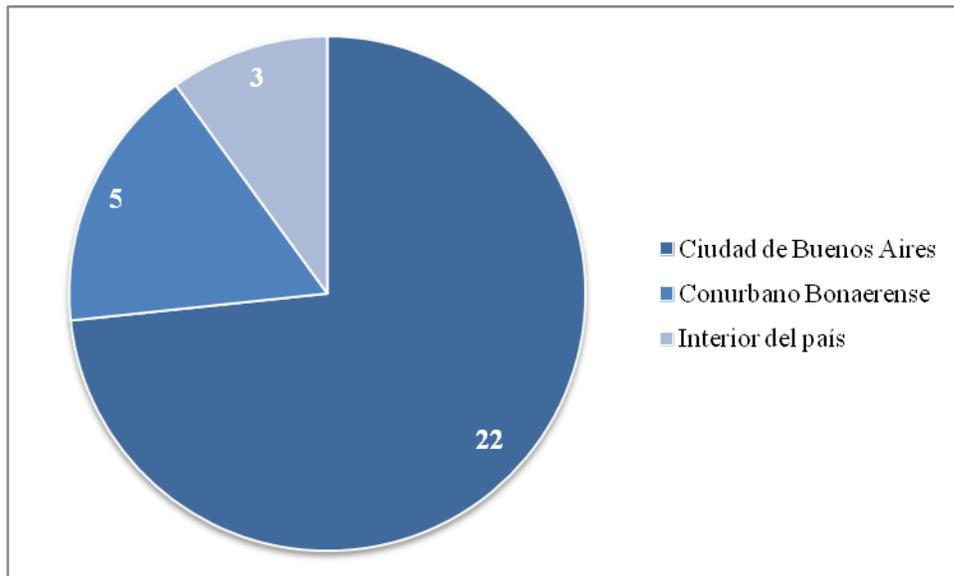
– *Máximo nivel educativo alcanzado*

Se indagó el máximo nivel educativo alcanzado, 14 entrevistados respondieron que tienen educación secundaria completa, 12 educación superior completa y los 4 restantes educación superior incompleta.



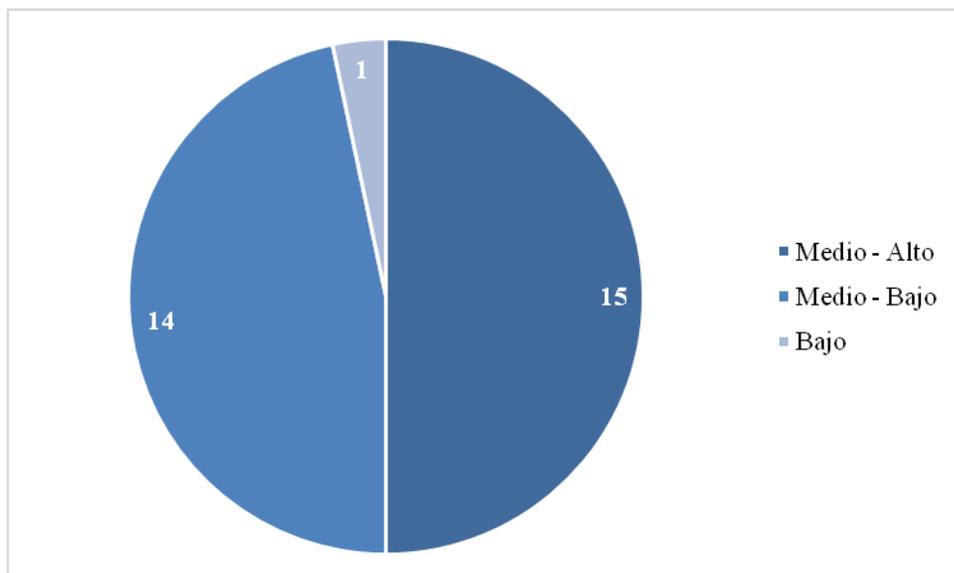
– ***Lugar de residencia***

En cuanto al lugar de residencia de las personas entrevistadas casi todos, 22 entrevistados, residen en la ciudad de Buenos Aires. La excepción corresponde a 5 entrevistados que residen en el Conurbano Bonaerense y 3 en el interior del país.



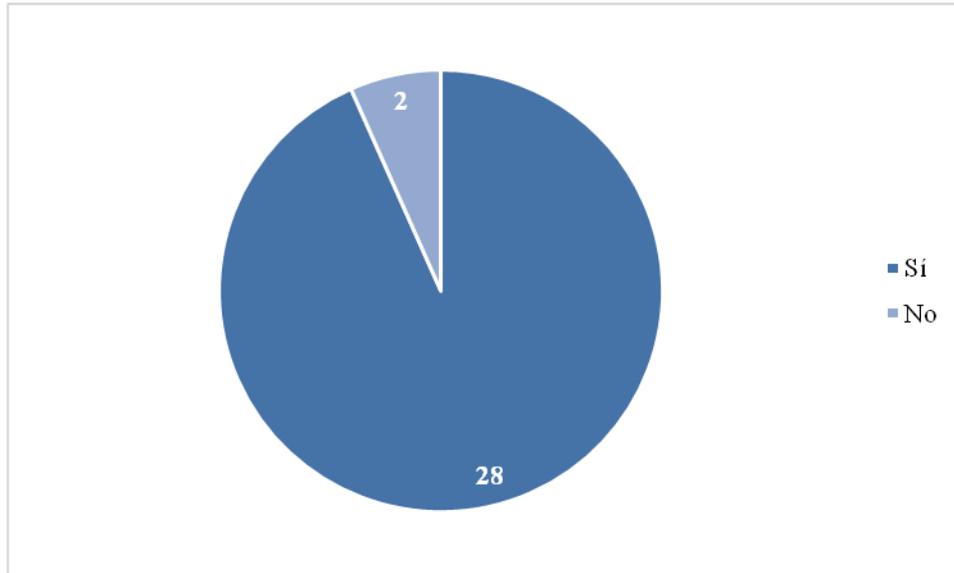
– ***Estrato socioeconómico***

Con respecto al estrato socioeconómico al cual pertenecen, 15 entrevistados se auto clasificaron en el medio-alto. De igual modo, otros 14 en el medio-bajo y 1 en el bajo.



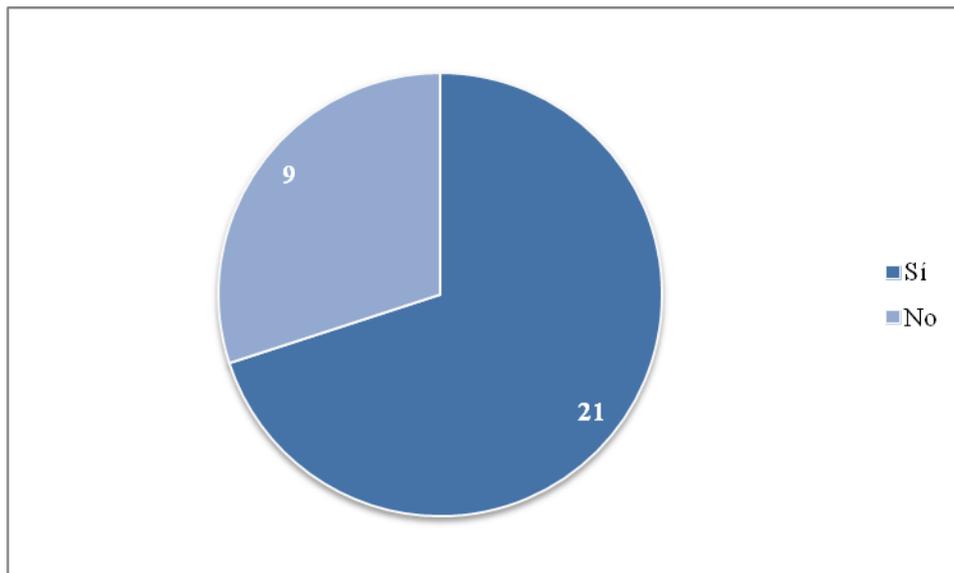
– *Gusto por viajar*

Se preguntó si se consideran personas a las cuales les gusta viajar y prácticamente todos, 28 entrevistados, expresaron que sí. La excepción fueron 2 que manifestaron que no.



– *Frecuencia de viaje*

Del total de las personas entrevistadas, 21 entrevistados informaron que viaja al menos una vez por año y 9 que viaja más esporádicamente, algunos años sí, otros no, por diferentes motivos.



– ***Con quien viaja***

Se les consultó con quienes suelen realizar el viaje y entre las respuestas obtenidas se encontraron que lo hacen con familiares, amistades, parejas, compañeros de trabajo, acompañantes terapéuticos o solos.

– ***Prioridades al seleccionar el destino de viaje***

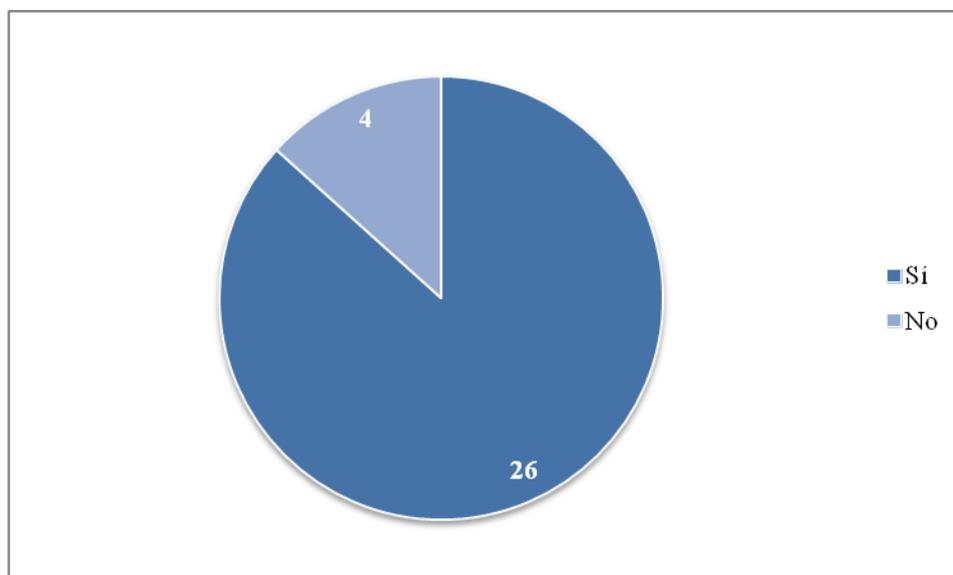
Con respecto a cuáles son sus prioridades al seleccionar el destino de viaje, se tuvieron las siguientes respuestas:

- Sus gustos personales y deseos de conocer determinado destino.
- La distancia y características del destino de viaje.
- La accesibilidad del destino de viaje.
- La accesibilidad, comodidad y ubicación del alojamiento turístico.
- Poder manejarse de forma autónoma el mayor tiempo posible.
- El contar con un acompañante para el viaje ya que en algunos casos el acompañante, debido al Certificado Único de Discapacidad que lo especifica, es excluyente a la hora de viajar. Por lo tanto, se necesita de alguien que lo acompañe al destino de viaje elegido.
- Las posibilidades de alojamiento económico o sin gastos.

Cabe señalar que, de acuerdo a lo expuesto por las personas entrevistadas el tema de contar con un acompañante y lo económico a la hora de viajar, más allá de sus gustos y la accesibilidad, juega un papel fundamental a la hora de elegir el destino de viaje.

– ***Alguna vez pensó en viajar y no lo hizo***

Se les consultó si alguna vez pensaron en viajar y no lo hicieron, a 26 entrevistados les sucedió, solo a 4 no les había ocurrido esto.



– ***Motivos por los cuales no viajó***

Cuando se indagó sobre cuáles eran los motivos por los cuales no pudieron concretar el viaje, expresaron que:

- Por miedo a encontrarse con dificultades por la falta de accesibilidad en el transporte, el destino de viaje y en los alojamientos.
- Por miedo a sentirse incómodo en el destino de viaje y en los alojamientos por la falta de accesibilidad.
- Por el costo que implica viajar y vacacionar.
- Por falta de recursos económicos.
- Por falta de acompañante para viajar y la obligatoriedad de tenerlo.
- Por dificultades de conseguir pasajes gratis tal como la ley establece.
- Por la distancia del destino de viaje y las limitaciones físicas de no poder realizar un viaje largo.
- Por falta de tiempo.
- Por indicaciones médicas.

O sea, que entre los motivos más relevantes y frecuentes por los cuales los entrevistados han optado finalmente por no viajar fue el temor a la falta de accesibilidad tanto en el transporte, como en el destino de viaje y en los alojamientos, y por ende, a sentirse incómodos ante esta situación.

Pero también, el factor económico ya sea por el costo del viaje y de vacacionar como la falta de los recursos económicos para tal fin, tal como le ocurre a muchos de los viajeros potenciales sin discapacidad motora.

Relacionando ambos motivos, manifestaron el miedo a destinar sus recursos económicos a comprar un viaje y llegar al destino y encontrarse con una realidad en la cual no puedan vivir de forma cómoda y autónoma o que se le complique al acompañante por la falta de accesibilidad.

– ***Principales problemas o inconvenientes a la hora de viajar***

Se preguntó cuáles son los principales problemas o inconvenientes a la hora de viajar y entre ellos mencionaron:

- La falta de accesibilidad en los transportes de media y larga distancia y de ayuda por parte de los choferes.
- La dificultad de conseguir los pasajes gratuitos en las fechas que desea realizar el viaje.
- La falta de accesibilidad en los transportes del destino de viaje.
- La falta de accesibilidad y comodidad en el destino de viaje.
- La falta de accesibilidad y comodidad en los alojamientos.
- La falta de acompañante.

La respuesta más frecuente en este caso, fue la relativa al transporte teniendo en cuenta que el transporte -o sea la locomoción- es un factor determinante en el turismo ya que representa el medio para poder llegar al destino de viaje, y además es un medio necesario para los desplazamientos dentro del mismo.

Por lo expuesto, cabe señalar que han manifestado la carencia de transporte público y de media y larga distancia adaptado tanto para llegar al destino de viaje como para trasladarse dentro del destino.

Expresaron que en el caso del transporte de media y larga distancia no existe la forma de acceder con la silla de ruedas al micro, siendo un problema para ellos ya que el acompañante es quien debe hacer el esfuerzo para ayudarlo a ubicarse y sentarse en el asiento del transporte.

Por otra parte, esto conlleva a dejar la silla de ruedas en donde se depositan las valijas corriendo el riesgo de que la misma se dañe.

Por último, mencionaron la falta de cooperación, tanto de los choferes de los transportes públicos como de los de media y larga distancia, para asistir a las personas con discapacidad a subir y bajar de los colectivos y micros.

– *Destino de viaje*

Se indagó sobre cuáles fueron sus destinos de viajes y las respuestas fueron:

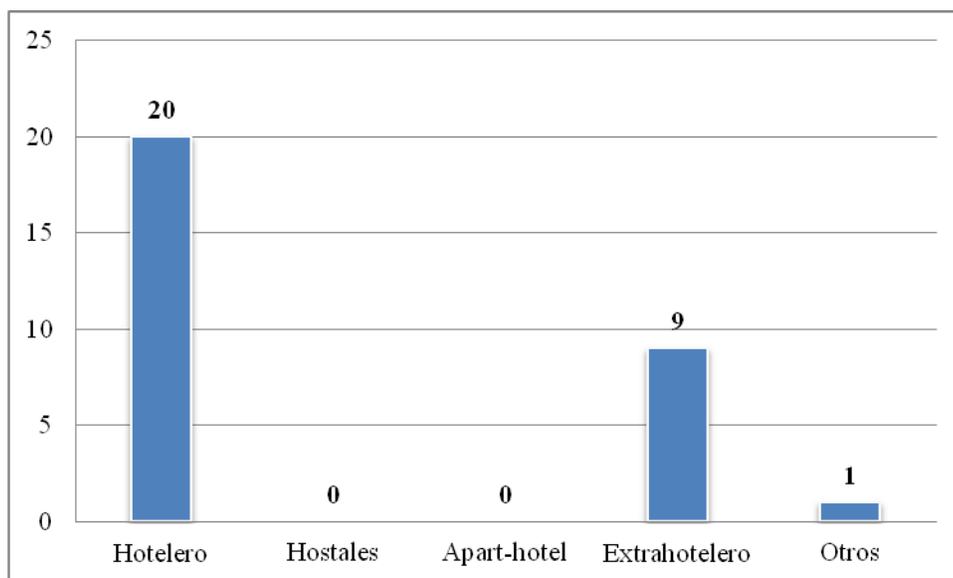
- Andorra.
- Buenos Aires.
- Bariloche.
- Beijing.
- Bolivia.
- Brasil.
- Caleta Olivia.
- Canadá.
- Cancún.
- Catamarca.
- Chapadmalal.
- Chile.
- Colombia.
- Colón.
- Copahue.
- Córdoba.
- Corrientes.
- Cosquín.
- Cuba.
- Desierto de Atacama.
- Entre Ríos.
- España.
- Estados Unidos.
- Filadelfia.
- Francia.
- Gales.
- General Roca.
- Gualeguaychú.
- Guangzhou.
- Hangzhou.
- Hong Kong.
- Inglaterra.
- Italia.
- Jujuy.
- La Rioja.
- Las Toninas.
- Mar de Ajó.
- Mar del Plata.
- Mendoza.
- México.
- Miramar.
- Misiones.
- Necochea.
- Neuquén.
- Nueva York.
- Nueva Zelanda.
- Panamá.
- Paraguay.
- República Dominicana.
- Río de Janeiro.
- Rosario.
- Salta.
- San Bernardo.
- San Clemente.
- San Juan.
- San Luis.
- Santa Fe.
- Santa Teresita.
- Santiago de Chile.
- Serbia.
- Shanghai.
- Shenzhen.
- Sudáfrica.
- Tailandia.
- Túnez.
- Uruguay.
- Ushuaia.
- Villa Carlos Paz.
- Villa Gesell.
- Washington.

Por lo expuesto, los entrevistados han viajado tanto dentro del país como al exterior. Cabe señalar que, de las 30 personas entrevistadas, 11 han viajado al exterior del país, 8 de ellos a países no limítrofes y 10 a países limítrofes.

Por otra parte, 25 lo han hecho también por diversas provincias de la Argentina, mientras que, 5 han viajado únicamente en la provincia de Buenos Aires.

– *Tipo de alojamiento utilizado*

Se consultó sobre los tipos de alojamientos que utilizan a la hora de viajar y se obtuvo que 20 entrevistados utilizan alojamientos hoteleros, 9 extrahoteleros ya sea casas de campo, campings, departamentos o viviendas turísticas vacacionales y 1 casa de algún familiar. O sea que a los fines de nuestro estudio, si bien la mayoría tiene experiencia hotelera, no todos ellos cumplen con esa condición: tienen experiencia en alojamiento pero no en hoteles. Ello no invalida su respuesta pero permiten contextualizarlas.



En cuanto a los motivos por los cuales eligieron esa modalidad de alojamiento turístico, se debió a múltiples razones y atributos:

- Era un alojamiento accesible.
- Era el único alojamiento medianamente accesible.

- Era el alojamiento que mejor se adaptaba a sus necesidades.
- Por la comodidad del alojamiento.
- Por el costo económico del alojamiento.
- Por la ubicación del alojamiento.
- No había otra alternativa de alojamiento.
- Por seguridad.
- Fácil de mirar y reservar por internet.
- Lo seleccionó el acompañante, la delegación o empresa con quien viajó.

Cabe señalar que las personas entrevistadas eligieron esas modalidades de alojamiento principalmente por sus características referente a la accesibilidad, adaptabilidad, comodidad, costo, ubicación y seguridad, o sea varios factores, algunos estrechamente asociados al tema de nuestro estudio, y otros semejantes a los presentes entre los viajeros sin discapacidad motora.

– *Necesidades a la hora de elegir alojamiento turístico*

Se indagó sobre cuáles son sus necesidades a la hora de elegir un alojamiento turístico y se obtuvieron las siguientes respuestas:

- Accesibilidad y comodidad en el alojamiento para personas con discapacidad.
- Existencia de rampas en el acceso y dentro del alojamiento.
- Existencia de pocas escaleras.
- Entorno e ingreso al alojamiento accesible.
- Funcionamiento adecuado de ascensores.
- Habitaciones accesibles.
- Baños accesibles.
- Puertas amplias.
- Espacios y pasillos amplios.
- Instalaciones accesibles.
- La ubicación del alojamiento.
- Fácil acceso a medios de transporte.
- Personal predispuesto a solucionar los problemas o inconvenientes que puedan surgir.

- Trato normal por parte del personal.

En cuanto a los servicios que esperan de un hotel a la hora de elegirlo, las personas entrevistadas respondieron que el alojamiento debería contar con personal capacitado para atender y tratar con personas con discapacidad.

Por lo expuesto, se puede concluir que las necesidades y servicios esperados a la hora de elegir el alojamiento turístico tienen que ver con la accesibilidad, comodidad y ubicación del alojamiento y la capacitación del personal sobre la temática, siendo uno de los factores de diferenciación dentro de los alojamientos.

Es por ello, que es de suma importancia remarcar y decir que la accesibilidad y buen servicio por parte del personal de los alojamientos, para las personas con discapacidad, actúa como filtro en la búsqueda y selección de los mismos.

– *Creencias acerca de lo que deberían tener en cuenta los alojamientos*

Se les preguntó que creían ellos que deberían tener en cuenta los propietarios y prestadores de alojamientos hoteleros con respecto a las personas con discapacidad motora, y respondieron que:

- Tienen los mismos derechos que todas las personas a la recreación y vacaciones, además de ser recomendado para no caer en depresión, encierro y soledad.
- La accesibilidad y adaptabilidad es fundamental para cualquier persona con discapacidad.
- La comodidad y accesibilidad del alojamiento en base a la silla de ruedas.
- En la fase de diseño y construcción del alojamiento deberían cuidar de restringir al mínimo o eliminar los saltos de nivel en pisos, innecesarios o meramente decorativos, acudiendo a otros recursos arquitectónicos para dar estatus o decorar el hotel.
Idealmente debería ser un plano sin obstáculos, eso sería una verdadera inclusión, ya que los salva escaleras o rampas no son útiles para determinados tipos de discapacidad motora.
- Piensen en un diseño universal, ya que nadie está exento de nada.
- Tengan en cuenta sus necesidades y que los ayuden a disfrutar de sus momentos de ocio y viajes como cualquier otro ser humano.

- La capacitación del personal del alojamiento en cuanto a la atención y trato con personas con discapacidad.
- Sean accesibles para no depender de alguien y poder manejarse con autonomía y disfrutar libremente del viaje.
- Presten servicios y tengan instalaciones accesibles para poder disfrutar el viaje de placer y que no se convierta en un viaje que acreciente los temores y tener la posibilidad de disfrutar como todos.

Es preciso señalar que las personas entrevistadas hicieron hincapié en el derecho al ocio que también tienen las personas con discapacidad, su igualdad social y la importancia de ser tenidos en cuenta ya sea en sus necesidades, atención adecuada, autonomía y en la accesibilidad del alojamiento.

De igual modo, refirieron que el ocio es un derecho humano fundamental que favorece el desarrollo de las personas y del que nadie debería ser privado por razones de discapacidad, o cualquier circunstancia personal o social, ya que es un medio esencial para lograr el bienestar emocional, el desarrollo de relaciones interpersonales significativas y fomentar la inclusión en el propio entorno.

– ***Principales problemas o inconvenientes a la hora de elegir un alojamiento hotelero***

Se consultó acerca de cuáles eran los principales problemas o inconvenientes que deben afrontar a la hora de elegir un alojamiento hotelero y se obtuvo que:

- Llamaban a los alojamientos hoteleros para reservar, aclaraban que eran discapacitados motores, y percibían que se les ponían obstáculos diciéndole que no había disponibilidad en el hotel.
- Se les anuló la reserva al ver que se trataba de personas con discapacidad.
- La escasa o nula oferta de hoteles accesibles.
- Tienen dificultad para encontrar hoteles accesibles y económicos.
- Falta de información de vital importancia para personas con discapacidad y que define o no una decisión de alojamiento y esto es aún más dificultoso si se debe averiguar vía internet y en otro idioma.
- Información incorrecta o falsa respecto de la accesibilidad del hotel.

En este punto de la encuesta, las respuestas recibidas tienen un punto en común que hace a la discriminación hacia las personas con discapacidad por parte de los alojamientos hoteleros.

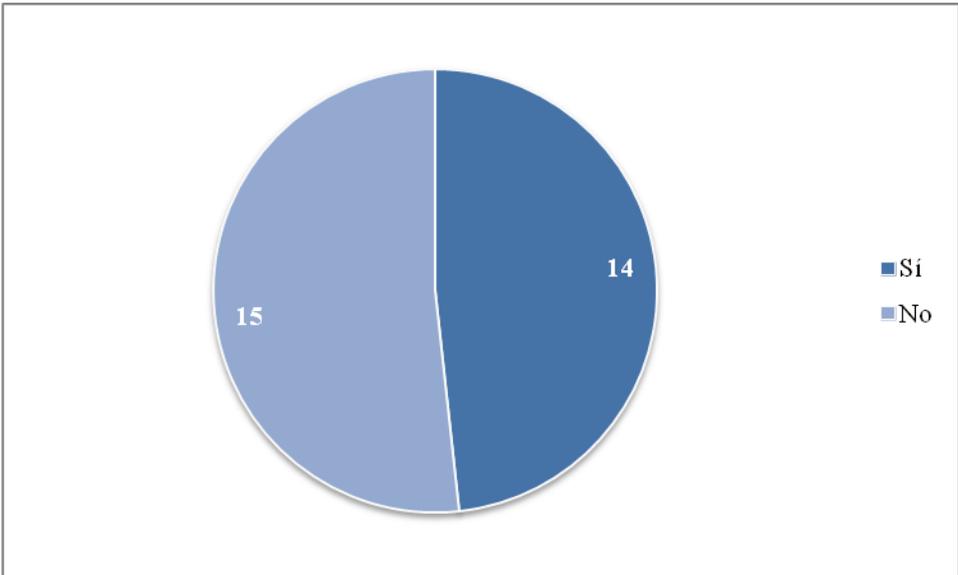
En el mundo actual donde vivimos, la inclusión y los derechos humanos son las banderas del progreso pero aún existen casos de discriminación a personas con discapacidad y esto es lo que debería eliminarse de los alojamientos hoteleros, sostienen los entrevistados.

Por otra parte, hicieron referencia a la escasa o nula oferta de hoteles accesibles y la dificultad de encontrar hoteles accesibles y económicos. Este es un punto sumamente importante: los entrevistados sostienen que la accesibilidad va asociada a un mayor precio de la tarifa hotelera, que no siempre está a su alcance. Que por su condición de discapacidad se los obliga a pagar más por el servicio de hospedaje. Una suerte de “impuesto encubierto -privado- a la discapacidad”.

De igual modo, expresaron que otros de los inconvenientes es la búsqueda de información fiable con respecto a su accesibilidad para que las personas con discapacidad no caigan en engaños.

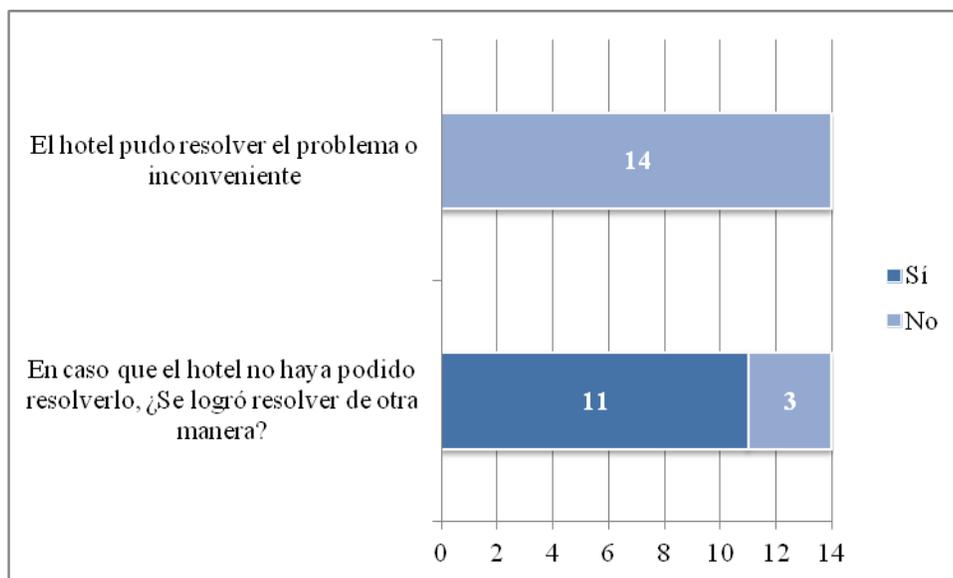
– *Acceso al alojamiento hotelero*

Se indagó sobre las experiencias e inconvenientes que tuvieron al acceder a los hoteles; 14 entrevistados respondieron que sí tuvieron problemas para ingresar al hotel mientras que 15 no.



El problema mencionado por todos respecto a los inconvenientes en el acceso a los hoteles fue la existencia de escaleras y escalones en el ingreso del alojamiento y la falta de rampas que dificultaban su autonomía.

Por otra parte, se consultó si el hotel pudo resolver el problema o inconveniente presentado y los 14 entrevistados especificaron que no. Asimismo, 11 entrevistados declararon que se pudo resolver de otra forma y 3 no.

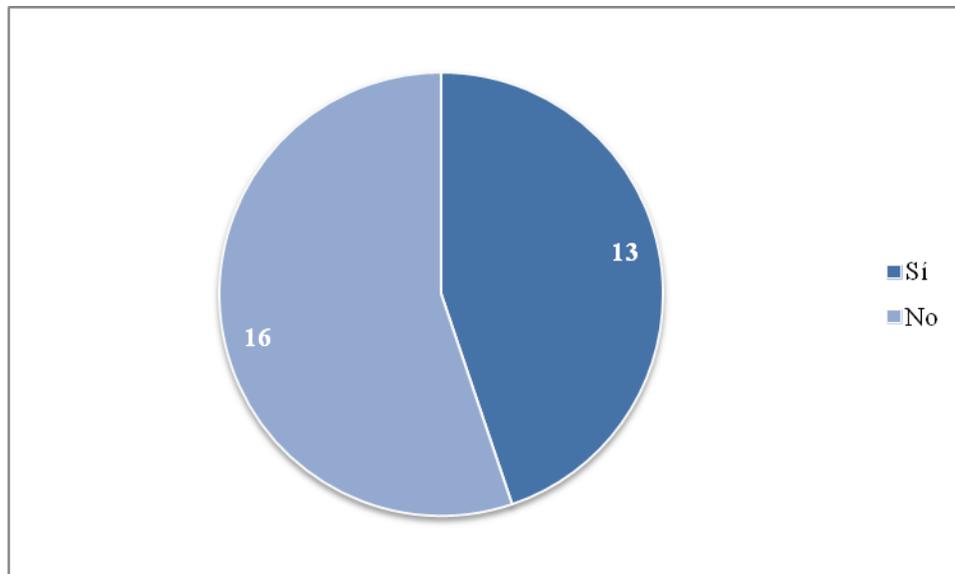


Entre las formas en que se pudo solucionar el problema o inconveniente fueron las siguientes:

- A través de la ayuda del acompañante que hizo la fuerza para levantar la silla de ruedas o alzar a la persona para ingresar al alojamiento.
- Subiendo solo, despacio, con paciencia y con un poco de dolor.
- Cambiando de hotel.
- Entrando por el garaje del hotel.

– *Circulación horizontal y vertical*

Se indagó sobre las experiencias e inconvenientes que tuvieron en la circulación horizontal y vertical dentro de los hoteles; 13 entrevistados respondieron que sí tuvieron problemas para circular horizontal y verticalmente por el mismo, mientras que 16 manifestaron que no.

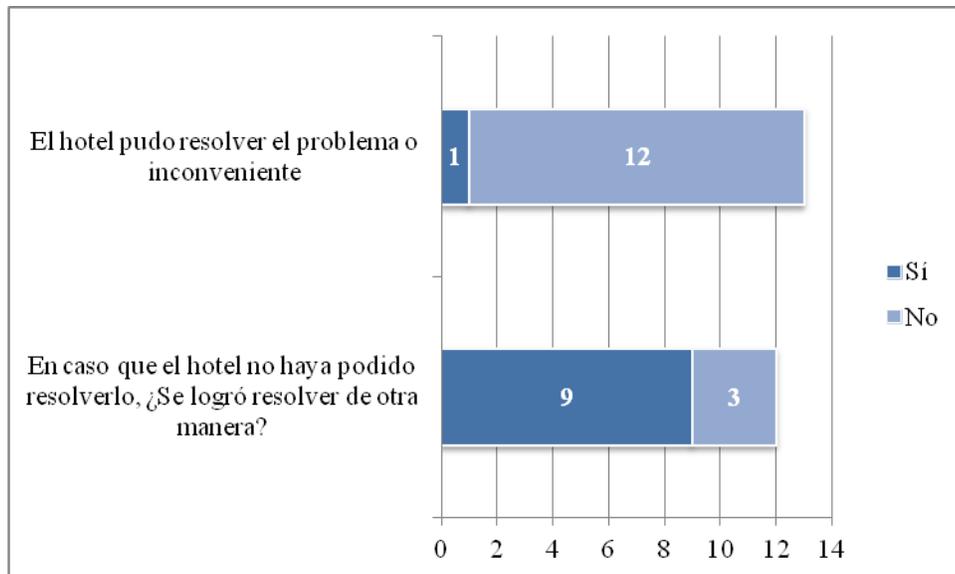


Entre los problemas mencionados en la circulación horizontal y vertical dentro de los hoteles estuvieron:

- Los espacios e instalaciones de escasas dimensiones.
- Las puertas angostas.
- Los ascensores pequeños.
- La existencia de escaleras y ascensores que no funcionan.

Por otra parte, se consultó si el hotel pudo resolver el problema o inconveniente que tuvieron y 1 entrevistado manifestó que sí mientras que los 12 restantes especificaron que no. La forma en que lo solucionó el hotel fue a través de la ayuda por parte del personal en las escaleras y escalones.

Asimismo, 9 entrevistados declararon que se pudo resolver de otra forma y 3 que no se pudo resolver de ninguna manera.

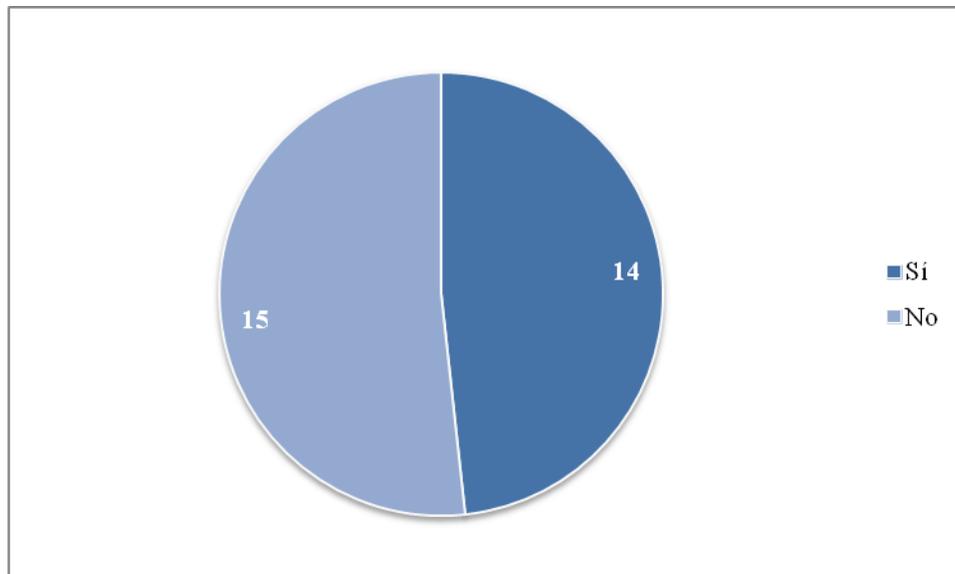


Entre las formas encontradas para solucionar el problema o inconveniente se citaron las siguientes:

- El acompañante decidió esperar fuera del hotel ya que no había lugar en el lobby para la silla de ruedas.
- El acompañante lo solucionó alzando a la persona con discapacidad y movilizándolo por el hotel.
- Con una maniobra entraba al ascensor en tres ruedas, por la propia habilidad de la persona con discapacidad.

– ***Las habitaciones***

Se indagó sobre las experiencias e inconvenientes que tuvieron en las habitaciones de los hoteles; 14 entrevistados respondieron que sí tuvieron problemas con las habitaciones, mientras que los otros 15 no.



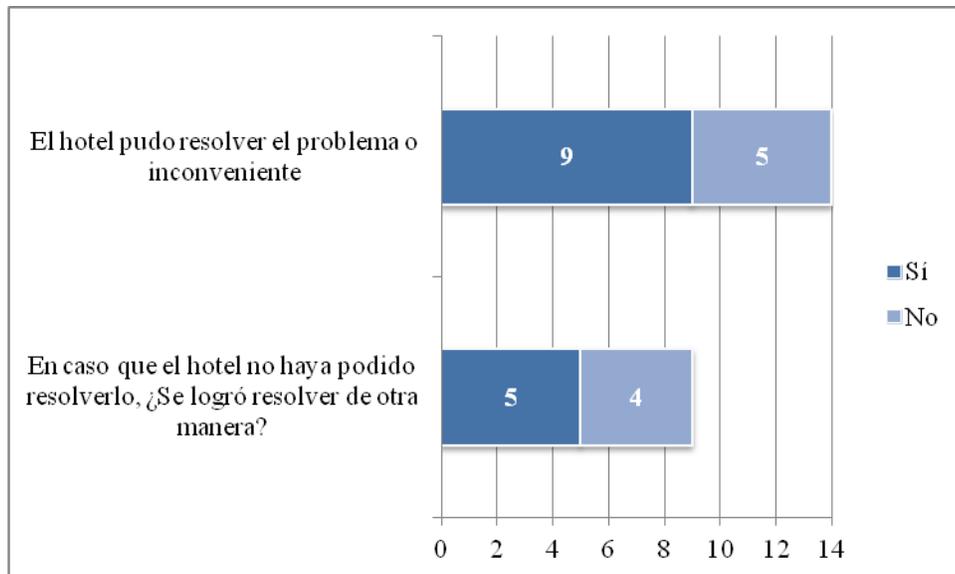
Entre los problemas mencionados en las habitaciones estuvieron:

- El espacio reducido dentro de las habitaciones.
- Demasiado mobiliario en relación al tamaño de la habitación.
- Escaso espacio para el ingreso y uso de la silla de ruedas dentro de las habitaciones.
- Poca o nula movilidad dentro de las habitaciones.
- Puertas angostas que no permitían el ingreso de la silla de ruedas.

Por otra parte, se consultó si el hotel pudo resolver el problema o inconveniente presentado y 5 entrevistados respondieron afirmativamente pero otros 9 que no. Las formas en las que el hotel pudo resolver el problema fueron:

- Cambiando la habitación por una más grande.
- Quitando muebles “que sobran” de la habitación.

De aquellos que manifestaron que el hotel no pudo solucionar el problema o inconveniente, 5 entrevistados declararon que pudieron resolverlo de otra forma y 4 que el problema quedó sin resolver.

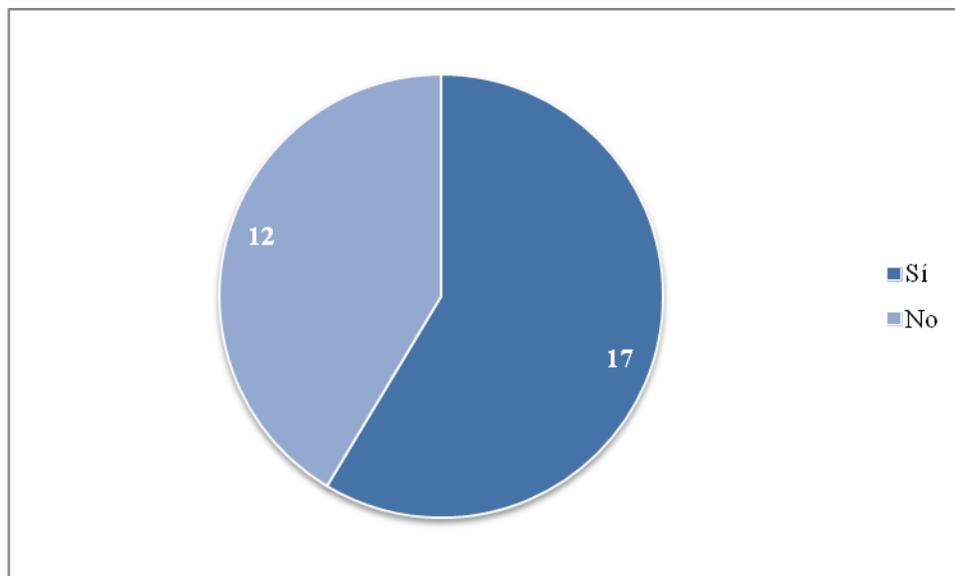


Entre las formas en que pudo solucionarse el problema o inconveniente fueron citadas las siguientes:

- El acompañante fue quien ayudo en la movilidad y desplazamiento dentro de la habitación.
- Poniendo voluntad tratando de adaptarse a la habitación.
- Dejando la silla de ruedas fuera de la habitación.
- Reubicando los muebles dentro de la habitación.
- Cambiando de hotel.

– ***Los sanitarios***

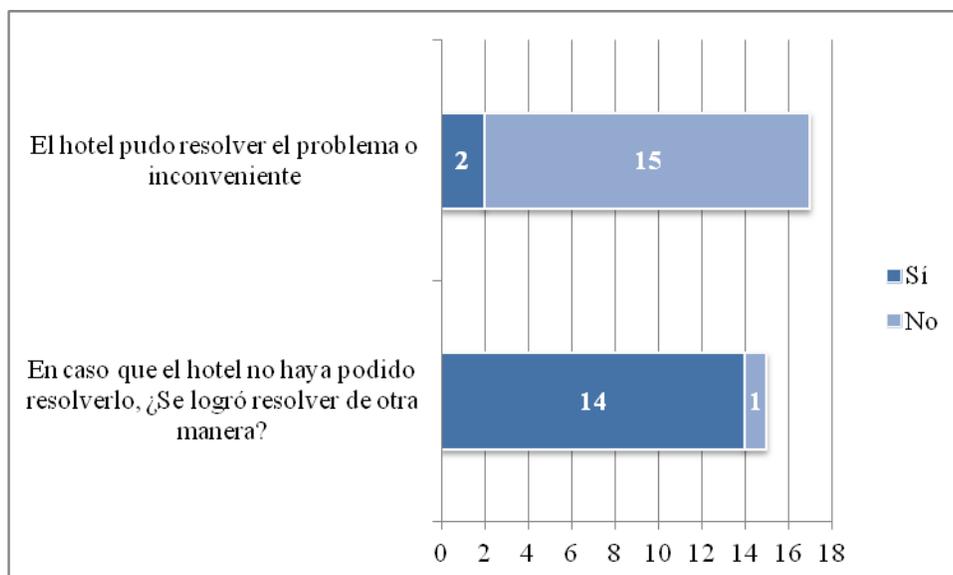
Se indagó sobre las experiencias e inconvenientes que tuvieron en los sanitarios de los hoteles; 17 entrevistados respondieron que sí tuvieron problemas al respecto mientras que otros 12 no pasaron por esta experiencia.



Entre los problemas mencionados en los sanitarios estuvieron:

- Sanitarios muy pequeños.
- Sanitarios no accesibles.
- Falta de barrales, adaptadores y elementos de apoyo.
- Artefactos muy bajos.
- Puertas inadecuadas.
- El sanitario poseía bañera.
- Puertas que abrían para el lado incorrecto, que imposibilita el ingreso y el desplazamiento.

Por otra parte, se consultó si el hotel pudo resolver el problema o inconveniente presentado; 2 entrevistados respondieron que sí y 15 no. Asimismo, 14 entrevistados declararon que se pudo resolver de otra manera y 1 que no hubo solución alguna.

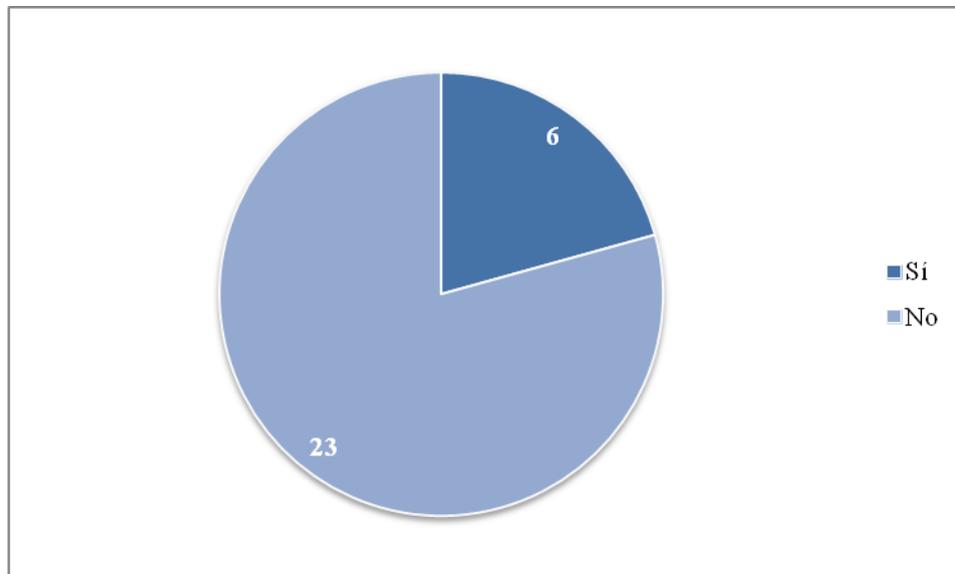


Entre las formas en que se pudo solucionar el problema o inconveniente se mencionaron las siguientes:

- El acompañante ayudó en el uso y desplazamiento en el sanitario.
- Usando una silla de plástico de la habitación para usar en el sanitario.
- Quitando la puerta del sanitario.
- Con esfuerzo de la propia persona con discapacidad para pararse sin ayuda del barral.
- Alquilando un adaptador.
- Cambiando de hotel.

– *El mobiliario y equipamiento*

Se indagó sobre las experiencias e inconvenientes que tuvieron con el mobiliario y equipamiento de los hoteles; 6 entrevistados respondieron que sí tuvieron problemas en ese sentido, mientras que otros 23 no.

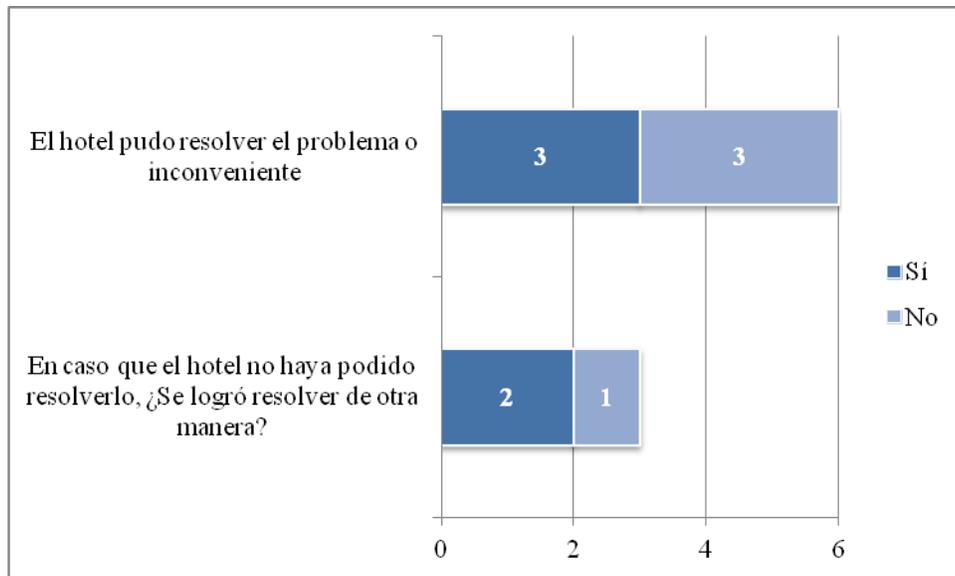


Entre los problemas mencionados con el mobiliario y equipamiento se mencionaron:

- Molestaban los muebles por el tamaño de la habitación.
- Muebles muy bajos.
- Imposibilitaban la libre circulación.

Como en todos los otros puntos, se consultó si el hotel pudo resolver el problema o inconveniente presentado; 3 entrevistados especificaron que sí y los otros 3 que no. La forma en la que el hotel pudo resolver el problema fue quitando, moviendo o cambiando los muebles de lugar.

Asimismo, 2 entrevistados declararon que se pudo resolver de otra forma y 1 respondió que no se pudo resolver.

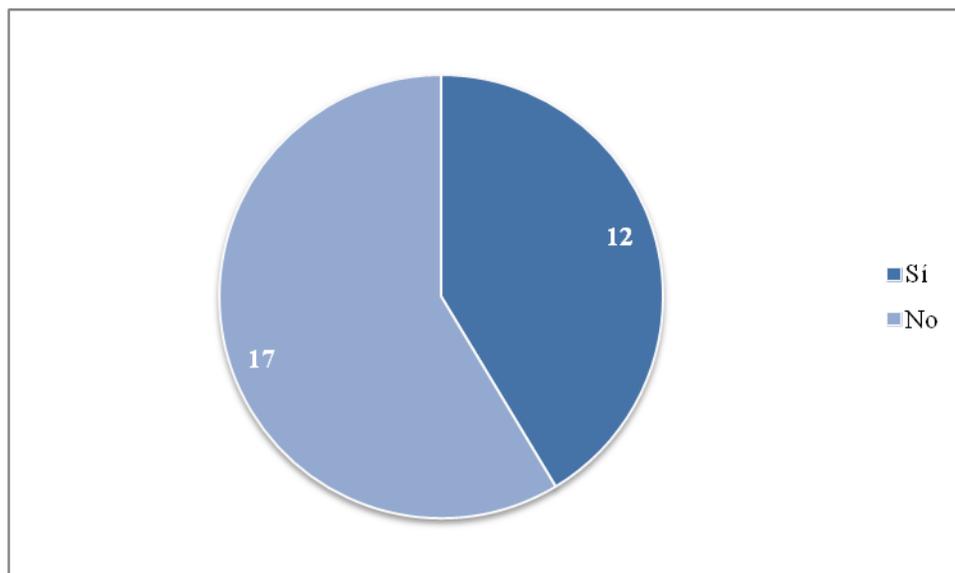


Las formas en que se pudo solucionar el problema o inconveniente fueron las siguientes:

- Apilando los muebles de la habitación en un rincón de la misma.
- Cambiando de hotel.

– *Las áreas comunes*

Se indagó sobre las experiencias e inconvenientes que tuvieron en las áreas comunes de los hoteles; 12 entrevistados respondieron que sí tuvieron problemas al respecto, mientras que otros 17 respondieron que no.



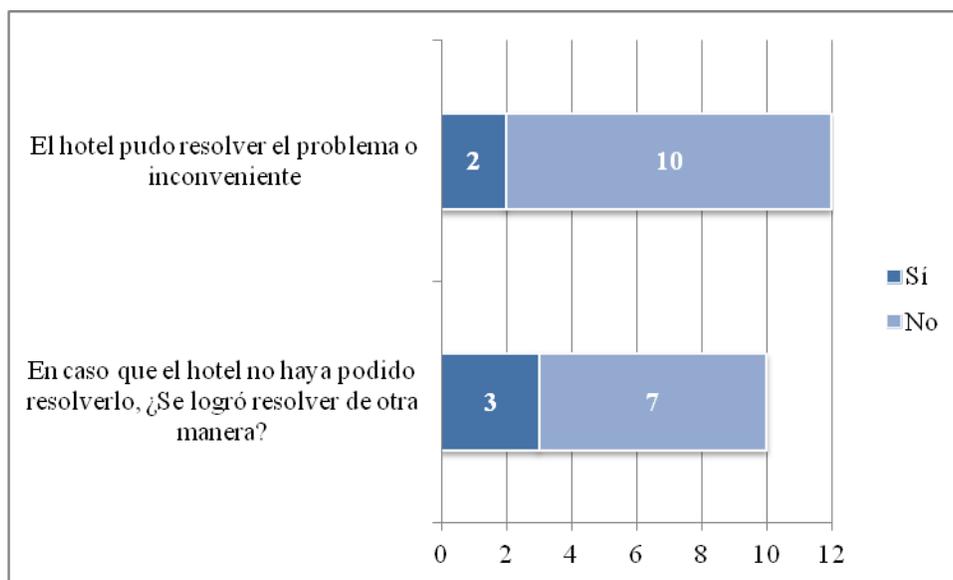
Entre los problemas mencionados en las áreas comunes estuvieron:

- En el restaurante, con las mesas que no son las adecuadas para que entre la silla de ruedas.
- Espacios muy pequeños.
- Imposibilidad de circulación y desplazamiento en las áreas comunes.
- Existencia de escalones y desniveles en las áreas comunes.
- Escaleras altas y pronunciadas en piletas y jardines.

Por otra parte, se consultó si el hotel pudo resolver este problema o inconveniente que tuvieron y 2 entrevistados especificaron que sí, mientras que los 10 restantes no. Las formas en que el hotel pudo resolver el problema fueron:

- A través de la ayuda del personal.
- Quitando muebles.

En 3 casos, los entrevistados declararon que se pudo resolver de otra forma y en 7 que no se pudo resolver.

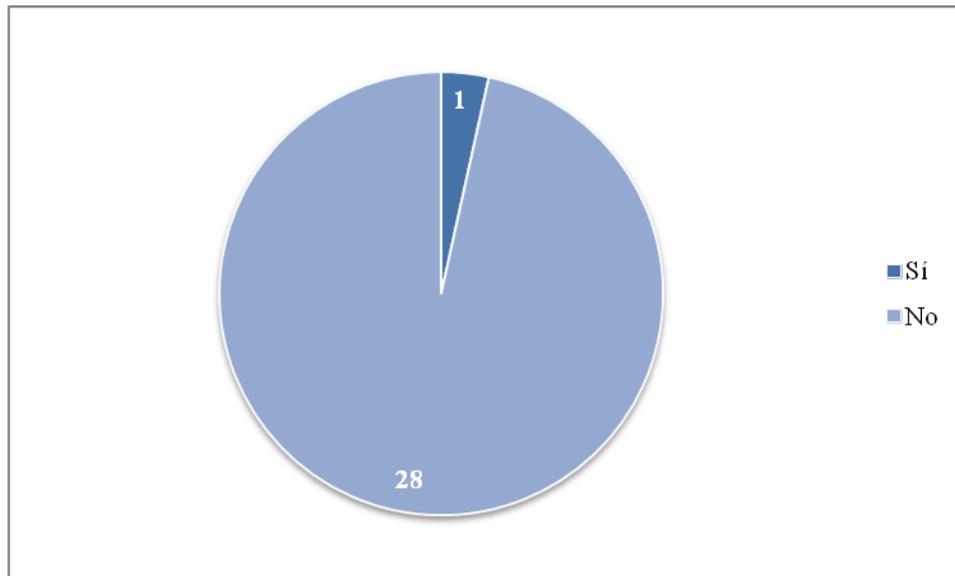


Las formas en que se pudo solucionar el problema o inconveniente fueron:

- El acompañante solucionó estas situaciones colaborando con el servicio y en el desplazamiento de las personas con discapacidad.
- Utilizando las mesas más cercanas y alejadas del resto con mayor espacio.

– *Los servicios del hotel*

Acerca de las experiencias e inconvenientes que tuvieron en los servicios de los hoteles, solo 1 entrevistado respondió que sí tuvo problemas de este tipo, mientras que los 28 restantes no tuvieron dificultades de este tipo.



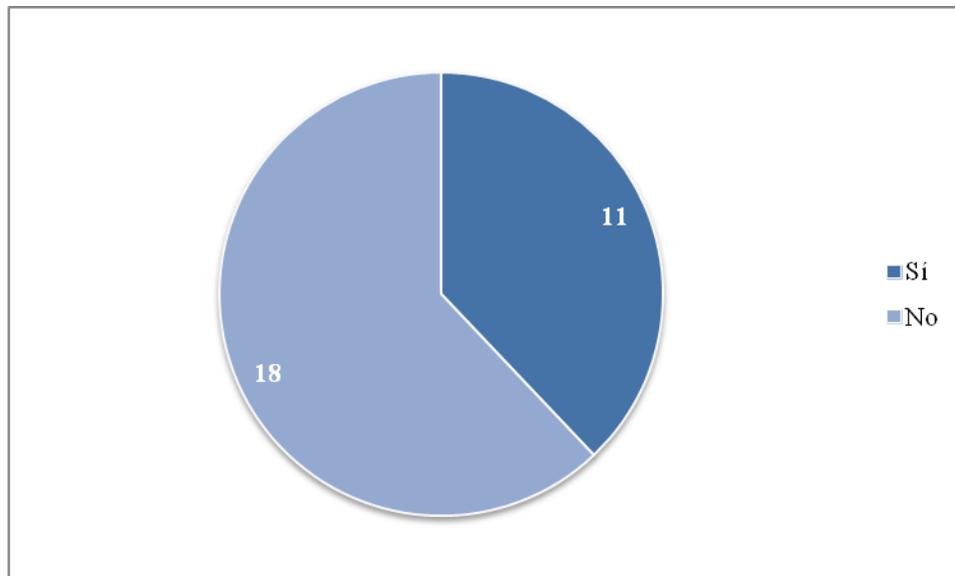
El problema mencionado fue:

- El horario limitado del desayuno ya que se tarda mucho en alistarse, y generalmente se pierden el servicio de desayuno. Cuando se pide que se los envíen a la habitación por esta situación, se les dice que debe pagar room service.

Se consultó entonces si el hotel pudo resolver el problema o inconveniente que tuvo y la respuesta fue que no y que el inconveniente no se pudo resolver de otra forma.

– *Acerca del personal*

Se indagó sobre las experiencias e inconvenientes que tuvieron en relación con la capacitación del personal de los hoteles para atender a personas con discapacidad; 11 entrevistados respondieron que tuvieron problemas al respecto, mientras que en los otros 18 las respuestas fueron negativas.



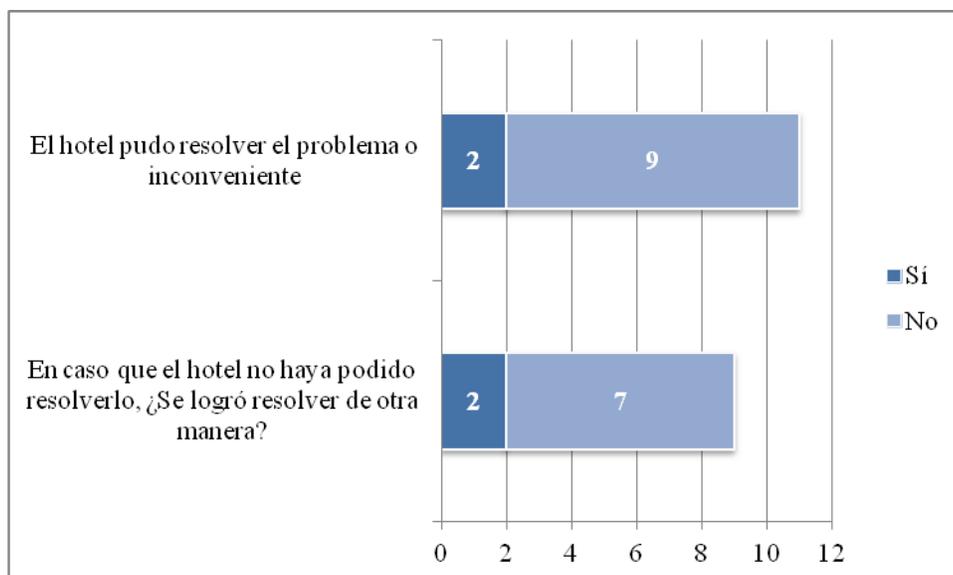
Los problemas mencionados con el personal del hotel fueron:

- Malas contestaciones y maltratos por parte del personal.
- Nula o escasa predisposición, ayuda y colaboración del personal.
- Falta de capacitación para cooperar con las personas con discapacidad y que la estadía sea más placentera.
- Falta de conocimiento de cuando y como es necesaria la ayuda.
- Trato diferencial por parte del personal.

También se consultó si el hotel pudo resolver el problema o inconveniente que tuvieron y 2 entrevistados especificaron que sí y los 9 restantes no. Las formas en la que el hotel pudo resolver el problema fueron:

- El personal se adaptó a sus necesidades y requerimientos.
- Derivándolo a un empleado competente.

Asimismo, 2 entrevistados declararon que se pudo resolver de otra forma pero 7 expresaron que no hubo solución.

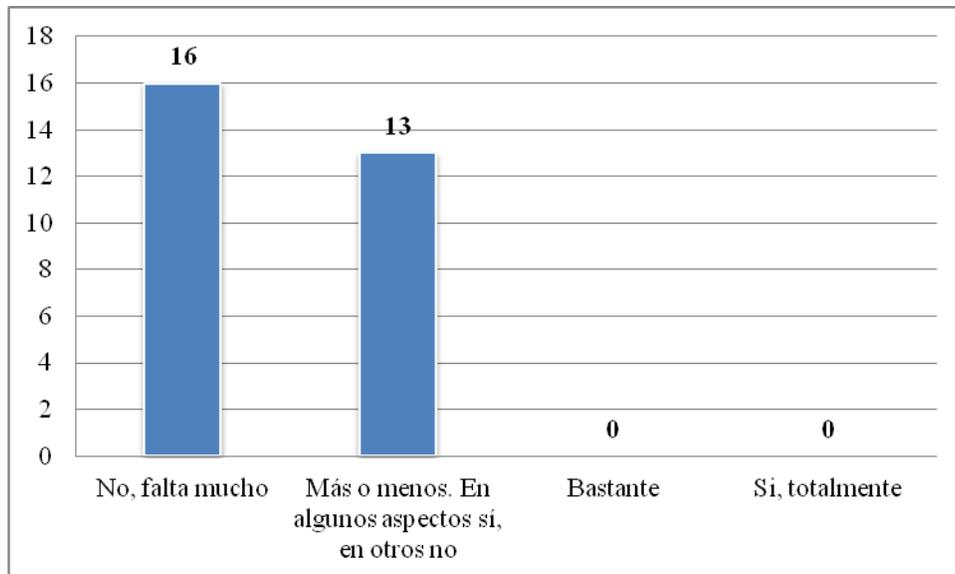


La forma en que se pudo solucionar el problema o inconveniente fue la siguiente:

- El acompañante remedió el tema de los malos tratos y falta de capacitación del personal, colaborando en las falencias de los mismos.

– *Imagen sobre los hoteles de Buenos Aires*

Por último, se preguntó si -según su opinión- les parecía que los hoteles de la ciudad de Buenos Aires están a nivel de las necesidades de las personas con discapacidad; 16 entrevistados respondieron que, según su opinión, le falta mucho a los hoteles para llegar a eso, los otros 13 que más o menos, que en algunos aspectos sí y en otros no.



Podemos afirmar que a través de las entrevistas efectuadas a personas con discapacidad motora de edades, niveles educativos y estratos socio-económicos diferentes, como así también, con modalidades, gustos y experiencias tan distintas a la hora de viajar, se pudo conocer un amplio abanico de preferencias, necesidades, problemas e inconvenientes que enfrentan como turistas.

De ellas también se desprenden las diferentes vivencias y barreras con las que se encuentran y enfrentan en los distintos eslabones que conforman la cadena del turismo, tales como el transporte, el destino y el alojamiento, y las formas en que se pudieron salvar y solucionar o no las mismas.

Por último, todo este bagaje de experiencias y vivencias ayudan a conformar en las personas una opinión con respecto a la hotelería y su accesibilidad que también fue de suma importancia para este estudio.

CAPÍTULO 3

LA ACCESIBILIDAD EN LOS HOTELES: UN CUADRO COMPLEJO CON UNA DIVERSIDAD DE SITUACIONES

En este capítulo se realizará un análisis de la oferta hotelera de la ciudad de Buenos Aires y se evaluará su grado de accesibilidad. Asimismo, se expondrá y elaborará un inventario de los hoteles de la ciudad clasificados como accesibles y preparados para recibir este segmento del mercado.

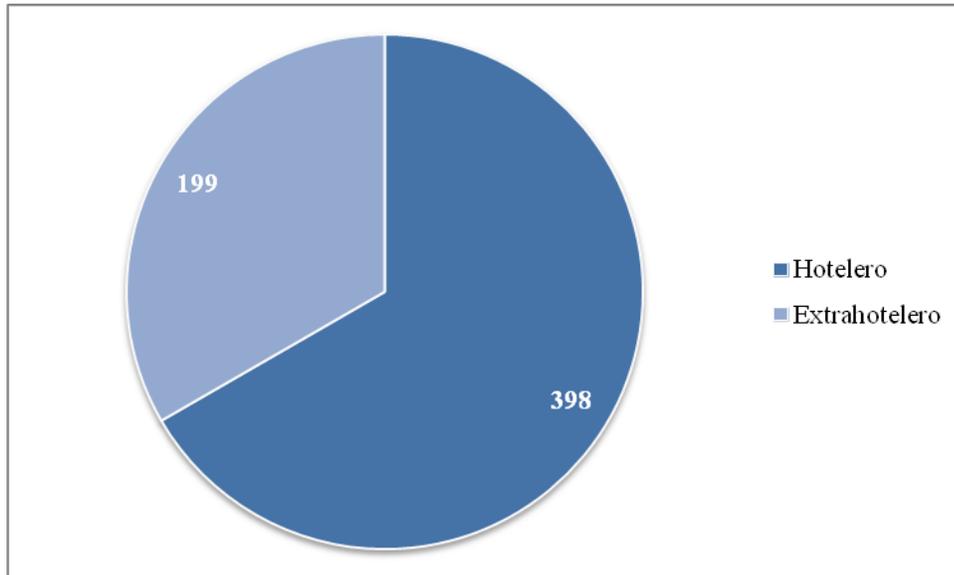
Por último, se presentaran los resultados del relevamiento efectuado en hoteles de diferentes categorías y zonas de la ciudad de Buenos Aires. Tal como se señaló en la Metodología presentada en las primeras páginas de este documento, esto se llevó a cabo a través de una guía de observación que se realizó en 16 hoteles. De dichas guías se expondrá y realizará un análisis de la información contenida sobre la accesibilidad y de la diversidad de situaciones que se dan con respecto a la temática en los hoteles de la ciudad de Buenos Aires.

3.1. La oferta hotelera de la ciudad de Buenos Aires

Para identificar, cuantificar y analizar la oferta hotelera de la ciudad de Buenos Aires se tomaron los datos de la estadística que realiza la Dirección General de Estadística y Censos del Ministerio de Hacienda del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, que tiene como objetivo presentar la cantidad de establecimientos, habitaciones y plazas disponibles por categoría hotelera de la ciudad desde 2008 al 2017.

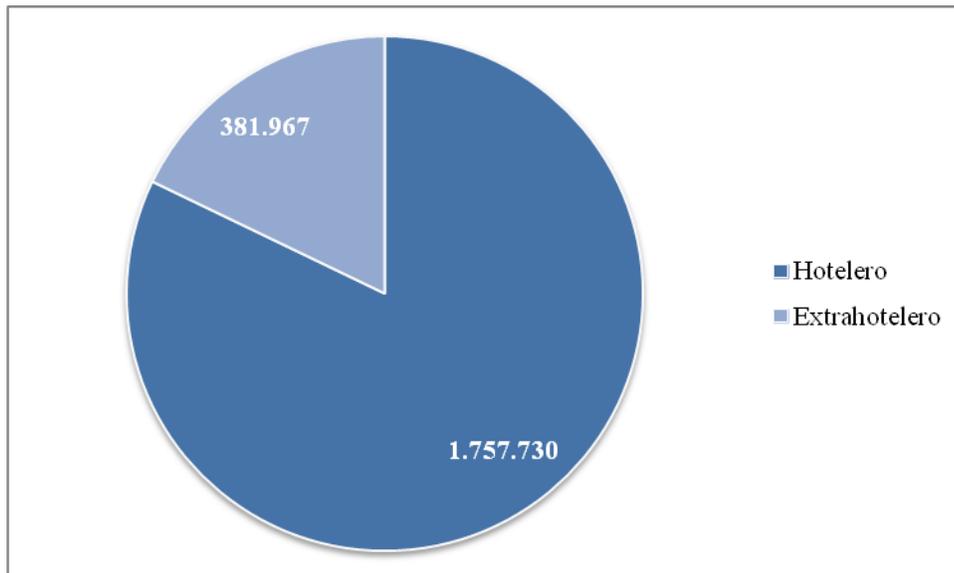
Según los datos del mes de diciembre de 2017, la ciudad de Buenos Aires cuenta con 398 establecimientos hoteleros y 199 extrahoteleros (Figura 1).

Figura 1. Cantidad de establecimientos de alojamiento



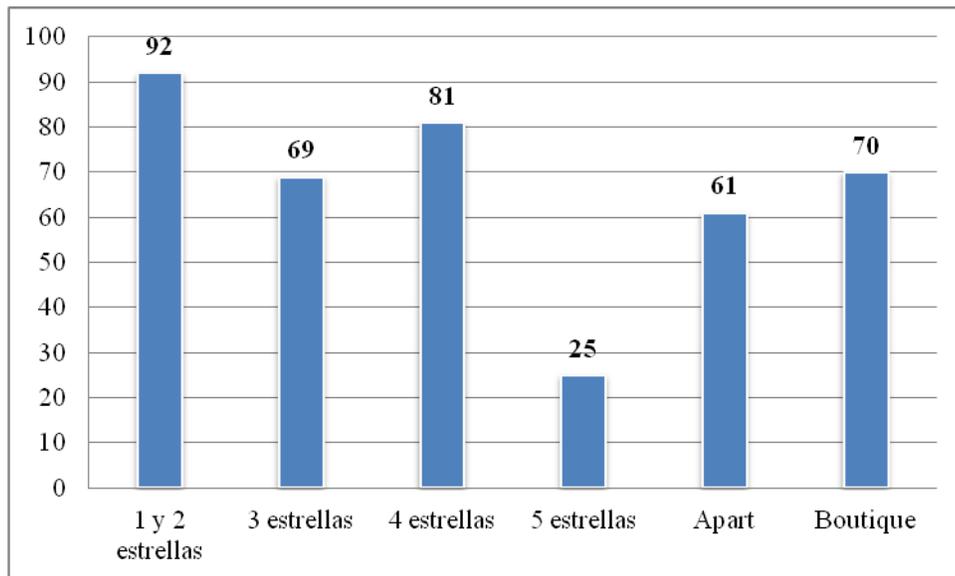
Si esto se traduce a cantidad de plazas, los establecimientos hoteleros de la ciudad cuentan con un total de 1.757.730 plazas mientras que los establecimientos extrahoteleros con 381.967 (Figura 2).

Figura 2. Cantidad de plazas de alojamiento



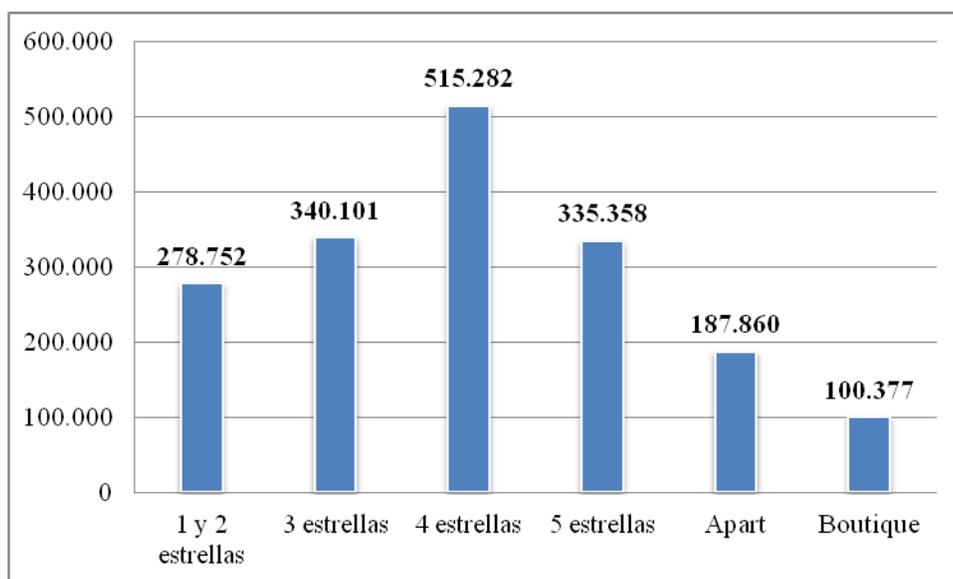
De acuerdo a su tipología y categorización podemos señalar que 106 hoteles corresponden a 4 y 5 estrellas, 69 a 3 estrellas, 92 a 1 y 2 estrellas y 131 entre aparts y hoteles boutique (Figura 3).

Figura 3. Cantidad de establecimientos hoteleros según categoría



No obstante lo expuesto con respecto a la cantidad de establecimientos correspondientes a las diferentes modalidades de alojamiento hotelero, si se tiene en cuenta las plazas disponibles que cada una representa, se obtiene que los hoteles de 4 y 5 estrellas disponen de 850.640 plazas, los de 3 estrellas 340.101 plazas, los de 1 y 2 estrellas 278.752 plazas y 288.237 plazas suman los aparts y hoteles boutique (Figura 4).

Figura 4. Cantidad de plazas hoteleras según categoría



3.2. La accesibilidad hotelera según fuentes secundarias y datos de registro

La 4ta Edición de la *Guía de Turismo Accesible 2016* realizada en forma conjunta por la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS)² y el Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires cuenta con información sobre la accesibilidad turística en la ciudad clasificada de forma clara y simple. La información se encuentra organizada por circuitos para que sea de fácil lectura y comprensión, y posee mapas y fotografías que facilitan la ubicación e identificación de los lugares de interés.

En la misma se presenta un listado de hoteles accesibles dentro de la ciudad de Buenos Aires ordenados por circuitos turísticos.

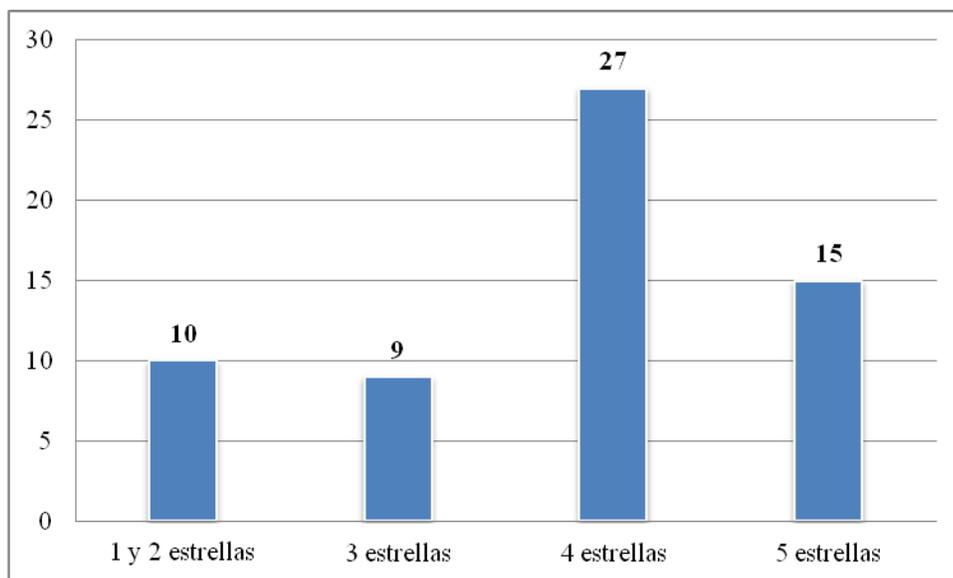
De acuerdo a lo expuesto en la guía, la ciudad de Buenos Aires cuenta con 61 hoteles considerados accesibles de diferentes categorías y distribuidos en los circuitos y zonas de San Nicolás/Casco Histórico, Balvanera, Retiro/Recoleta, Puerto Madero y Palermo/Belgrano.

Del cruce de estos datos con la información sobre la oferta total mencionada anteriormente, surge que el 15,3% de los alojamientos hoteleros de la ciudad son accesibles.

² La Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad - COPIDIS- tiene como objetivo primordial la promoción de los derechos de las personas con discapacidad en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Es un organismo creado por la Ley N° 447 en el año 2000.

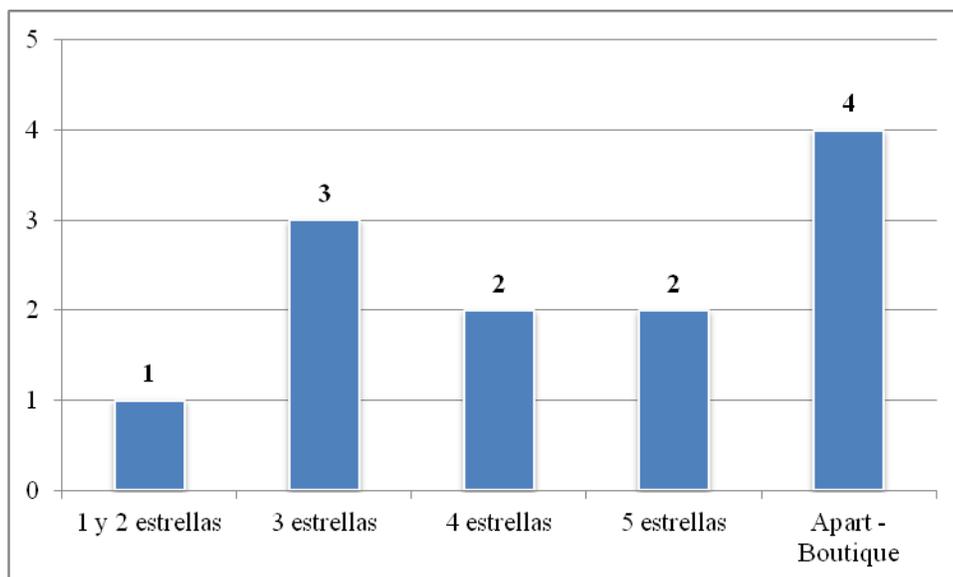
Cabe señalar que la mayoría de los hoteles accesibles de la ciudad, 42 hoteles, corresponden a establecimientos de 4 y 5 estrellas, mientras que 9 a hoteles de 3 estrellas y los 10 restantes a hoteles de 1 y 2 estrellas (Figura 5). Esto permite señalar que mientras en la oferta total el peso de los hoteles de 4 y 5 estrellas es del 26,6%, en el de los hoteles accesibles es del 68,8%, lo cual sugiere que la accesibilidad y la categoría están asociadas en un grado importante.

Figura 5. Cantidad de hoteles accesibles según categoría



Por otra parte, en la *Guía de Turismo Accesible 2018/2019* se actualiza lo anterior y se enumeran los 12 hoteles accesibles de la ciudad de Buenos Aires distinguidos y certificados mediante las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos; 4 hoteles de 4 y 5 estrellas, 3 hoteles de 3 estrellas, 1 hotel de 1 y 2 estrellas y 4 hoteles entre aparts y hoteles boutique (Figura 6).

Figura 6. Cantidad de hoteles distinguidos según categoría

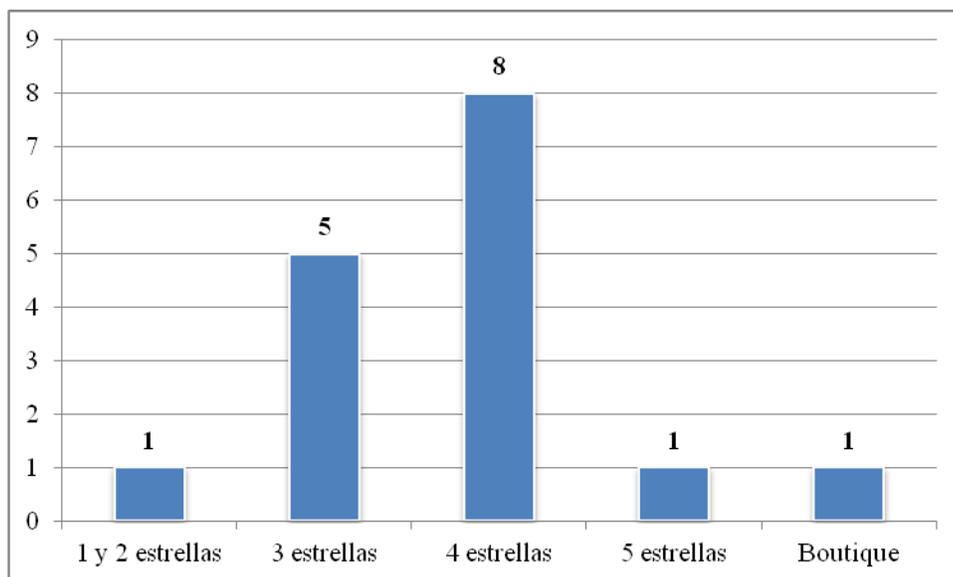


3.3. Los resultados de nuestro trabajo de campo. Aspectos cuantitativos y cualitativos

– Aspectos generales

Tal como se mencionó anteriormente en la Metodología, se realizó un relevamiento en 16 establecimientos hoteleros a través de una guía de observación que se confeccionó teniendo en cuenta las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos. Los hoteles visitados para la observación corresponden a categorías de entre 1 a 5 estrellas y hoteles boutique (Figura 7). Como se señaló en la Metodología, también la distribución por categorías de los hoteles visitados estuvo determinada por nuestras oportunidades de realizar el trabajo de campo. Por ejemplo, si bien hubiera sido deseable incluir más casos de 5 estrellas, por su mencionada mayor propensión a la accesibilidad, ello no fue posible pese a las numerosas pero infructuosas solicitudes y gestiones realizadas ante la cámara que los representa.

Figura 7. Cantidad de hoteles visitados según categoría

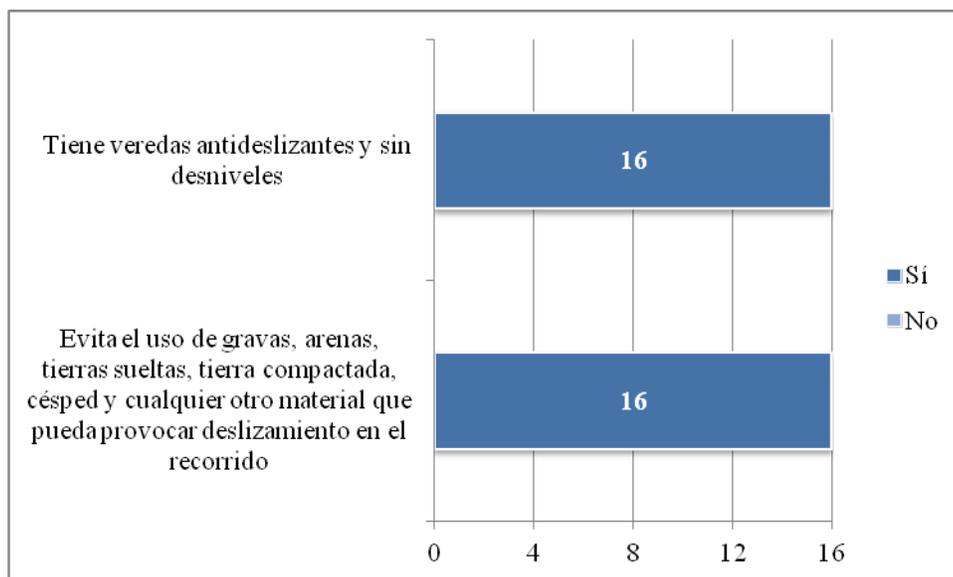


Los casos seleccionados se encuentran ubicados en diferentes zonas y circuitos turísticos de la ciudad de Buenos Aires, tales como San Nicolás/Casco Histórico, Balvanera, Retiro/Recoleta y Palermo y cuyas construcciones edilicias denotan ser de distintos años y épocas, factor fundamental que incide en su grado de accesibilidad.

– *Entorno del hotel*

La totalidad de los hoteles observados, 16 establecimientos, tienen veredas antideslizantes y sin desniveles. Por otra parte, los 16 hoteles evitan el uso de gravas, arenas, tierras sueltas, tierra compactada, césped y cualquier otro material que pueda provocar deslizamiento en el recorrido hasta el ingreso principal del mismo (Figura 8). Por lo expuesto, se puede afirmar que el entorno de todos los hoteles observados es accesible.

Figura 8. Accesibilidad: entorno del hotel



– ***Entrada del hotel***

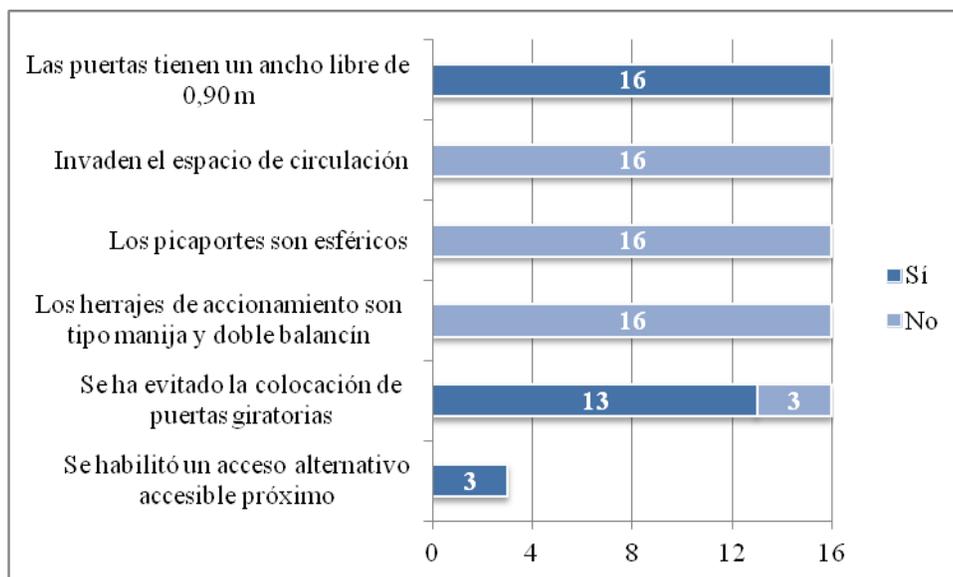
La entrada principal al hotel es considerada accesible cuando se tiene en cuenta las dimensiones, materiales y herrajes de las puertas de ingreso, como así también, los desniveles que pudieran existir.

Por lo tanto, se observó la accesibilidad de la entrada de los hoteles con respecto a las puertas, escaleras y rampas y se obtuvo que:

Puertas (Figura 9)

- En la totalidad de los hoteles observados, 16 establecimientos, las puertas de ingreso tienen un ancho libre de 0,90 m y no invaden el espacio de circulación.
- Los picaportes no son esféricos y los herrajes de accionamiento tampoco son tipo manija y de doble balancín en los 16 hoteles observados, sino que son de tipo barra, es decir que no tiene pestillo y abre con solo empujarla, o poseen puertas corredizas automáticas.
- En el ingreso de 3 de los hoteles observados se han colocado puertas giratorias, pero en todos estos casos se habilitó una entrada accesible alternativa próxima.

Figura 9. Accesibilidad: puertas

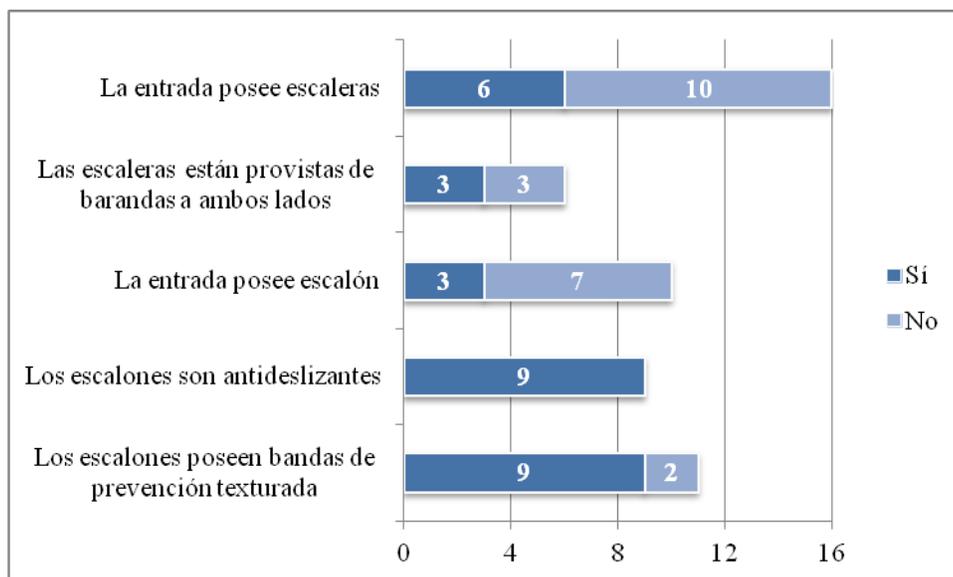


En cuanto a las puertas de entrada en la totalidad de los hoteles observados se puede afirmar que respetan las medidas y características necesarias para ser consideradas accesibles.

Escaleras (Figura 10)

- En 6 de los hoteles observados poseen escaleras en la entrada. Asimismo, 3 hoteles que no tienen escaleras, poseen un escalón en el ingreso.
- Las escaleras de ingreso en 3 de los hoteles observados no está provista de barandas a ambos lados.
- En 9 de los hoteles observados los escalones de ingreso y de las escaleras son antideslizantes.
- En 2 hoteles de los observados los escalones de ingreso no poseen bandas de prevención texturada.

Figura 10. Accesibilidad: escaleras en la entrada del hotel

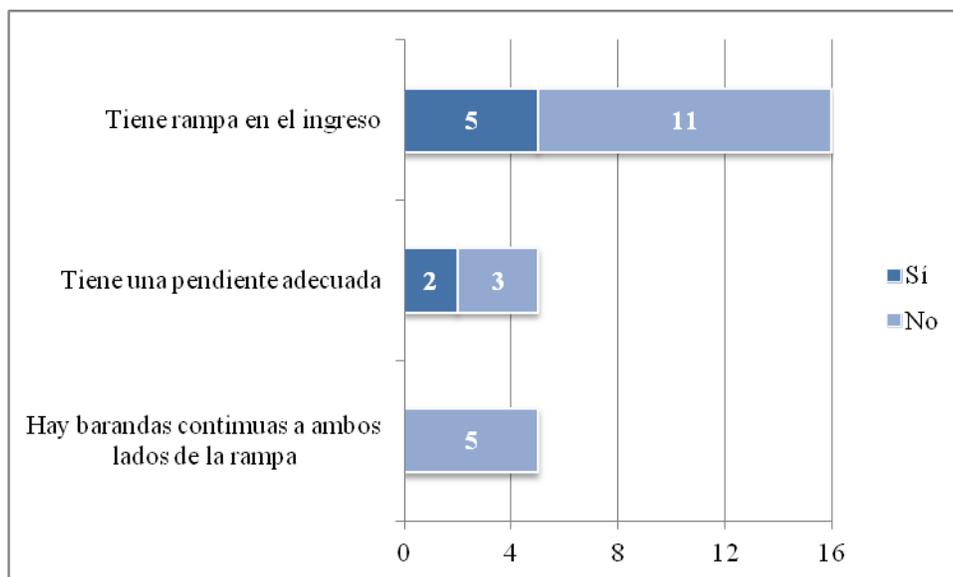


De acuerdo a lo expuesto, con respecto a las escaleras y escalones de ingreso a los hoteles se observa una variedad de situaciones con respecto a la accesibilidad de los mismos. Se destaca el cumplimiento, por parte de la totalidad de los hoteles observados, en que los escalones de ingreso y las escaleras son de material antideslizante.

Rampas (Figura 11)

- En 1 hotel de los observados se presenta la falta de rampa en el ingreso y la existencia de escaleras en el mismo.
- Por otra parte, 1 de los hoteles observados cuenta con una plataforma en el ingreso en vez de la rampa para salvar las escaleras.
- En los 5 hoteles observados que poseen una rampa en el ingreso al hotel, 3 de ellos no cumplen con las normas vigentes sobre las medidas de las pendientes de las rampas. Asimismo, en los 5 hoteles las rampas no tienen barandas continuas a ambos lados.

Figura 11. Accesibilidad: rampas en la entrada del hotel



Las rampas se utilizan como reemplazo o complemento obligatorio de una escalera o escalón para salvar cualquier desnivel. Por ello es que se señala la falta de rampa en el hotel que debería contar con la misma y en los casos que tienen rampas no cumplen con todas las características y medidas adecuadas para ser consideradas accesibles siendo casi ineficaz su existencia.

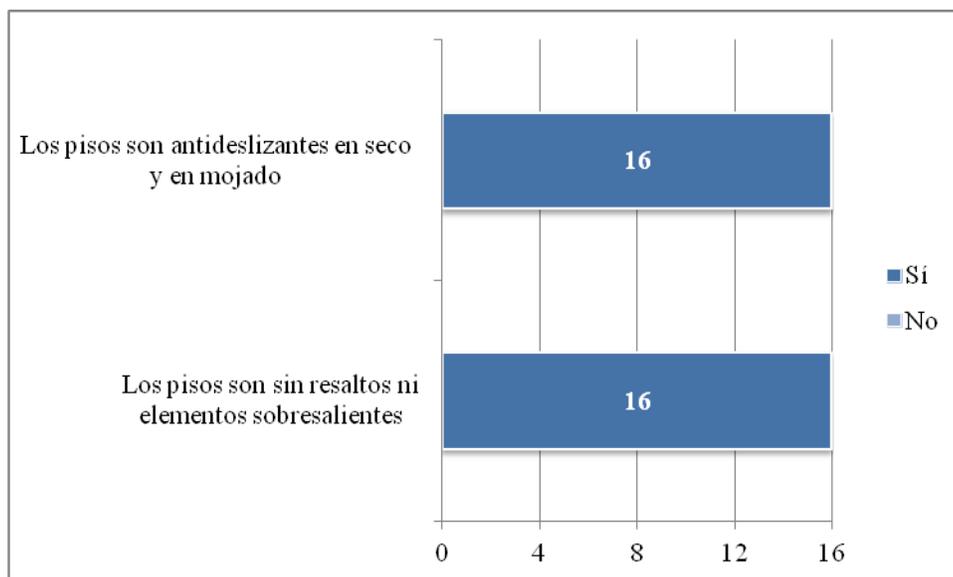
– *Lobby*

Se observó la accesibilidad del lobby de los hoteles con respecto a las características de los pisos, mostrador y sanitarios y se obtuvo que:

Pisos (Figura 12)

- En la totalidad de los hoteles observados, 16 establecimientos, los pisos son antideslizantes en seco y en mojado y sin resaltos ni elementos sobresalientes.

Figura 12. Accesibilidad: pisos del lobby



En cuanto a los pisos, todos los hoteles observados se ajustan a lo esperado para ser considerados accesibles, ya que son antideslizantes y sin resaltos ni elementos sobresalientes que puedan ocasionar el tropiezo de personas que utilizan bastones o interrumpen el paso de personas en silla de ruedas.

Mostrador

- En 14 de los hoteles observados el mostrador no tiene un sector de una altura de 0,70 m y otro de 0,90 m.

El mostrador debe estar diseñado de manera que facilite la interacción del usuario con el personal del hotel. El mostrador de la gran mayoría de los hoteles observados no contempla ni prevé un sector del mismo a una altura más baja, de forma que permita una correcta aproximación por parte de las personas en silla de ruedas y/o de baja estatura y así poder ser considerado accesible.

Sanitarios

- En 9 de los hoteles observados el lobby no cuenta con sanitarios accesibles.

El sanitario es un espacio imprescindible en el lobby del hotel. Éste debe permitir el acceso, la movilidad interior y su uso para todas las personas. De acuerdo a lo observado, más de la mitad de los hoteles no tiene un sanitario accesible en el mismo.

– *Circulación vertical*

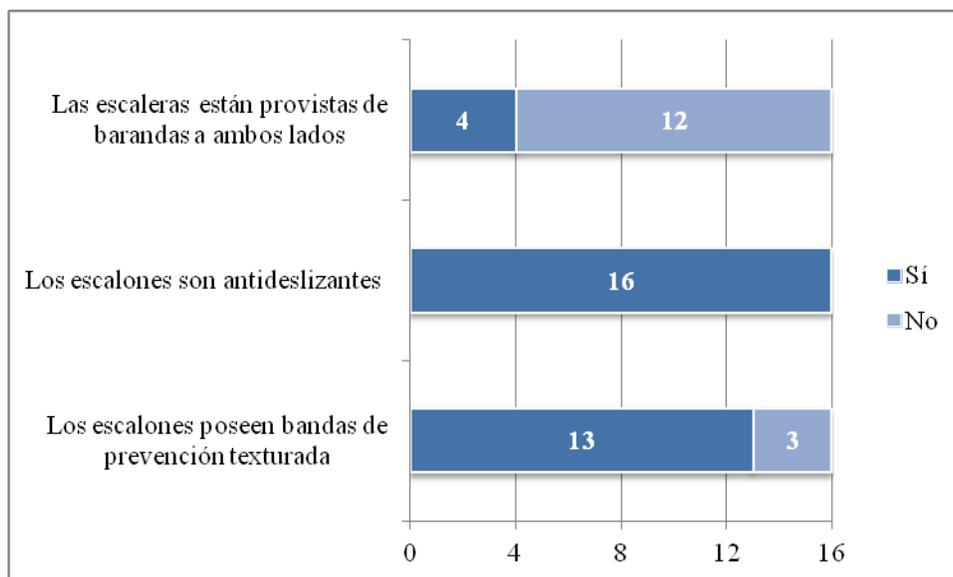
La circulación vertical es la que permite la conexión entre los distintos niveles y/o pisos del alojamiento. Suele ser uno de los principales problemas para las personas con discapacidad motora.

Las escaleras, rampas y ascensores son algunos de los elementos que se utilizan para superar estos obstáculos, pero para que estos elementos sean válidos para todos deben estar contruidos de forma adecuada. Es imprescindible que cuando existan escalones se disponga de rampas u otros dispositivos que las complementen para desplazarse de manera accesible. Se observó la accesibilidad de la circulación vertical de los hoteles con respecto a las escaleras, rampas, ascensores y plataformas y se obtuvo que:

Escaleras (Figura 13)

- En 12 de los hoteles observados las escaleras no están provistas de barandas a ambos lados.
- Los escalones son antideslizantes en los 16 hoteles observados.
- En 3 hoteles de los observados los escalones no poseen bandas de prevención texturada.

Figura 13. Accesibilidad: escaleras en la circulación vertical



Podemos afirmar que la gran mayoría de los hoteles observados no contempla que las escaleras estén provistas de barandas a ambos lados siendo parte integrante de las mismas con una forma de fijación que no interrumpa la continuidad del deslizamiento de la mano y con anclaje firme.

Rampas

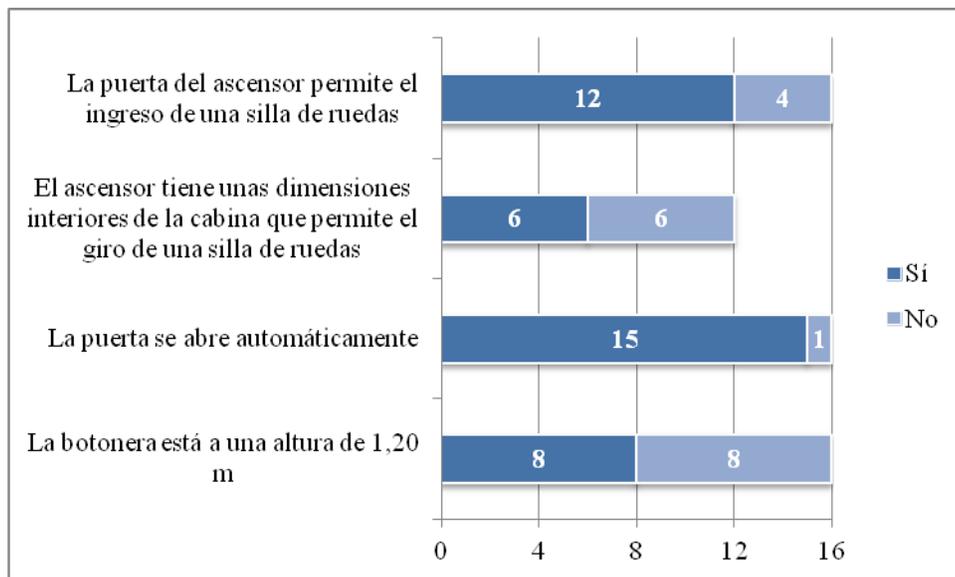
- De los hoteles observados, 2 establecimientos poseen rampas dentro del mismo. Como ya se dijo anteriormente, las rampas se utilizan en reemplazo o complemento obligatorio de una escalera o escalón para salvar cualquier tipo de desnivel. La misma se debería colocar cuando el desnivel supere los 0,01 cm. Dicho esto, remarcamos que los 14 hoteles restantes no tienen la necesidad de poseer una ya que no hay desniveles que salvar dentro del mismo.

Ascensores (Figura 14)

- En 4 de los hoteles observados el tamaño de la puerta del ascensor no permite el ingreso de una silla de ruedas.

- Los ascensores, en 6 de los hoteles observados, no tienen las dimensiones interiores de la cabina que permita el giro de una silla de ruedas en una superficie no inferior a 1,10 x 1,30 m.
- En 1 de los hoteles observados, la puerta del ascensor no se abre automáticamente.
- La botonera no está a una altura de 1,20 m en 8 de los hoteles observados.

Figura 14. Accesibilidad: ascensores



La inclusión de ascensores es imprescindible para garantizar la igualdad en el disfrute de todas las áreas y servicios del alojamiento cuando los mismos no se encuentran en planta baja. Es por ello que es de suma importancia tener en cuenta las medidas y características que deberían tener los ascensores para ser considerados accesibles y que puedan ser utilizados por todas las personas.

Plataformas

- 14 de los hoteles observados no cuentan con una plataforma para escalera o elevador vertical en el interior y/o exterior del mismo.

Las plataformas se instalan en los lugares donde no es posible construir una rampa de pendiente adecuada o un ascensor. Se debe tener presente que las plataformas elevadoras pueden transportar solo de a una persona a la vez y a una velocidad mucho menor que un

ascensor. Requiere de poco espacio para su instalación y son fácilmente adaptables a espacios preexistentes. La desventaja ocurre cuando las mismas no funcionan por no poseer el mantenimiento adecuado.

– ***Circulación horizontal***

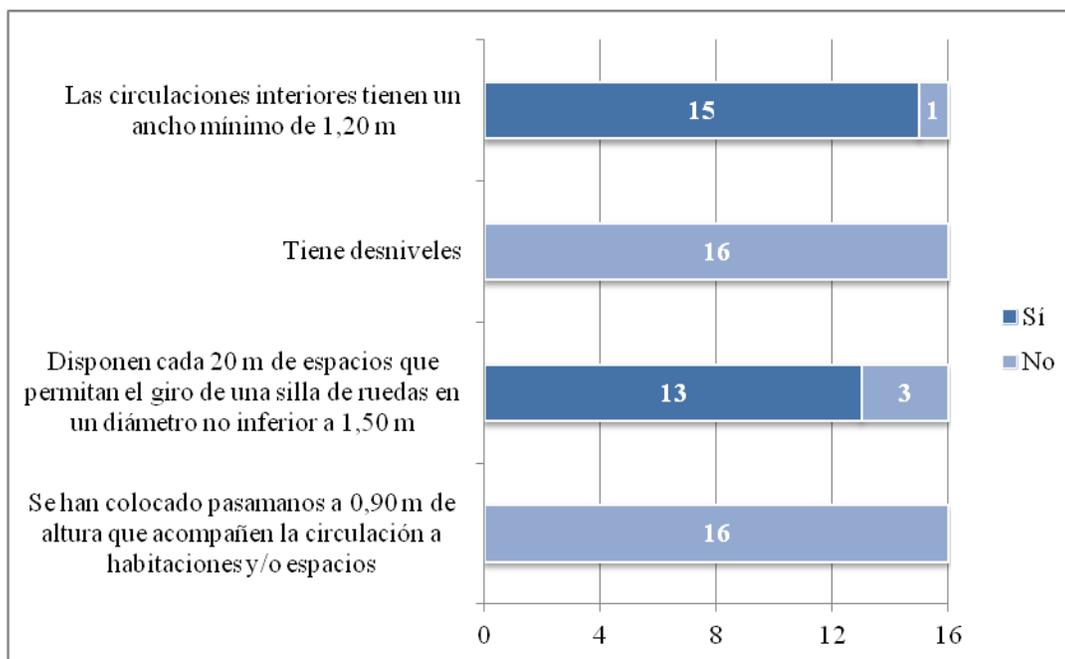
La circulación horizontal es la movilidad entre diferentes espacios al mismo nivel. Los pasillos y puertas resultan de gran importancia para garantizar la accesibilidad de la circulación. Si el diseño de las puertas y el ancho de los pasillos son inadecuados en las áreas comunes, puede representar un insalvable obstáculo para las personas con discapacidad motora.

Se observó la accesibilidad de la circulación horizontal de los hoteles con respecto a los pasillos, puertas y pisos de las áreas comunes y se obtuvo que:

Pasillos (Figura 15)

- Las circulaciones interiores no tienen un ancho mínimo de 1,20 m en 1 de los hoteles observados.
- La totalidad de los hoteles observados, 16 establecimientos, no tienen desniveles en los pasillos.
- En 3 de los hoteles observados no disponen cada 20 m de espacios que permitan el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1,50 m.
- En ninguno de los hoteles observados, 16 establecimientos, se ha colocado pasamanos a 0,90 m de altura que acompañen la circulación a las habitaciones y/o espacios comunes accesibles.

Figura 15. Accesibilidad: pasillos

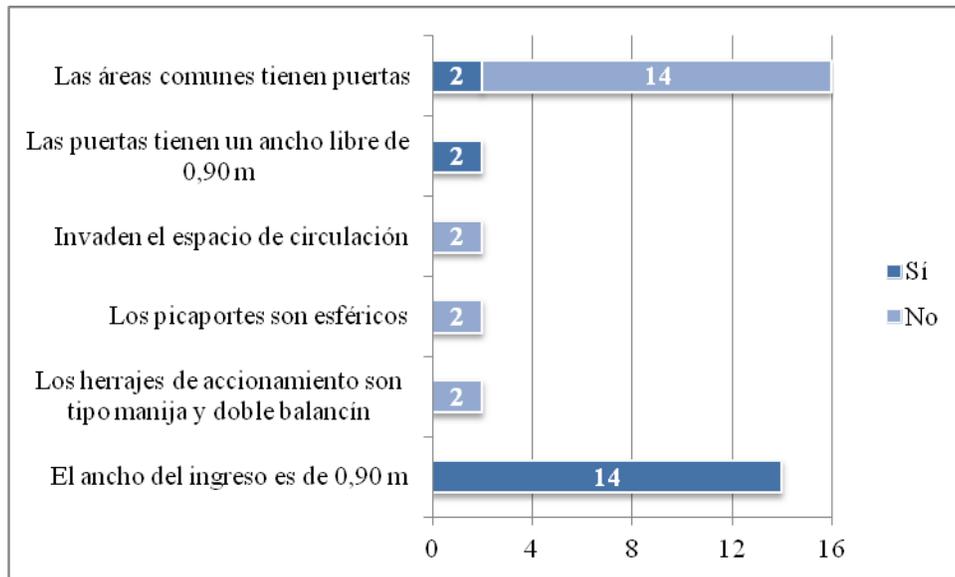


Según lo expuesto es de suma importancia contemplar que las circulaciones interiores permitan el paso de una persona en silla de ruedas, disponer de espacios que permitan el giro de una silla de ruedas para facilitar el cambio de sentido de la marcha y prever la colocación de pasamanos que acompañen la circulación.

Puertas (Figura 16)

- En 2 de los hoteles observados las áreas comunes poseen puertas.
- Las puertas tienen un ancho libre de 0,90 m en los 2 hoteles. Cabe señalar que los 14 hoteles restantes no poseen puertas de ingreso a las áreas comunes pero el ancho del marco es de 0,90 m.
- Las puertas en los 2 hoteles observados no invaden los espacios de circulación.
- Los picaportes en los 2 hoteles observados no son esféricos y los herrajes de accionamiento no son tipo manija doble balancín sino tipo barra. Es decir que no tiene pestillo y abre con solo empujarla.

Figura 16. Accesibilidad: puertas

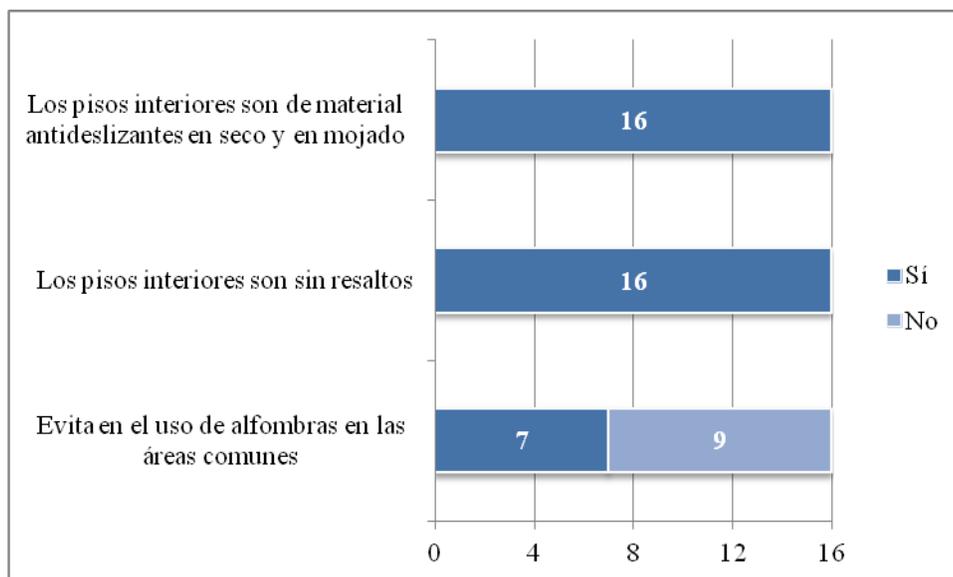


Teniendo en cuenta lo observado, las puertas de las áreas comunes de la totalidad de los hoteles cumplen con las medidas y características necesarias para ser consideradas accesibles.

Pisos (Figura 17)

- Los pisos interiores son de material antideslizante en seco y en mojado en los 16 hoteles observados.
- En los 16 hoteles observados los pisos interiores son sin resaltos.
- En 9 de los hoteles observados se utiliza alfombras en las áreas comunes.

Figura 17. Accesibilidad: pisos de las áreas comunes



Con respecto a los pisos de las áreas comunes de los hoteles se observa que la totalidad de los hoteles cumple en que los pisos son de material antideslizante y sin resaltes. Sin embargo, en 9 de los hoteles observados no se evitó colocar alfombras en algunas de las áreas comunes dificultando el traslado de personas usuarias de silla de ruedas y con marcha claudicante.

– *Habitaciones*

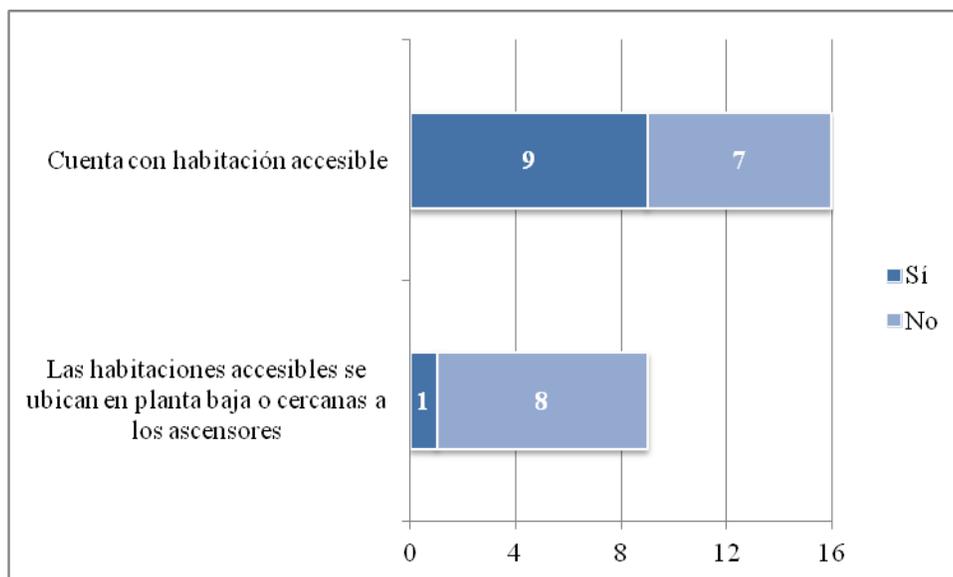
Las habitaciones de las personas con discapacidad deben estar adaptadas a sus capacidades para resultar accesibles. Muchas de las reformas pasan por modificar o cambiar el mobiliario, su disposición o ambos.

Se observó la accesibilidad de las habitaciones de los hoteles con respecto a la circulación, puertas, pisos, ventanas, mobiliario y equipamiento y se obtuvo que:

Disponibilidad y ubicación (Figura 18)

- De los hoteles observados, 7 establecimientos no cuentan con habitaciones accesibles.
- En 1 de los hoteles observados que posee habitación accesible se ubica en planta baja o cercanas a los ascensores, mientras que en los 8 restantes no.

Figura 18. Accesibilidad: habitaciones

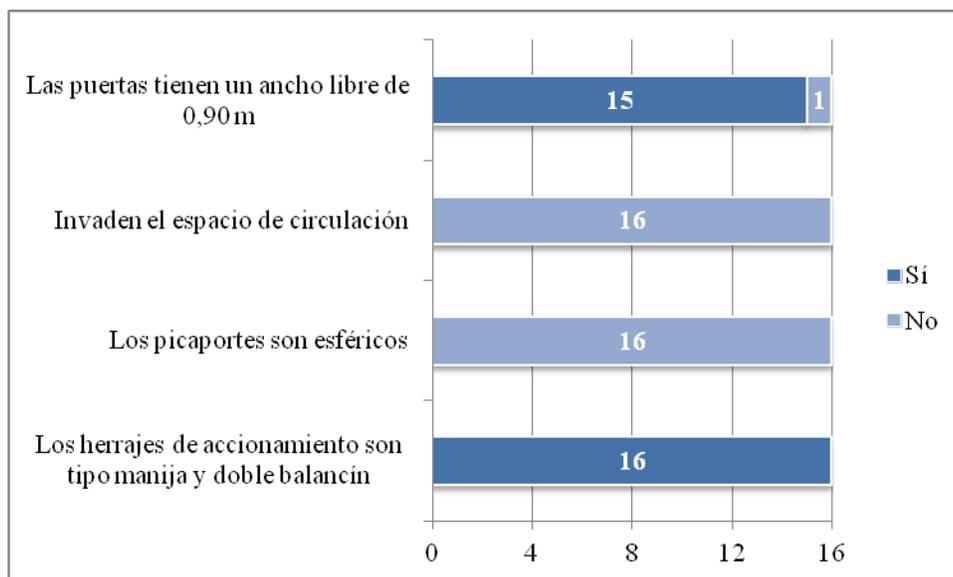


Podemos afirmar que menos de la mitad de los hoteles observados no cuenta con habitaciones accesibles y preparadas para recibir a personas con discapacidad.

Puertas (Figura 19)

- En 1 de los hoteles observados las puertas no tienen un ancho libre de 0,90 m.
- En la totalidad de los hoteles observados, 16 establecimientos, las puertas no invaden los espacios de circulación.
- En los 16 hoteles observados los herrajes de accionamiento son tipo manija y de doble balancín.

Figura 19. Accesibilidad: puertas de las habitaciones

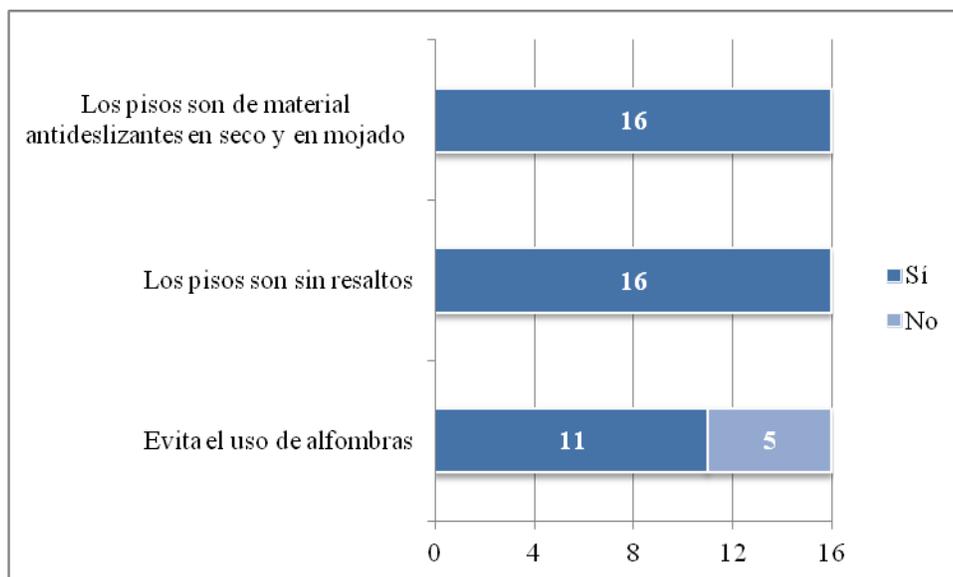


Sobre las puertas de las habitaciones es de suma importancia destacar que en 1 solo hotel de los observados la puerta no tiene el tamaño adecuado para que pase una persona usuaria de silla de ruedas imponiendo barreras desde su entrada y no teniendo en cuenta las características necesarias para ser considerada accesible.

Pisos (Figura 20)

- Los pisos son de materiales antideslizantes en seco y en mojado en 16 de los hoteles observados, es decir en todos.
- En los 16 hoteles observados los pisos son sin resaltos.
- En 5 de los hoteles observados, no se evita el uso de alfombra en el piso.

Figura 20. Accesibilidad: pisos de las habitaciones

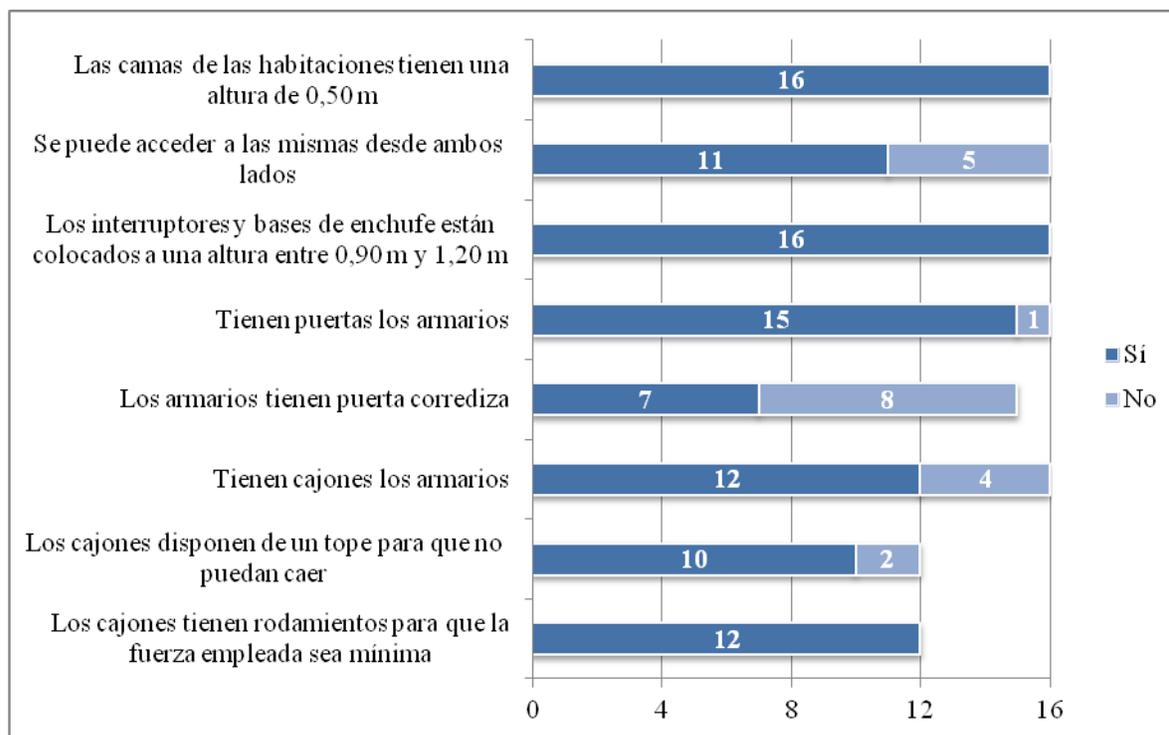


Se observa que los pisos de las habitaciones, en la totalidad de los hoteles, cumplen con que son de material antideslizante y sin resaltos. Sin embargo, 5 hoteles no evitaron la colocación de alfombra en las mismas.

Mobiliario y equipamiento (Figura 21)

- En los 16 hoteles observados las camas tienen una altura de 0,50 m.
- En 5 de los hoteles observados no se puede acceder a las mismas desde ambos lados.
- En todos los hoteles observados, 16 establecimientos, los interruptores y bases de enchufe están colocados a una altura entre 0,90 m y 1,20 m.
- En 1 de los hoteles observados los armarios no tienen puerta.
- Los armarios en 8 de los hoteles de los observados, no tienen puertas corredizas.
- En 4 de los hoteles observados los armarios no tienen cajones.
- En 2 hoteles de los observados, los cajones no disponen de un tope para que no puedan caer.
- En 12 de los hoteles observados los cajones tienen rodamientos para que la fuerza empleada sea mínima.

Figura 21. Accesibilidad: mobiliario y equipamiento

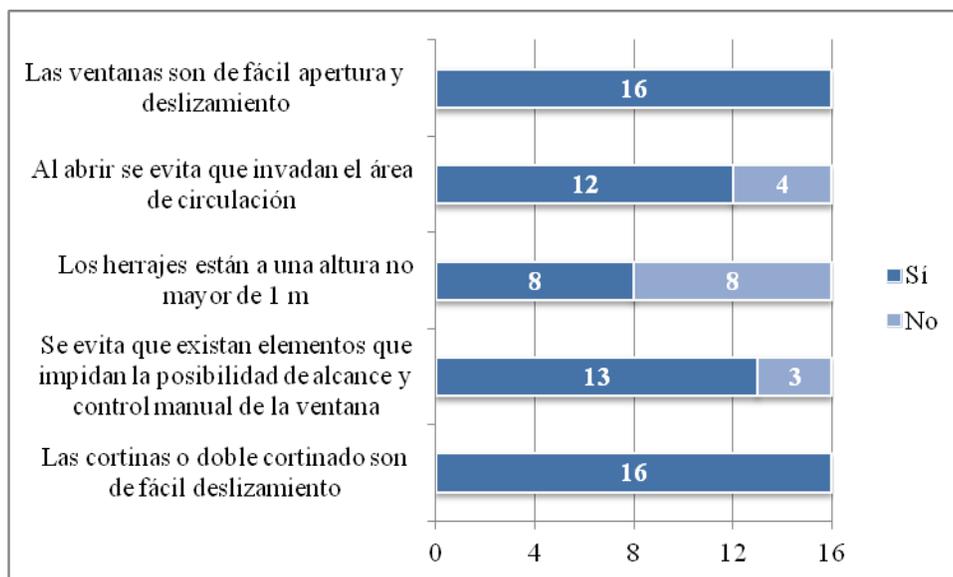


Teniendo en cuenta lo expuesto sobre el mobiliario existe una variedad de situaciones pero la gran mayoría de los hoteles observados cuentan con las características básicas para ser considerados accesibles. En donde se observa el mayor inconveniente es en las características de los armarios y los cajones.

Ventanas (Figura 22)

- Las ventanas son de fácil apertura y deslizamiento en los 16 hoteles observados.
- En 4 de los hoteles observados no se evita que al abrir invadan el área de circulación.
- En 8 de los hoteles observados los herrajes no están a una altura menor de 1 m.
- En 3 de los hoteles observados no se evita que existan elementos que impidan la posibilidad de alcance y control manual de la ventana.
- Las cortinas o doble cortinado son de fácil deslizamiento en los 16 hoteles observados.

Figura 22. Accesibilidad: ventanas de las habitaciones



En cuanto a las ventanas también existen diversas situaciones pero la gran mayoría de los hoteles observados cuentan con las características básicas para ser consideradas accesibles, salvo que en algunos casos las ventanas invaden las áreas de circulación, la altura de los herrajes no es la adecuada para que pueda ser utilizada por una persona usuaria de silla de ruedas y existen elementos que impiden la posibilidad de alcance y control manual de las mismas.

– *Sanitarios*

Como ya se mencionó el sanitario es un espacio imprescindible en las habitaciones del hotel y se debería contar con uno accesible. Cabe señalar que al igual que las habitaciones, 9 de los hoteles observados cuentan con sanitario accesible en las mismas.

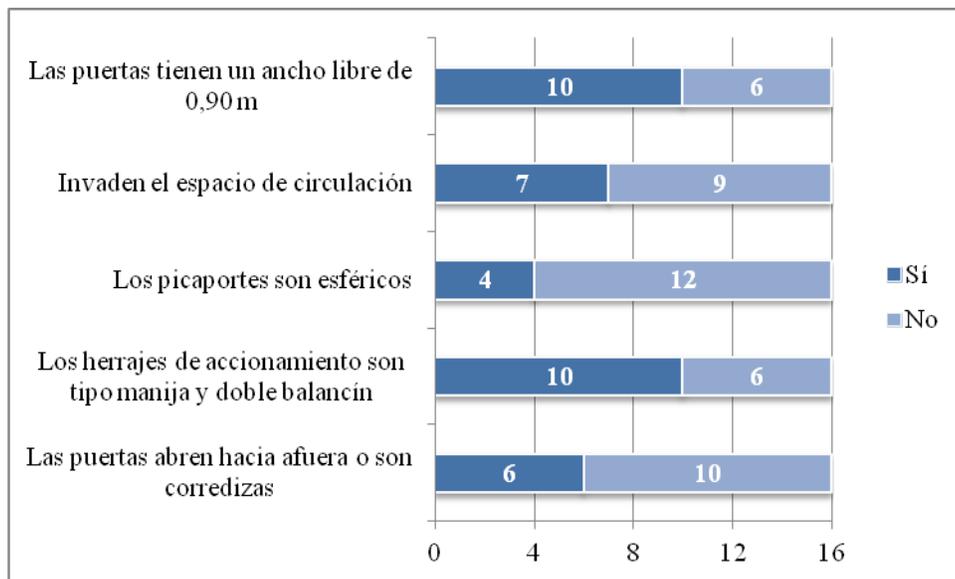
Se observó la accesibilidad de los sanitarios de las habitaciones de los hoteles con respecto a las puertas, pisos, lavatorio, espejo, accesorios, grifería, inodoro, ducha y bañera y se obtuvo que:

Puertas (Figura 23)

- Las puertas no tienen un ancho libre de 0,90 m en 6 de los hoteles observados.

- Las puertas invaden los espacios de circulación dentro del baño en 7 de los hoteles observados. Esto dificulta tanto el ingreso como la movilidad dentro del mismo.
- En 4 de los hoteles observados los picaportes son esféricos, mientras que los herrajes de accionamiento son tipo manija y doble balancín en 10 de los hoteles observados.
- Las puertas no son corredizas ni abren hacia afuera en 10 de los hoteles observados.

Figura 23. Accesibilidad: puertas de los sanitarios de las habitaciones

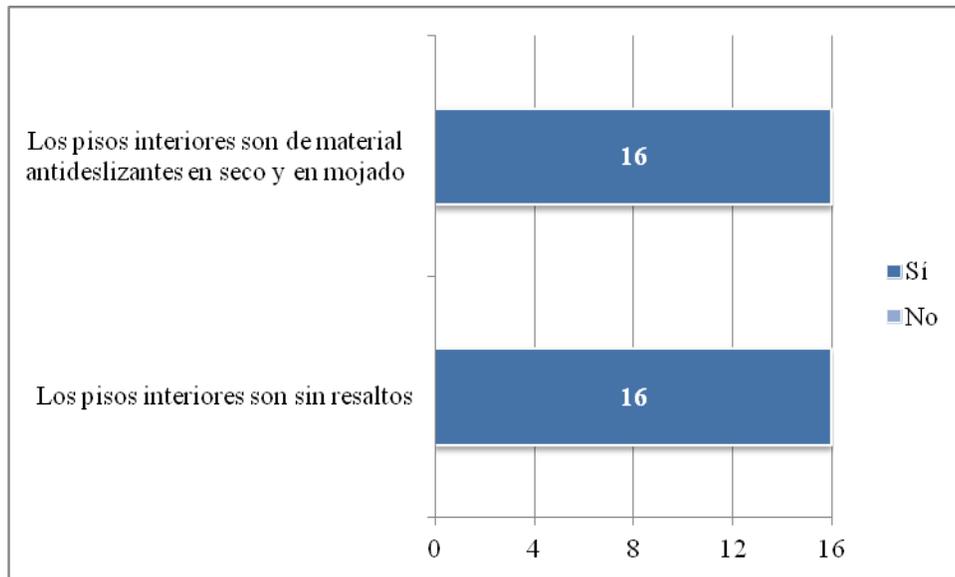


Las puertas de los sanitarios presentan numerosas y distintas situaciones. En algunos de los hoteles observados las puertas de los sanitarios de las habitaciones no tienen las medidas necesarias para que pueda pasar una persona usuaria de silla de ruedas, invaden el espacio de circulación y no abren hacia afuera o son corredizas.

Pisos (Figura 24)

- Los pisos son de materiales antideslizantes en seco y en mojado y sin resaltos en los 16 hoteles observados.

Figura 24. Accesibilidad: pisos de los sanitarios de las habitaciones

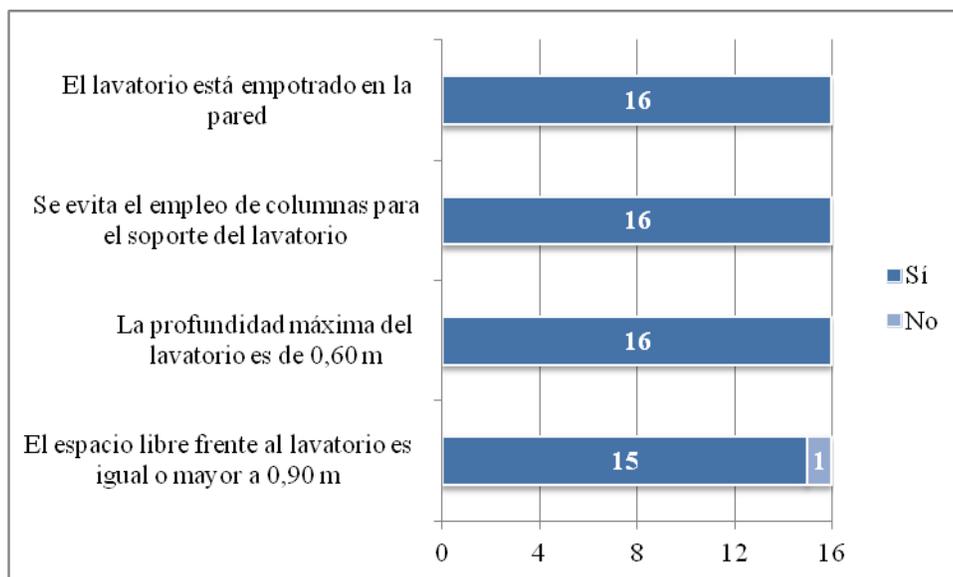


Se observa que la totalidad de los hoteles cumple en que los pisos son de material antideslizante y sin resaltos.

Lavatorio (Figura 25)

- El lavatorio está empotrado en la pared en los 16 hoteles observados.
- En los 16 hoteles observados se evita el empleo de columnas para el soporte del lavatorio.
- La profundidad máxima del lavatorio es de 0,60 m en los 16 hoteles observados.
- El espacio libre frente al lavatorio no es igual o mayor a 0,90 m en 1 de los hoteles observados.

Figura 25. Accesibilidad: lavatorio de los sanitarios de las habitaciones



Cabe señalar la falta de espacio frente al lavatorio para una persona en silla de ruedas en 1 de los hoteles observados. Sin embargo, en la totalidad de los hoteles observados se cumple con la mayoría de las medidas y características necesarias del lavatorio para ser considerado accesible.

Espejo

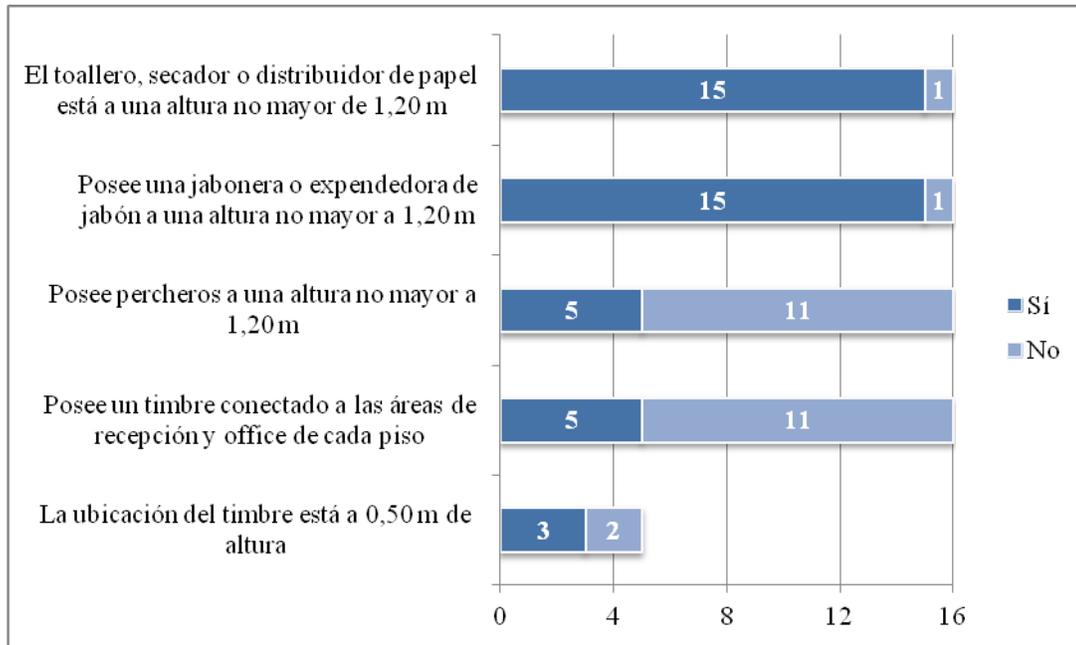
- El espejo no permite que tanto una persona sentada como parada se vea en él en 4 de los hoteles observados.

Accesorios (Figura 26)

- En 1 de los hoteles observados el toallero, secador o distribuidor de papel está a una altura mayor de 1,20 m.
- En 1 de los hoteles observados no se posee una jabonera o expendedora de jabón a una altura no mayor a 1,20 m.
- En 11 de los hoteles observados no poseen percheros a una altura no mayor a 1,20 m.
- No poseen un timbre conectado a las áreas de recepción y office de cada piso en 11 de los hoteles observados.

- La ubicación del timbre no está a 0,50 m de altura en 2 de los hoteles que cuentan con el mismo.

Figura 26. Accesibilidad: accesorios en los sanitarios de las habitaciones



Con respecto a los accesorios del sanitario de las habitaciones también existe una variedad de situaciones pero la gran mayoría de los hoteles observados cuentan con al menos alguna medida y característica básica accesible sin embargo esto no los convierte en accesibles en cuanto a los accesorios.

Grifería

- En los 16 hoteles observados la grifería es monocomando.

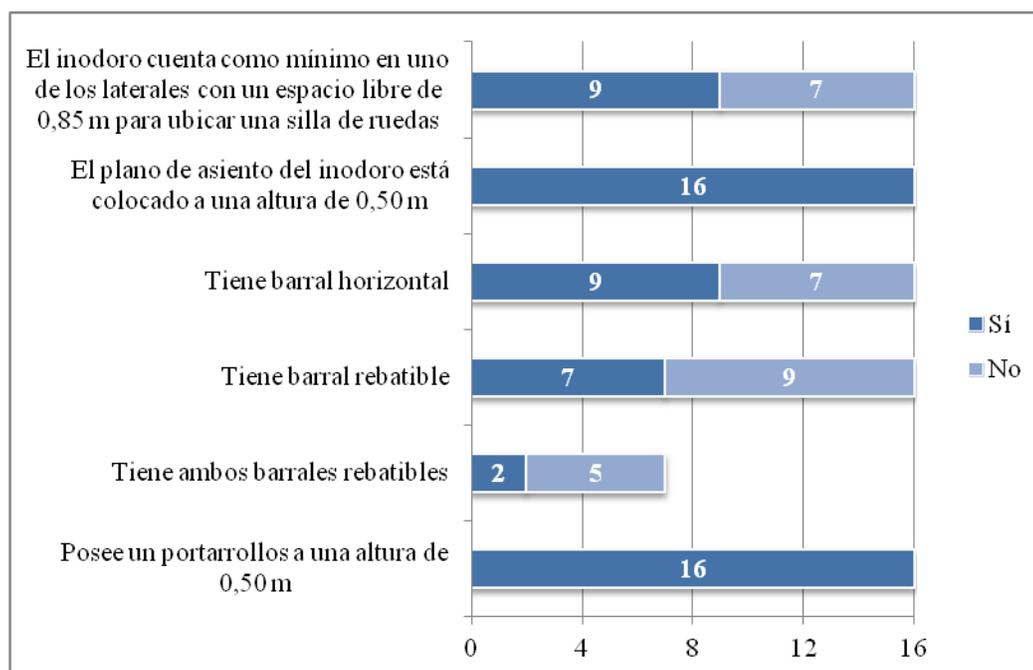
Es recomendable el uso de dispositivos monocomando ya que son de fácil accionamiento por parte del usuario.

Inodoro (Figura 27)

- En 7 de los hoteles observados el inodoro no cuenta como mínimo en uno de los laterales con un espacio libre de 0,85 m para ubicar una silla de ruedas.

- En la totalidad de los hoteles observados, 16 establecimientos, el plano de asiento del inodoro está colocado a una altura de 0,50 m.
- En 7 de los hoteles observados no tienen barral horizontal.
- En 9 de los hoteles observados no tienen barral rebatible.
- En 5 de los hoteles observados no tienen ambos barrales rebatibles.
- Los 16 hoteles observados poseen un portarrollos a una altura de 0,50 m.

Figura 27. Accesibilidad: inodoro en el sanitario de las habitaciones



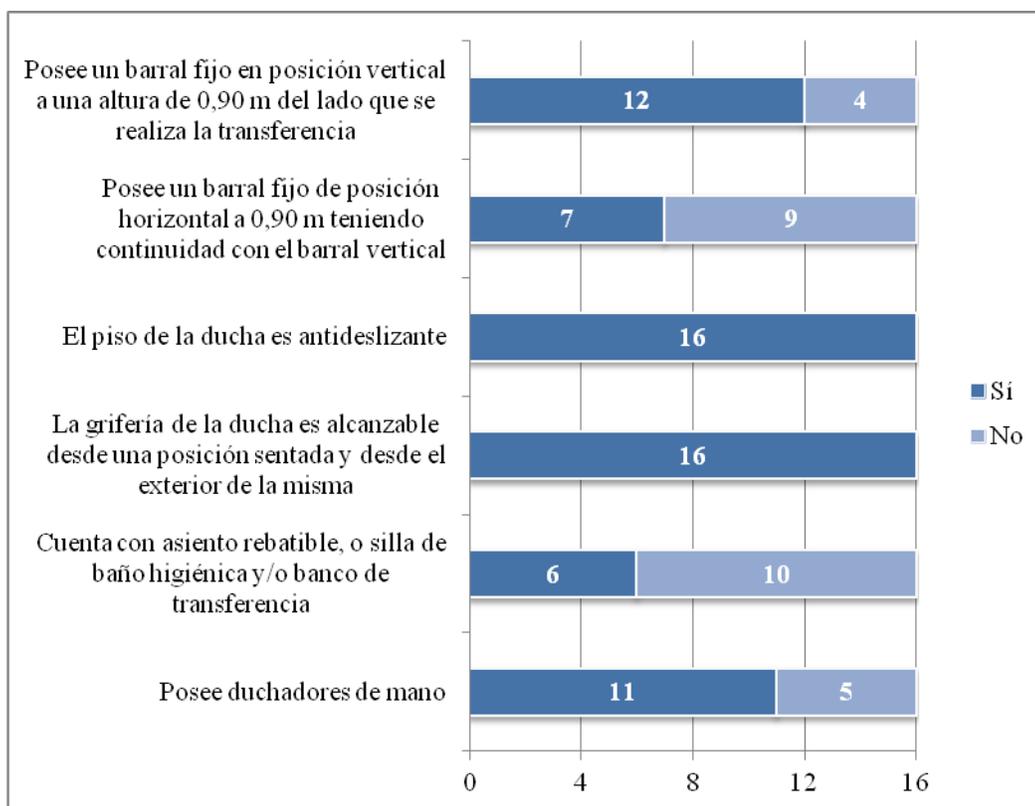
Existen diferentes situaciones en cuanto al inodoro del sanitario de las habitaciones, pero casi la mitad de los hoteles observados no cuentan con un espacio libre en el lateral del mismo para ubicar una silla de ruedas, ni con los barrales horizontales y rebatibles, características básicas para ser considerados accesibles.

Ducha (Figura 28)

- En 4 de los hoteles observados no poseen un barral fijo en posición vertical a una altura de 0,90 m del lado que se realiza la transferencia.

- En 9 de los hoteles observados no poseen un barral fijo de posición horizontal a 0,90 m teniendo continuidad con el barral vertical formando una “L”.
- En los 16 hoteles observados el piso de la ducha es antideslizante.
- En los 16 hoteles observados la grifería de la ducha es alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma.
- En 10 de los hoteles observados no cuentan con asiento rebatible, o silla de baño higiénica y/o banco de transferencia.
- En 5 de los hoteles observados no poseen duchadores de mano.

Figura 28. Accesibilidad: ducha en los sanitarios de las habitaciones



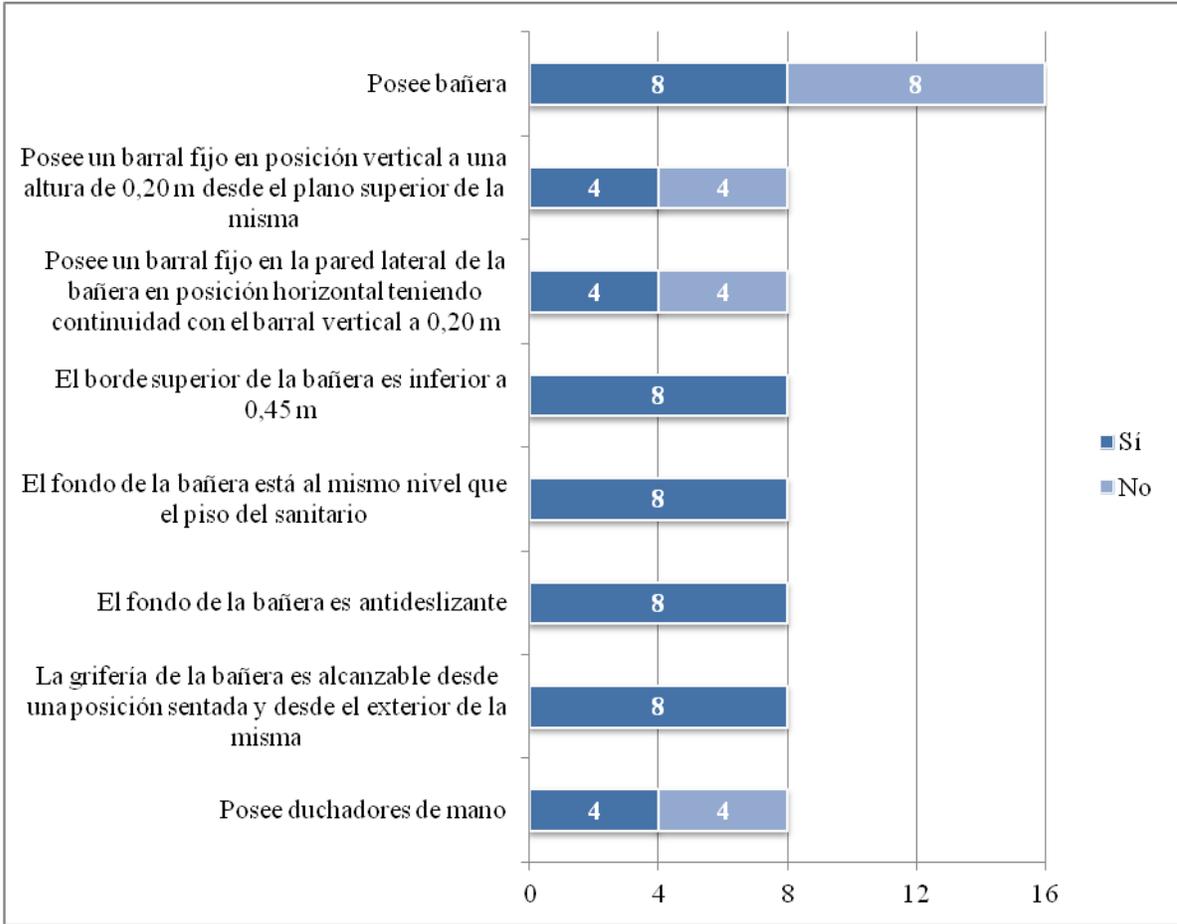
La gran mayoría de los hoteles observados no cuentan con los barrales fijos verticales y horizontales, ni con asiento rebatible, silla de baño higiénica o banco de transferencia y duchadores de mano, características esenciales de accesibilidad.

Bañera (Figura 29)

Cabe señalar que 8 de los sanitarios de los hoteles observados cuentan con bañera. Si bien los sanitarios accesibles son 9, 1 de ellos contemplado dentro de los primeros 8 mencionados tiene una bañera separada al área de ducha.

- En 8 de los hoteles observados, los sanitarios poseen bañera.
- En 4 de los hoteles observados la bañera no posee un barral fijo en posición vertical a una altura de 0,20 m desde el plano superior de la misma.
- En 4 de los hoteles observados la bañera no posee un barral fijo en la pared lateral de la bañera en posición horizontal teniendo continuidad con el barral vertical a 0,20 m del plano superior de la misma.
- En 8 de los hoteles observados el borde superior de la bañera es inferior a 0,45 m.
- En 8 de los hoteles observados el fondo de la bañera está al mismo nivel que el piso del sanitario.
- En 8 de los hoteles observados el fondo de la bañera es antideslizante.
- En 8 de los hoteles observados la grifería de la bañera es alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma.
- En 4 de los hoteles observados no poseen duchadores de mano.

Figura 29. Accesibilidad: bañera en los sanitarios de las habitaciones



La gran mayoría de los hoteles observados no cuentan con los barrales fijos verticales y horizontales, ni duchadores de mano en la bañera.

– **Restaurante/ Bar/ Confitería**

Se ha de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad de manera que puedan participar en distintas modalidades de servicios gastronómicos -en el restaurante, bar, confitería- que se ubiquen en el interior del hotel para lograr su mayor inclusión.

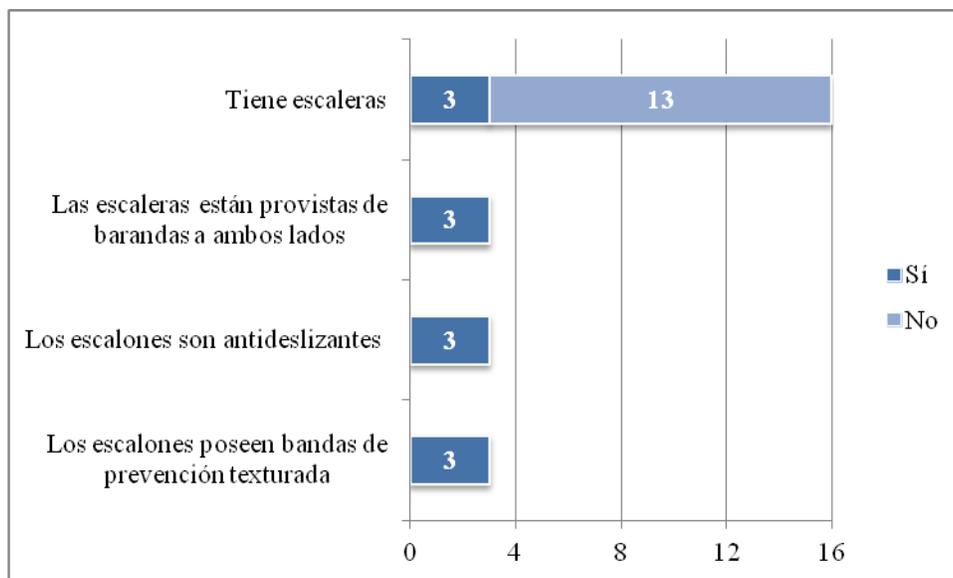
Se observó la accesibilidad de los restaurantes, bares y confiterías de los hoteles con respecto a la circulación vertical y horizontal para llegar a ellos, el mobiliario y sanitario y se obtuvo que:

Circulación vertical

Escaleras (Figura 30)

- De los hoteles observados, 3 hoteles poseen escaleras en el ingreso o interior del mismo.
- En dichos hoteles las escaleras están provistas de barandas a ambos lados.
- Los escalones son antideslizantes.
- Los escalones poseen bandas de prevención texturada.

Figura 30. Accesibilidad: escaleras en servicios gastronómicos



Teniendo en cuenta lo expuesto, las escaleras de los restaurantes, bar, confitería cumplen con las medidas y características necesarias para ser consideradas accesibles en la totalidad de los hoteles observados.

Rampas

- En 1 de los hoteles que tiene escaleras en el restaurante no posee rampa.

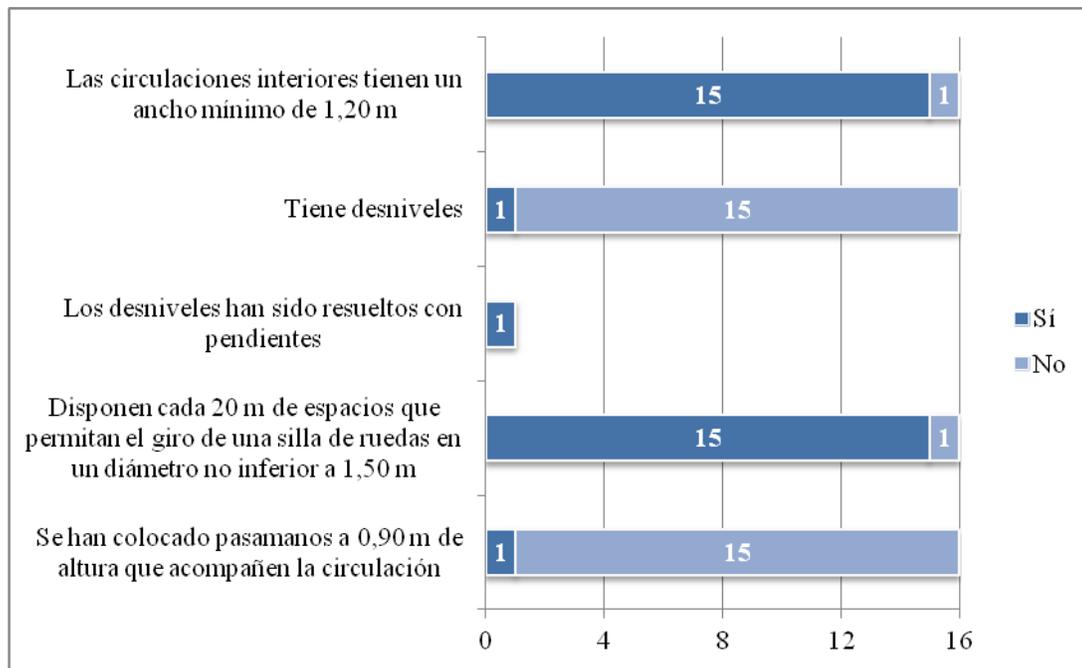
Como ya se mencionó anteriormente, las rampas se utilizan en reemplazo o complemento obligatorio de una escalera o escalón para salvar cualquier tipo de desnivel. Se remarca la falta de rampa en el restaurante, bar, confitería que debería contar con una.

Circulación horizontal

Pasillos (Figura 31)

- En 1 de los hoteles observados las circulaciones interiores de los pasillos no tienen un ancho mínimo de 1,20 m.
- En 1 de los hoteles observados tiene desniveles en el interior de los pasillos y ha sido resuelto con pendientes.
- En 1 de los hoteles observado no se dispone cada 20 m de espacios que permitan el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1,50 m.
- En 15 de los hoteles observados no se han colocado pasamanos a 0,90 m de altura que acompañen la circulación dentro los restaurantes, bar y confitería.

Figura 31. Accesibilidad: pasillos en servicios gastronómicos

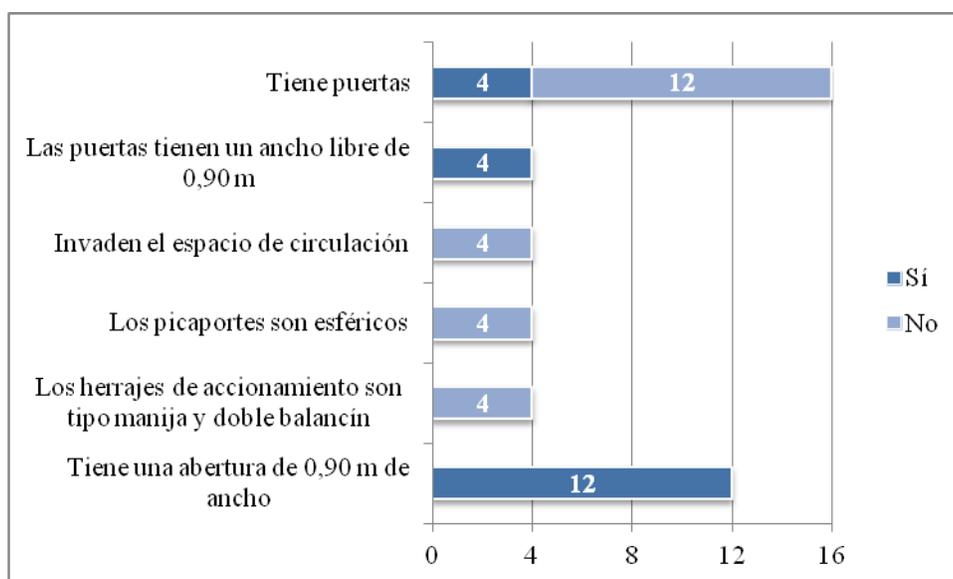


Los hoteles deberían contemplar que las circulaciones interiores permitan el paso de una persona usuaria de silla de ruedas, disponer de espacios en los que se pueda permitir un giro de una silla de ruedas y así facilitar el cambio de sentido de la marcha y prever la colocación de pasamanos que acompañen la circulación.

Puertas (Figura 32)

- En 12 de los hoteles observados no poseen puertas de entrada al espacio gastronómico.
- En los 4 hoteles observados que poseen puertas, las mismas tienen un ancho libre de 0,90 m.
- En los 4 hoteles observados las puertas no invaden los espacios de circulación.
- Los picaportes en los 4 hoteles observados no son esféricos ni los herrajes de accionamiento son tipo manija doble balancín, sino tipo barra. Es decir que no tiene pestillo y abre con solo empujarla.
- En los 12 hoteles observados que no tienen puertas, las aberturas tienen un ancho libre de 0,90 m.

Figura 32. Accesibilidad: puertas en servicios gastronómicos



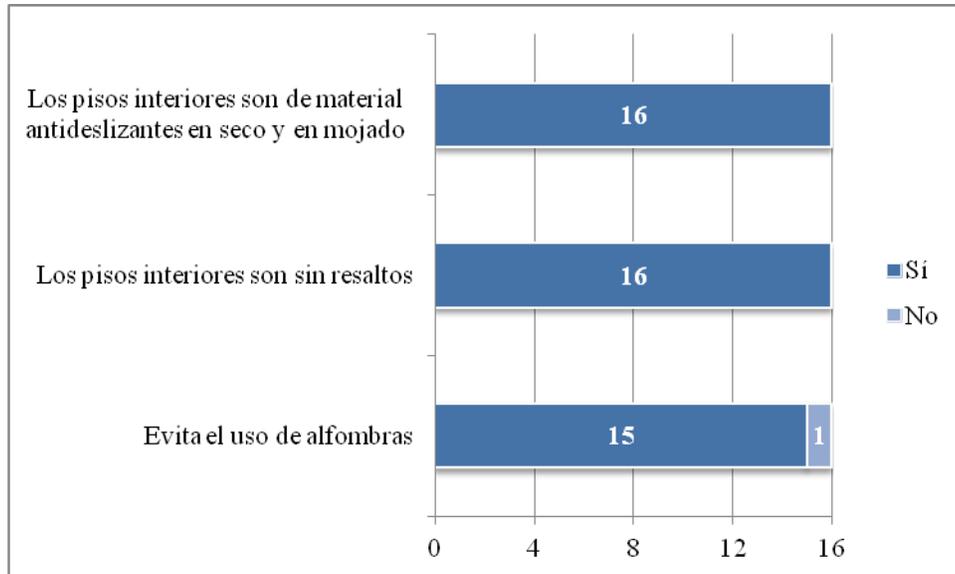
Las puertas de entrada del restaurante, bar, confitería en la totalidad de los hoteles observados respetan las medidas y características necesarias para ser consideradas accesibles.

Pisos (Figura 33)

- En los 16 hoteles observados los pisos interiores son de material antideslizantes en seco y en mojado.
- En los 16 hoteles observados los pisos interiores son sin resaltos.

- No se evita el uso de alfombras en el restaurante en 1 de los hoteles observados.

Figura 33. Accesibilidad: pisos en servicios gastronómicos

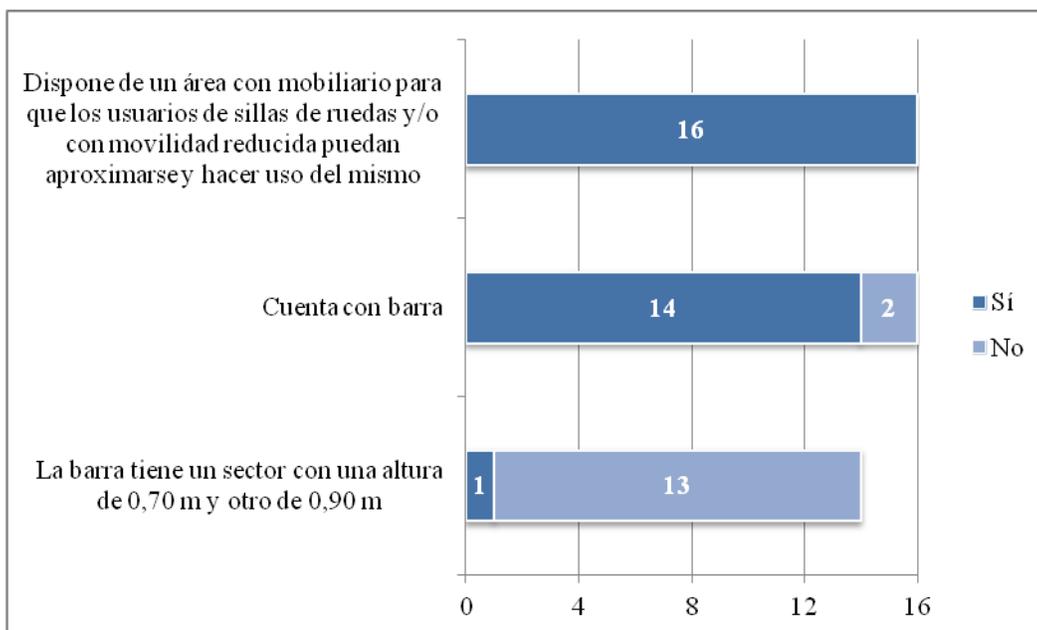


Los pisos del restaurante, bar, confitería en la totalidad de los hoteles observados respetan las características necesarias para ser considerados accesibles, salvo el uso de alfombras en el caso mencionado.

Mobiliario (Figura 34)

- En los 16 hoteles observados se dispone de un área con mobiliario para que los usuarios de sillas de ruedas y/o con movilidad reducida puedan aproximarse y hacer uso del mismo.
- Los 16 hoteles observados tienen mesas con una altura libre interior de 0,75 m y una profundidad de alcance de la persona sentada de 0,70 m.
- En 13 de los hoteles observados la barra no tiene un sector con una altura de 0,70 m y otro de 0,90 m.

Figura 34. Accesibilidad: mobiliario en servicios gastronómicos



El mobiliario del restaurante, bar, confitería en la totalidad de los hoteles observados respeta las características y medidas necesarias para ser considerados accesibles. Únicamente se señala la falta de una altura acorde y adecuada en la barra para que pueda ser utilizada por personas usuarias de sillas de ruedas.

Sanitarios

- En 10 de los hoteles observados no se cuenta con sanitario accesible en el restaurante, bar, confitería.

– *Piscina*

Solo 1 de los hoteles observados cuenta con piscina. Este cumple con las medidas y características básicas para ser considerada accesible en cuanto a su llegada tanto en las circulaciones verticales, ya sea en las escaleras, escalones y rampas de acceso, en las circulaciones horizontales como los pasillos, puertas y solados y en la existencia de vestuarios y sanitarios accesibles.

Sin embargo se puede señalar que el ingreso a la misma, posee escalones con una baranda de un solo lado imposibilitando el ingreso de personas usuarias de sillas de ruedas. Se deberían

establecer formas para entrar y salir de la piscina que garanticen mecanismos de mayor seguridad y comodidad tales como rampas, entradas a nivel y sistemas de transferencias.

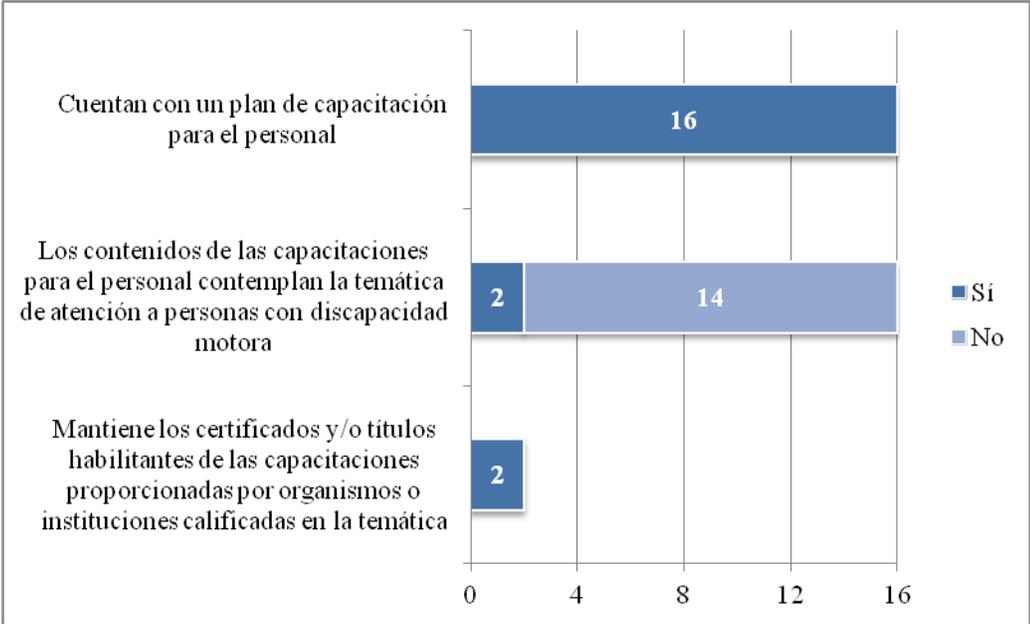
– **Capacitación** (Figura 35)

A los efectos de prestar un buen servicio a las personas con discapacidad, es importante destacar que contar con buena información, capacitación y predisposición para su atención, les brinda comodidad y tranquilidad y compensa cierta clase de inaccesibilidad. Es por ello que la capacitación del personal del hotel se convierte en un elemento importante.

Se consultó sobre la capacitación del personal de los hoteles con respecto a la accesibilidad, calidad de atención y trato y se obtuvo que:

- Los 16 hoteles observados cuentan con un plan de capacitación para el personal.
- En 14 de los hoteles observados los contenidos de las capacitaciones para el personal no contemplan la temática de atención a personas con discapacidad motora.
- Los 2 hoteles que sí brindan capacitaciones sobre turismo accesible mantienen los certificados y/o títulos habilitantes de las capacitaciones proporcionadas por organismos o instituciones calificadas en la temática.

Figura 35. Capacitación



Según lo expuesto con respecto a la capacitación del personal la mayoría de los hoteles observados no cuentan con un plan de capacitación respecto a trato y calidad de atención hacia personas con discapacidad y sobre la temática de turismo accesible.

Podemos concluir diciendo que a través de la guía de observación que se realizó en los hoteles de diferentes categorías, tamaños y ubicaciones, se pudo conocer una serie y variedad de situaciones y realidades que hacen a la accesibilidad física de los alojamientos hoteleros en la ciudad de Buenos Aires.

De ella también se desglosa el grado de accesibilidad en las diferentes áreas de los hoteles tales como en el entorno y entrada del hotel, el lobby, las circulaciones verticales y horizontales, las habitaciones y sanitarios de las mismas, el restaurante, bar, confitería, piscinas y la capacitación del personal del hotel.

Se puede afirmar que un factor determinante en la accesibilidad es la época de construcción de los edificios de los alojamientos hoteleros, ya que la inclusión y toma de conciencia de la temática ha ido evolucionando a través del tiempo de la mano de distintas normativas y códigos de edificación de la ciudad que la han contemplado.

Por último, todo lo relevado en los hoteles con relación a la accesibilidad fue de suma importancia ya que es el objeto del presente estudio y permite tener una noción del estado y diversidad de situaciones de los hoteles de la ciudad de Buenos Aires con respecto a la accesibilidad.

CAPÍTULO 4

HALLAZGOS Y PROPUESTAS

En este capítulo se expondrán los hallazgos de nuestro estudio y a partir de ellos se presentan las propuestas que se consideran necesarias para poder contribuir a la mejora de la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Buenos Aires.

Asimismo, se establecerá cual debería ser la postura y contribuciones tanto del sector público como del privado con respecto a la temática.

Por último, se evaluará y presentarán cuáles pueden ser las medidas y políticas que se podrían llevar a cabo desde el sector público y como podría organizarse el financiamiento de las reformas hoteleras para la inclusión de personas con discapacidad.

4.1. Sector Público

– ¿Qué es el Sector Público?

Se entiende por sector público al conjunto de instituciones u organismos administrativos mediante los cuales el Estado regula, cumple o hace cumplir, de una forma u otra, las decisiones colectivas de carácter político, económico, social y cultural de un país.

En lo que respecta a la Argentina y a la ciudad de Buenos Aires y sobre el turismo, los organismos administrativos principales son el Ministerio de Turismo de la Nación y el Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

El Ministerio de Turismo tiene como misión la de promover las condiciones óptimas de competitividad que conduzcan al desarrollo equilibrado y sustentable del sector turístico argentino y a la mejora en la calidad de vida de los residentes y visitantes. Mientras que el Ente de Turismo, tiene como objeto principal diseñar y ejecutar políticas y programas de promoción, desarrollo y fomento del turismo como actividad económica estratégica de la ciudad.

Cabe señalar que en lo que respecta a la temática de estudio del presente trabajo, en el sector público también juega un papel muy importante el sector de la discapacidad; a nivel nacional a través de la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) y mediante la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS) en el ámbito de la ciudad de Buenos Aires.

El objeto de ANDIS como de COPIDIS es la promoción de los derechos de las personas con discapacidad en la Argentina y en la ciudad de Buenos Aires respectivamente.

– *Propuestas para el Sector Público*

De acuerdo a lo expuesto en los distintos capítulos del presente trabajo se recomienda que el sector público trabaje para fomentar y fortalecer el turismo y la hotelería accesible en la ciudad de Buenos Aires.

Esto se debería llevar a cabo mediante un trabajo fundamentalmente político a través de intervenciones en varios planos de acción: estadísticas, legislación, programas, políticas turísticas, registro de prestadores turísticos accesibles, planes de financiamiento para mejorar la accesibilidad de los hoteles de la ciudad de Buenos Aires, estrategias de comercialización y capacitaciones.

– *Toma de conciencia de la importancia del Turismo Accesible*

Si bien no se puede negar que los organismos públicos vienen trabajando la temática, sí se puede afirmar que los trabajos realizados resultan insuficientes para fomentar y mejorar la accesibilidad en el turismo y hotelería de la ciudad de Buenos Aires.

Esto se debe tanto a una falta de planificación como de recursos presupuestarios por parte del sector público para abordar y tratar la accesibilidad turística.

Es por ello que se recomienda que el sector público debería poner en agenda el tema, tomar conciencia de la importancia que tiene el turismo y el turismo accesible para el desarrollo de la comunidad y que se contemple en la planificación y presupuesto anual para poder contar con recursos tanto humanos como económicos para trabajar y desarrollar el tema y así lograr avances y mejoras en la accesibilidad turística y hotelera de la ciudad.

– *Estadísticas*

La estadística es una disciplina que se encarga de estudiar una determinada población por medio de la recolección, recopilación e interpretación de datos. Posibilitan cuantificar la realidad y disponer de los elementos que nos permiten su análisis.

Es muy importante tener en cuenta que la base de las actuaciones políticas y administrativas es el estudio de los datos estadísticos ya que conocer la realidad permite actuar de una forma más

coherente y eficiente. Pero además la difusión de las estadísticas se ha transformado en un componente del funcionamiento de los estados democráticos al permitir un mejor ejercicio de la ciudadanía. Conocer en que medida se satisfacen distintos tipos de necesidades tanto de la sociedad como de la economía posibilita objetivar el ejercicio de los derechos. Las estadísticas dan visibilidad a los problemas de una sociedad e impiden su ocultamiento. Son siempre un primer paso para la problematización de aspectos que merecen ser cuestionados. Y esto es especialmente cierto con los indicadores de la esfera social -a la cual pertenece la discapacidad-.

En la Argentina las estadísticas acerca de la discapacidad llevan todo un camino recorrido y en el INDEC hay por lo menos desde principios de siglo toda una línea de trabajo sobre ellas. Por otro lado, la Organización Mundial del Turismo expresó que se debe entender al turismo como un sector económico, especialmente por su contribución a los retos de nuestros días, es por ello que dentro de las acciones que recomienda se encuentra la cuenta satélite de turismo (CST), un marco que sirve para reunir estadísticas del sector y organizar los datos de forma coherente con las cuentas nacionales y, por lo tanto, de manera fiable y comparable en el plano internacional.

El Ministerio de Turismo de la Nación lleva adelante estadísticas cuyo objetivo es desarrollar un sistema de información que permita comprender la evolución económica, social y ambiental de la actividad turística del país como una herramienta para una adecuada gestión, planificación y toma de decisiones acorde a una política turística sustentable y federal. Las temáticas que abordan en sus informes son turismo internacional, turismo nacional, ocupación hotelera, oferta de alojamiento turístico, parques nacionales, empleo turístico, agencias de viajes habilitadas y oferta de transporte aéreo.

Por su parte, el Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a través del Observatorio Turístico de la Ciudad releva y analiza datos referentes al flujo de turistas, preferencias e impacto económico y social. Realiza informes mensuales, trimestrales, anuales, como así también infografías y encuestas temáticas. Los mismos son con respecto a turismo internacional, turismo nacional, turismo nacional en hoteles, temporada de cruceros, bus turístico, turismo de reuniones, turismo de fin de semana, entre otros.

Dicho esto es que se recomienda que el sector público estimule la investigación y los relevamientos específicos a nivel local sobre la accesibilidad turística y hotelera de la ciudad

de Buenos Aires, como así también, elabore datos específicos, desarrolle y publique estadísticas sobre la temática en la ciudad. Esto debería incluir datos sobre la oferta y la demanda, comportamientos de los turistas con discapacidad, segmentación del mercado, motivación, deseos, necesidades y datos relativos a la cantidad de turistas con discapacidad nacionales y extranjeros.

Las estadísticas oficiales desempeñarían un papel central en la formulación de políticas y estrategias de turismo y hotelería accesible y en las decisiones de las empresas.

La calidad de los datos sobre el turismo hoy en día son más que importantes para maximizar el papel del sector en su crecimiento y desarrollo. Para ello es fundamental crear un marco conceptual a fin de reunir estadísticas de turismo accesible, agregados económicos e indicadores de interés no solo para el sector turístico, sino también para el contexto económico y social general en el que el turismo se inserta.

– *Legislación, Programas y Políticas Turísticas*

El derecho y el turismo han mostrado estar ligados por tratarse de una actividad humana y por contar con normas que regulen dicha actividad. El hecho de que el turismo posea componentes que deban regularse para un orden social, es razón suficiente para justificar la existencia de un derecho turístico.

El objetivo del sector público en cuanto a la legislación con respecto al turismo y la hotelería accesible deberá ser proporcionar un marco normativo que regule la actividad en la ciudad de Buenos Aires y que ésta ayude a eliminar las barreras existentes para que las personas con discapacidad tengan una plena integración en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación. Esta medida requiere de un posterior control, realizado por el sector público, de la efectiva implementación y cumplimiento de dichas normas para no caer en el incumplimiento de leyes y normas vinculadas a la discapacidad y accesibilidad.

Por otra parte, el sector público debería estar focalizado en legislar, normar y ejecutar programas y políticas turísticas que ayuden a generar los cambios necesarios que permitan eliminar las barreras para el desarrollo del turismo y la hotelería accesible, y a su vez generar sinergias con el sector privado, para poder brindar mayores oportunidades para este tipo de turismo.

Si bien no desconocemos la existencia del Programa de Turismo Accesible, que es un trabajo que realizaron de forma conjunta el Servicio Nacional de Rehabilitación (hoy Agencia Nacional de Discapacidad) y la entonces Secretaría de Turismo de la Nación (hoy Ministerio de Turismo de la Nación) desde la firma de un Convenio de Cooperación Técnica y que han llevado adelante diversas acciones concretas con el propósito de que las personas con discapacidad puedan acceder a alojamientos turísticos que tengan adecuados estándares de calidad considerando el confort, el bienestar, la seguridad y la accesibilidad, remarcamos la necesidad de seguir profundizando y avanzando sobre el tema para poder lograr mejoras. De igual modo, se recomienda crear y liderar estructuras o equipos de trabajo en donde participen representantes de todos los actores del sector turístico y de la discapacidad para trabajar, tratar, diseñar y desarrollar mejoras en la accesibilidad del turismo y la hotelería en la ciudad de Buenos Aires.

– *Registro de Prestadores Turísticos Accesibles*

Siguiendo por la avenida de la legislación, los programas y las políticas de turismo accesible se recomienda que a través de una política específica sobre turismo y prestadores turísticos accesibles se podría armar un registro de prestadores turísticos accesibles, en donde puedan inscribirse todos aquellos prestadores que cumplan con los mínimos requisitos reglamentados y estipulados y que a cambio puedan tener beneficios tales como, recibir información y asesoramiento en lo que respecta a líneas de crédito, facilidades y estímulos destinados a la ampliación, instalación y mejora de los servicios que presta, poder participar de los programas de capacitación que lleven a cabo o promuevan los diferentes organismos de turismo del sector público, recibir mensualmente informes con datos de los estudios realizados al mercado y al turismo accesible y formar parte de las campañas de promoción turística en donde participen los organismos de turismo del sector público.

– *Planes de Financiamiento para la Accesibilidad Turística y Hotelera*

Si efectivamente se quiere cumplir con las recomendaciones internacionales y la normativa vigente -y no se trata solo de un discurso- el sector público debería asistir, participar y colaborar en el diseño, definición y gestión de políticas de inversión turística con respecto al turismo y a la hotelería accesible en la ciudad de Buenos Aires.

Asimismo, debería contribuir en la definición de estrategias de financiamiento y políticas de incentivo para la inversión de capitales nacionales e internacionales, proponiendo mecanismos y herramientas para el desarrollo del turismo accesible.

El Ministerio de Turismo de la Nación y el Banco Nación trabajan sobre diferentes líneas de créditos para el sector, tales como Línea 700-Turismo y Línea adquisición de inmuebles con destino turístico. Estas permitirán que se incorporen nuevos alojamientos y que numerosos emprendimientos mejoren su infraestructura y equipamiento, incrementando la calidad en la prestación del servicio turístico. De igual forma se encuentra el Nación Leasing, el Banco de Inversión y Comercio Exterior-BICE con la Financiación de inversiones: créditos para el desarrollo, y también por último el Consejo Federal de Inversiones con créditos para la reactivación productiva.

Por lo expuesto recomendamos que el sector público diseñe programas y líneas de créditos o planes de financiamiento de asistencia financiera que acompañe el desarrollo del turismo accesible y cuyo objetivo sea fortalecer la accesibilidad en las instalaciones, productos y servicios turísticos.

Es de suma importancia destacar que el sector público debería trabajar con el objetivo principal de colaborar y fortalecer al empresario del sector turístico, tanto a las pymes como a las medianas y grandes empresas, negociando y gestionando convenios con diferentes entidades bancarias para poder ofrecer planes de financiamiento atractivos para que el sector privado pueda invertir en mejoras de la accesibilidad en el sector.

– *Estrategias de Comercialización*

La comercialización es una de las piezas fundamentales del turismo para generar negocios y oportunidades. Ayuda a hacer visible, motivar y convencer de acceder a determinados productos o servicios turísticos a potenciales turistas o consumidores.

El sector público, por sí mismo, no comercializa productos o servicios turísticos sino que promociona los diferentes destinos y actividades que se pueden realizar en el país y en la ciudad de Buenos Aires a través de ediciones de catálogos, folletos, visita a ferias, entre otras formas.

Por lo tanto, el sector público debería desarrollar en forma conjunta con el sector privado, ya sea agencias de viajes, empresarios de hoteles y quienes estén interesados en la materia de

discapacidad, estrategias de comercialización y promoción turística sobre el turismo y la hotelería accesible de la ciudad de Buenos Aires a través de múltiples canales de difusión, ya sea mediante la web, redes sociales y folletería oficial, centros de información turística, stands promocionales, entre otros.

A través de estas estrategias de comercialización, pensadas en forma conjunta, se podrán determinar y planear las acciones que se podrían llevar a cabo para alcanzar los objetivos propuestos, tales como dar a conocer los alojamientos hoteleros accesibles de la ciudad de Buenos Aires y así como fin último aumentar las ventas por parte de este segmento del mercado.

– *Capacitación*

Partiendo de la base que la capacitación es una herramienta necesaria y fundamental para el crecimiento, y cuyo objetivo es contar con personal capacitado y preparado para recibir y abordar diferentes situaciones en cuanto a la accesibilidad en el turismo y hotelería de la ciudad de Buenos Aires, es que se recomienda que el sector público debería participar y colaborar en la definición de cuál es la capacitación adecuada que debería recibir el personal de los alojamientos hoteleros, incluida la dirección.

Esto se llevaría a cabo estableciendo, programando y ejecutando las capacitaciones tanto para el personal que se encuentra en funciones como al potencial ingresante e interesado, en forma conjunta con el sector privado.

Asimismo, expedir certificados o títulos habilitantes de las capacitaciones proporcionadas por organismos y llevar un registro de las capacitaciones proporcionadas, incluyendo los participantes que las reciben.

4.2. Asociaciones de Personas con Discapacidad

– *¿Qué son las Asociaciones de Personas con Discapacidad?*

Las asociaciones de personas con discapacidad son organizaciones sin fines de lucro cuya función es mejorar la calidad de vida, promover el bienestar, el desarrollo individual, el ejercicio del derecho a la participación social, la igualdad de oportunidades, la integración y la inclusión de las personas con discapacidad y sus familias, nucleándolos, conteniéndolos,

orientándolos, informándolos y asesorándolos. Dentro de ellas existe una gran variedad y cantidad de asociaciones que se dedican a diferentes tipos de discapacidades y temas.

– *Propuestas para las Asociaciones de Personas con Discapacidad*

Teniendo en cuenta que las asociaciones de personas con discapacidad cuentan con probada experiencia y capacitación con respecto a la discapacidad, se propone que tengan un papel más activo en lo que respecta a la colaboración con el sector público y privado en la formulación y ejecución de diferentes proyectos que ambos sectores encaren con respecto a la accesibilidad en el turismo y en la hotelería de la ciudad de Buenos Aires.

Asimismo, estas asociaciones podrían funcionar como comunicadoras potenciales de sus asociados en cuanto a los avances en la accesibilidad del turismo y de los alojamientos hoteleros de la ciudad.

4.3. Sector Privado

– *¿Qué es el sector privado?*

El sector privado es la parte de la economía que está dirigida por los individuos y las empresas con fines de lucro. Comprende todas las empresas con fines de lucro que no son propiedad o están explotadas por el Estado, es decir que se compone de la actividad empresarial que es de propiedad privada y está financiada y administrada por particulares. Hay una enorme diversidad en cuanto a tipos de empresas que lo conforman pero un factor importante es su tamaño, lo que permite diferenciar a las pequeñas, de las medianas y grandes empresas. En lo que respecta a este trabajo podemos definir como sector privado a los propietarios y directivos de los diferentes hoteles de la ciudad de Buenos Aires.

El sector privado desempeña un rol más que importante en el desarrollo de la economía del mercado, puesto que es el principal generador de empleos e inversión, fomentando así el crecimiento económico y la reducción de la pobreza.

– *Propuestas para el Sector Privado*

De acuerdo a lo expuesto a lo largo del presente trabajo se recomienda que el sector privado trabaje en la sensibilización y toma de conciencia de la importancia económica que tiene la

accesibilidad del turismo y la hotelería en una sociedad tan activa y demandante de derechos. En otras palabras que colabore activamente en poner en agenda la temática.

Esto se debería llevar a cabo mediante un trabajo principalmente de capacitación con respecto a la temática y a una autoevaluación de cómo podrían contribuir en mejorar la accesibilidad de los hoteles, ya sea a través de capacitaciones al personal o inversiones para realizar cambios y reformas en los hoteles sobre la materia.

Además y mediante distintas capacitaciones, debieran conocer acabadamente como resolver situaciones de accesibilidad física para que las mismas sean funcionalmente eficaces y de esa manera ganarse la fidelidad de los clientes.

Por último y tal como ya se mencionó anteriormente, es fundamental el trabajo en forma conjunta con el sector público para el diseño y ejecución de planes y proyectos que mejoren la accesibilidad del turismo y la hotelería en la ciudad de Buenos Aires, como así también en la comercialización de los mismos que pueda brindar una respuesta acabada a potenciales clientes.

– *Toma de Conciencia de la Importancia del Turismo Accesible*

El derecho a un turismo accesible para todas las personas es requisito para que la prestación del servicio sea de calidad. Sin ese ingrediente es muy probable que diste de ser una oferta agradable para muchas personas que no sólo quieren recrearse sino que además quieren sentirse cómodos y seguros en esa instancia merecedora de ocio y disfrute.³

El sector privado debería entender que el turismo y la hotelería accesible no se tratan solo de una simple innovación sino que este enfoque crea una nueva forma de gestión en todas las empresas del sector turístico, con el objeto de mejorar la accesibilidad para las personas con discapacidad, planteada tanto con intereses y fines lucrativos como sociales.

Es muy importante entender que la accesibilidad contribuye a eliminar las barreras en el acceso al turismo, permitiendo a las personas con discapacidad el disfrute y acceso a los servicios turísticos.

Llevar a cabo esto le permitiría gozar de una mejor imagen social al no limitar a ningún tipo de cliente al acceso a sus productos y servicios turísticos.

³ Benardelli, C. (2016). “La información accesible en el turismo: señalética y señalización” en Agueda Fernández, Mariano Cálgaro, Luis Grunewald. *Temas de gestión en Hotelería y Gastronomía*. Universidad Nacional de Quilmes (UNQ).

Desde el punto de vista económico, ofertar turismo y hotelería accesible permitiría atraer al segmento de mercado que integran las personas con discapacidad, nicho de gran atractivo por el número de personas que representan y que hasta la actualidad no se encuentra muy tenido en cuenta.

Asimismo, tal como se expuso también en el presente trabajo, cuando los turistas con discapacidad viajan a un destino y se hospedan en un alojamiento turístico, generalmente suelen hacerlo acompañados por otras personas, razón por la cual se los considera como multivalentes. Esto significa que al atraer a turistas con discapacidad además se atraen a las personas que los acompañan.

Por último, el sector privado debería ver a este segmento de mercado como una oportunidad de negocio no solo por lo anteriormente declarado sino también para que este pueda contribuir a reducir el efecto de estacionalidad que sufren los alojamientos turísticos.

– *Inversión*

Cuando hablamos de inversiones nos referimos a que, tal como se expuso a lo largo del tercer capítulo, el 15,3% de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Buenos Aires son accesibles. Por otra parte, a través del trabajo de campo realizado arribamos y conocimos una diversidad de situaciones en torno a la accesibilidad.

Es por ello que se ve casi imperiosamente la necesidad de invertir, por parte del sector privado, para reformar, remodelar, ampliar o adaptar algunas o todas las áreas del alojamiento para poder recibir a este sector de la demanda y cumplir con las expectativas del turista en torno a su accesibilidad.

Estas reformas suelen ser muy costosas para el sector privado y los recursos disponibles son siempre limitados para la mayoría de los alojamientos turísticos, es por ello que anteriormente se recomendó que este tema se trabaje en forma conjunta con los organismos públicos de turismo para encontrarle la solución a la forma de poder financiar dichas obras y así poder avanzar en el fortalecimiento del turismo accesible de la ciudad de Buenos Aires. En el sector privado hay consenso, tanto a nivel macroeconómico como de la dirigencia del sector, que la rentabilidad del negocio hotelero atraviesa dificultades crecientes, que las tarifas no compensan los costos de todo tipo de la explotación y por eso es impensable sumarle dificultades adicionales.

– *Capacitación*

Como ya hemos mencionado, para prestar un buen servicio a las personas con o sin discapacidad es sumamente importante contar con una buena información, capacitación y predisposición para su atención, ya que esto brinda comodidad, tranquilidad y compensa ciertas clases de molestias ocasionadas por la falta de accesibilidad. Es por ello que la capacitación del personal se convierte en un elemento muy importante y es fundamental formar a los futuros profesionales del sector en materia de turismo y hotelería accesible. En cuanto a la capacitación sobre turismo y hotelería accesible, se observa la falta de conocimiento con respecto a la accesibilidad, al diseño universal y al turismo y hotelería accesible como así también al trato y calidad de atención a personas con discapacidad; esto significa una carencia de formación en las universidades y en la capacitación continua para el personal en los destinos y alojamientos turísticos.

Es por ello que se recomienda que se deberían llevar adelante programas de capacitación y sensibilización continua con respecto a la accesibilidad. Para ello es fundamental contar con profesionales de turismo y hotelería accesible que sean capaces de brindar dichas capacitaciones.

Es sumamente importante que el sector privado se asegure que el personal que lo integra, sea consciente de su responsabilidad en la contribución para un servicio accesible.

Por último, si bien se han recomendado acciones y medidas que debería tomar y llevar a cabo el sector público con respecto a la capacitación, lo ideal sería que se trabaje en forma conjunta para el desarrollo de planes y programas de capacitación para abordar la temática.

– *Comercialización*

Hoy en día se observa que en la ciudad de Buenos Aires la comercialización de productos y servicios turísticos accesibles, por parte del sector privado, no está siendo explotada. Esto se debe, como ya venimos explicando, a que a los prestadores turísticos les falta mucho camino por recorrer con respecto a la accesibilidad y es un tema casi pendiente en la agenda.

Es por ello que recomendamos y advertimos que a medida que se vaya desarrollando la accesibilidad turística y hotelera se deberán potenciar los canales de comercialización y para ello es fundamental la formación de agentes de viajes y de marketing para poder realizar una correcta promoción y comercialización de los productos y servicios turísticos accesibles.

A través de los diferentes hallazgos que fuimos encontrando y exponiendo a lo largo del trabajo es que pudimos llegar a formular las propuestas de mejora expuestas en el presente capítulo. Cabe señalar que no existe una contribución a solucionar o mejorar la accesibilidad en el turismo y la hotelería en la ciudad de Buenos Aires sin la ayuda y colaboración sistemática del sector público, las asociaciones de personas con discapacidad y el sector privado.

Cada uno de ellos posee una experiencia y conocimientos específicos que se van sumando a la de los demás, por eso es de suma importancia contar con la voluntad de las tres partes para poder trabajar en forma conjunta y así fortalecer el turismo y la hotelería accesible de la ciudad de Buenos Aires.

Por último, se considera que el inicio de este camino es la concientización, sensibilización y cumplimiento normativo por parte de los que integran el sector público y privado con respecto a esta temática. Una vez logrado esto, o sea que el tema esté en agenda, es un trabajo en equipo en donde cada uno aporta su grano de arena para facilitar y contribuir a la mejora en la accesibilidad turística de la ciudad.

Es a propósito de la comercialización y su necesaria relación con los estudios de mercado que queremos hacer una referencia a un contexto más amplio acerca de las relaciones entre la discapacidad y el envejecimiento de la sociedad argentina. Vejez no es sinónimo de discapacidad pero hay suficiente evidencia empírica que entre las personas mayores, la incidencia de la discapacidad aumenta a medida que aumenta la edad, especialmente cuando se trata de las discapacidades motoras⁴.

En mayo de este año Amadasi⁵ presentó *Las personas mayores que necesitan cuidados y sus cuidadores* (E. Amadasi, C. Tinoboras y M.R. Cicciari, 2018). Esta investigación pone el foco en las personas mayores con dificultades en las actividades de la vida diaria (AVD), entre las cuales están algunas básicas como andar de un lado a otro de la casa y otras más

⁴ Quien nos acompañó en nuestro TFM como director, Enrique Amadasi, se desempeñó como Director Nacional de Estadísticas Sociales y de Población en el INDEC entre 2004 y hasta su intervención en 2007. Desde allí fue el responsable de la difusión de los resultados de la ENDI (Encuesta Nacional Complementaria de Personas con Discapacidad).

⁵ Desde hace cuatro años Amadasi coordina el Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores, en el marco de un convenio entre la UCA, la Fundación Navarro Viola y más recientemente del Grupo Supervielle.

instrumentales como utilizar el transporte público. Al presentar sus resultados, Amadasi hizo referencia al marco demográfico que permite señalar a la Argentina como una sociedad envejecida, es decir donde el peso de la población de mayores es muy importante: en los últimos 70 años, tomando en cuenta los resultados del IV Censo Nacional de Población de 1947, la población argentina se multiplicó por 2,5; la población de mayores se multiplicó por 6 (eran 1 millón en 1947 y actualmente se estima en 6 millones); y los mayores de 75 años y más se multiplicaron por 10 (se estiman en 2 millones).

Allí se citó el refrán que dice que *los años no vienen solos*, vienen con una mayor propensión a las dificultades con las AVD, con necesidades de alguien que los cuide y eso es una aproximación a la condición de discapacidad.

Aunque nuestro trabajo no estuvo orientado en esa dirección, conviene señalar que en el imaginario social una persona con discapacidad motora es una persona que necesita utilizar una silla de ruedas, o como mínimo un bastón. El veloz crecimiento del segmento de la población más añosa invita a imaginar un futuro cercano de mayores de bastante edad y con discapacidades motoras. No lo fueron durante su edad adulta, son personas con discapacidad motora más reciente, asociada al aumento de la longevidad. Muchos de ellos viajaban durante su edad adulta sin necesidades especiales de accesibilidad. Las necesitan ahora. Todos ellos con igual derecho al turismo y bastantes de ellos con recursos económicos suficientes para hacer viajes y alojarse en hoteles. El mismo fenómeno está ocurriendo en gran parte de los mercados de los países de los cuales proviene el turismo receptivo de Buenos Aires.

5. Conclusiones

A través de este trabajo de investigación nos planteamos el interrogante de cómo mejorar la accesibilidad de los alojamientos hoteleros de la ciudad de Buenos Aires para turistas con discapacidad motora.

Para poder responder esta pregunta fue fundamental conocer y establecer las normas legales existentes en cuanto a la accesibilidad y verificar su aplicación, estudiar y examinar el contenido de las convenciones internacionales sobre la inclusión de personas con discapacidad, examinar e indicar las políticas que se llevaron y llevan a cabo con respecto al turismo accesible, y también analizar las experiencias de ciudades de otros países en cuanto a la accesibilidad.

Otra parte muy importante fue conocer y describir las preferencias de las personas con discapacidad motora a la hora de viajar y de elegir el alojamiento hotelero, como así también, las necesidades y principales problemas o inconvenientes que tienen y enfrentan las personas con discapacidad cuando viajan y se hospedan en un hotel.

Seguidamente se examinó e indicó como está compuesta la oferta turística en cuanto a los alojamientos hoteleros y los hoteles accesibles en la ciudad de Buenos Aires que están preparados para recibir a este segmento del mercado y se describieron las medidas que se llevan a cabo en cuanto a la accesibilidad, comprobando *in situ* el grado de accesibilidad en el entorno y entrada, las circulaciones horizontales y verticales, las habitaciones y los sanitarios, el mobiliario y equipamiento, las áreas comunes, el restaurante, bar y confitería, la piscina y también la capacitación del personal de los alojamientos hoteleros.

Una vez establecido esto, se procedió a analizar, describir y establecer cual podría ser la postura y contribución que deberían hacer el sector público y privado con respecto al turismo y la hotelería accesible, identificando y determinando las medidas y políticas que podrían llevarse a cabo desde el sector público sobre el turismo y la hotelería accesible.

Asimismo, se determinaron cuales podrían ser las fuentes de financiamiento para las reformas hoteleras para la inclusión de personas con discapacidad.

En el primer capítulo se describió y expuso cómo la humanidad fue percibiendo la discapacidad a lo largo de la historia, viendo a través del tiempo cómo se consideraba y qué

trato recibieron las personas con discapacidad según distintos modelos hasta llegar al modelo actual.

Por otra parte, se expusieron y analizaron las convenciones internacionales sobre la inclusión de personas con discapacidad y el marco normativo, tanto nacional como de la ciudad de Buenos Aires en materia de discapacidad, accesibilidad, turismo y turismo accesible, como así también, de las políticas que se llevan a cabo sobre la materia.

De igual modo, se expusieron determinadas políticas y experiencias que se llevaron y llevan a cabo en otras ciudades del mundo con respecto a la accesibilidad y al turismo accesible.

En el segundo capítulo se estudió la importancia económica de este segmento del mercado turístico, el comportamiento, las preferencias, necesidades y los principales problemas e inconvenientes que enfrentan las personas con discapacidad motora a la hora de viajar y de elegir el alojamiento hotelero.

Esto se realizó a través de 30 entrevistas con preguntas abiertas y cerradas que se realizaron a personas de diferentes edades y con distintas discapacidades motoras.

En el tercer capítulo se analizó la oferta hotelera de la ciudad de Buenos Aires y se evaluó su grado de accesibilidad. Se expuso y elaboró un inventario de los hoteles de la ciudad clasificados como accesibles y preparados para recibir este segmento del mercado.

Esto se hizo a través de una guía de observación con preguntas cerradas que se hizo en 16 hoteles de diferentes categorías y ubicaciones de la ciudad de Buenos Aires.

Por último, en el cuarto capítulo se expusieron los hallazgos y se formularon las propuestas que se consideran necesarias para poder contribuir a la mejora de la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Buenos Aires.

Se estableció cual debería ser la postura y contribuciones tanto del sector público como del privado con respecto a la temática y se evaluó y presentó cuales pueden ser las medidas y políticas que se podrían llevar a cabo desde el sector público y como podría ser el financiamiento de las reformas hoteleras para la inclusión de personas con discapacidad.

Por todo lo expuesto, es que podemos afirmar que de las tareas de investigación efectuadas en este trabajo con respecto al turismo y a la hotelería accesible surge la importancia de garantizar un turismo y hotelería accesible por dos razones fundamentales: la obligación, mirada y responsabilidad social y que es una oportunidad de negocio.

A pesar de esto, este tipo de turismo y de hotelería está lejos de ser una realidad en la ciudad de Buenos Aires. Más allá de los diferentes avances y aportes que se han realizado en torno a la accesibilidad todavía queda mucho camino por recorrer.

Se considera que el trabajo que resta hacer involucra a todos los actores que conforman al turismo y la discapacidad porque si algún actor dentro del proceso hace grandes esfuerzos por la accesibilidad pero el resto de la cadena no coopera y trabaja de la misma manera y hacia el mismo fin, la experiencia y el resultado no será el esperado.

El primer paso de todo este proceso es la sensibilización y concientización sobre el turismo y la hotelería accesible por parte de los diferentes actores involucrados entendiendo que no se deben crear productos o servicios especiales para las personas con discapacidad sino que tienen que hacer que cualquier producto o servicio turístico sea accesible para todos. Esto permitirá poder ponerlo en agenda.

Las propuestas formuladas en el presente trabajo muestran que la labor se haría en forma conjunta con la participación de los diferentes actores y que cada uno aportaría sus conocimientos, habilidades, experiencias y funciones principales en pos de un turismo y una hotelería accesible en la ciudad de Buenos Aires. Es un proceso que tiene diferentes pasos y en cada uno está el aporte de uno o varios participantes para alcanzarlo y lograrlo.

Para llevar a cabo esto es fundamental comenzar armando un equipo de trabajo con representantes de las diferentes esferas que conforman el turismo y la discapacidad con el fin de tratar el turismo y la hotelería accesible en la ciudad de Buenos Aires. Siempre en nuestro país seleccionar una arquitectura institucional apropiada es una tarea complicada.

Seguidamente se debe analizar y estudiar la legislación, normativa, convenciones y cualquier otro documento que sea de aplicación en la ciudad de Buenos Aires con respecto al turismo y la hotelería accesible y evaluar el estado de las mismas, ya sea si se cumplen o no y si necesitan ser reformuladas o actualizadas.

Luego, es de suma importancia conocer e investigar a través de relevamientos y estadísticas las preferencias, gustos, necesidades, problemas e inconvenientes que sufren las personas con discapacidad a la hora de viajar y de elegir el alojamiento hotelero, analizarlo y contrastarlo con la realidad.

Para realizar esto es necesario inventariar en una escala apropiada los alojamientos hoteleros de la ciudad y evaluar su grado de accesibilidad en las diferentes áreas y servicios, y así poder formular mejoras y reformas en el turismo y la hotelería accesible.

Una vez analizado esto, es fundamental por parte del sector público formular y llevar a cabo políticas que fomenten la accesibilidad en el turismo y la hotelería de la ciudad, y que en esa formulación participen los demás actores que conforman tanto al turismo como a la discapacidad.

Entre las políticas que deberían pensarse y llevarse a cabo están las estadísticas, el registro de prestadores turísticos accesibles, los planes de financiamiento para la accesibilidad turística y hotelera, las estrategias de comercialización y la capacitación.

Las asociaciones de personas con discapacidad también jugarían un papel muy importante ya que son las que tienen la visualización de la realidad cotidiana y se dedican a asesorar con respecto a sus preguntas, necesidades, problemáticas e inconvenientes. Sin su participación activa las propuestas y sobre todo el modo de llevarlas a cabo son inciertas.

Su función estaría en colaborar en las diferentes etapas del proceso de formulación y ejecución de las políticas consideradas, contribuyendo con sus experiencias y recomendaciones sobre la temática de la discapacidad y la accesibilidad, y asimismo en la futura promoción y comercialización.

Con lo que respecta al sector privado, su contribución debiera iniciarse por la toma de conciencia de la importancia del turismo y la hotelería accesible en la ciudad de Buenos Aires, y solo desde ahí, las inversiones para reformar, remodelar, ampliar o adaptar algunas o todas las áreas de los alojamientos hoteleros, las capacitaciones al personal y a la alta dirección y la promoción y comercialización de productos y servicios turísticos accesibles de la ciudad.

De los aportes expuestos para el sector privado el que mayor obstáculo podría llegar a tener sería el de las inversiones ya que no suelen estar presentes en las planificaciones presupuestarias del sector privado, debido a su alto costo, y las partidas son limitadas generalmente para la mayoría de los alojamientos turísticos.

Como se mencionó anteriormente, este tema se debería trabajar en forma conjunta con el sector público de turismo para encontrar la forma de poder financiar dichas obras y así poder avanzar en el fortalecimiento del turismo accesible de la ciudad de Buenos Aires.

Por lo expuesto, se sostiene como resultado del trabajo de investigación que los diferentes actores deberían trabajar en forma conjunta e impulsar las acciones y propuestas formuladas en el presente trabajo, tendientes a subsanar, mejorar, fomentar y fortalecer los objetivos específicos que se formulen en este campo.

Por último, de nuestra propia experiencia en haber realizado el presente Trabajo Final de Maestría y formulado las mencionadas propuestas surgen nuevas preguntas que podrían dar pie a futuras investigaciones. Asumimos que el conocimiento no es un proceso lineal. Sin duda sabemos más que cuando iniciamos este trabajo o cuando armamos este proyecto a ser investigado. Pero también sabemos mucho más que antes de las cosas que no sabemos, de las nuevas preguntas que deberían ser respondidas en futuros estudios. Solo pudimos iluminar una parte de un escenario que excede nuestro aporte y también sabemos todo lo que queda sin iluminar todavía.

Teniendo en cuenta la escasez de información apropiada y la importancia que esta tiene para la toma de decisiones tanto en el sector público como en el privado, surgen preguntas como las siguientes: ¿Cuáles serían los datos estadísticos necesarios con respecto al turismo y hotelería accesible dentro de la ciudad de Buenos Aires? ¿Cómo se podría llevar adelante dicho relevamiento? ¿Qué interrogantes debería contemplar el instrumento utilizado para recopilar dicha información? ¿Cuáles podrían ser los indicadores relevantes de la temática? ¿Otros países realizan estadísticas con respecto a turismo y hotelería accesible? ¿Cómo lo hacen?

6. Referencias bibliográficas

- Alonso López, F. (2007). *Los ejes determinantes de las políticas de igualdad de oportunidades III: La accesibilidad universal y el diseño para todos*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Amadasi, Enrique; Tinoboras, Cecilia; Cicciari, María Rosa. (2018). *Las personas mayores que necesitan cuidados y sus cuidadores*. Buenos Aires: Educa.
- Bariffi, F. y Palacios, A. (2009). *Capacidad jurídica y Discapacidad*. Badajoz: Editorial Futuex.
- Benardelli, Claudio. (2016). “La información accesible en el turismo: señalética y señalización”. En: Agueda Fernández, Mariano Cálgaro, Luis Grunewald. *Temas de gestión en Hotelería y Gastronomía*. Universidad Nacional de Quilmes (UNQ).
- Benardelli, Claudio. (2014). “Accesibilidad universal”. En: Zito Fontán, Otilia del Carmen (Coordinadora): *Hacia un nuevo concepto de capacidad jurídica*. Universidad Notarial Argentina – UNA 01. La Plata: Editorial AD HOC.
- Benardelli, Claudio. (2016). “La accesibilidad universal y su conocimiento. Principales herramientas”. En: Pantano, Liliana (Compiladora): *Hacia nuevos perfiles profesionales en discapacidad. De los dichos a los hechos*. Buenos Aires: Educa.
- Buhalis, D. (2005). *Accessibility market and stakeholder analysis*. University of Surrey y One Stop Shop for Accesible Tourism in Europe (OSSATE).
- CCPT. (1990). *Manual Europeo para un Entorno Construido Accesible*. Holanda
- CEAPAT. (2007). Resolución ResAP. *Alcanzar la plena participación a través del Diseño Universal*. Traducida al español por el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas. IMSERSO.
- *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. (2006). Nueva York.
- Decreto 498/83. (1983). Aprueba la reglamentación de la Ley Nacional 22.431. Buenos Aires.
- Decreto 1.027/94. (1994). Instruye a los diversos Ministerios y Secretarías de la Presidencia de la Nación, a la Municipalidad de la ciudad de Buenos Aires y demás

organismos con competencia en la materia, a fin de hacer efectivas las políticas relacionadas con las personas discapacitadas. Buenos Aires.

- Decreto 762/97. (1997). Crea el sistema único de prestaciones básicas para personas con discapacidad. Buenos Aires.
- Decreto 914/97. (1997). Reglamenta los artículos 20, 21 y 22 de la Ley Nacional 22.431 modificados por su similar 24.314. Buenos Aires.
- Dirección de Accesibilidad de la Fundación ONCE. (2011). Observatorio de la Accesibilidad Universal en los Municipios de España 2011, autonomía personal.
- Domínguez Vila, T; Fraiz Brea, J; Alén Gonzalez, M. (2011). *Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación actual de España*. Vigo: Universidad de Vigo.
- Ente de Turismo de Buenos Aires y Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con discapacidad del Gobierno de la Ciudad (COPIDIS). (2016). *Guía de Turismo Accesible 2016*. Buenos Aires.
- Ente de Turismo de Buenos Aires y Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con discapacidad del Gobierno de la Ciudad (COPIDIS). (2018). *Guía de Turismo Accesible 2018/2019*. Buenos Aires.
- Equipo Expertos Helios. (1995) *Social Integration*. Annual Report. Bruselas.
- European Concept for Accesibility. (2003). *Technical Assistance Manual*.
- Ferreira, M. (2008). La construcción social de la discapacidad: habitus, estereotipos y exclusión social. *Nómada. Revista critica de ciencias sociales y jurídicas*
- Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual de turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. Madrid.
- García Nart, Marta. (2004). *Los Planes de Accesibilidad Municipales: Cambiar para progresar*. Número Especial. Abril.
- Ginnerup, Soren. (2010). *Hacia la plena participación mediante el diseño universal*. Madrid. Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
- Gould, P. R. (1969). *Spatial Diffusion*, Resource Paper No. 4. Washington, D.C.: Association of American Geographers.
- INDEC-CONADIS (2005). *La población con discapacidad en la Argentina: encuesta nacional de personas con discapacidad*. Buenos Aires: INDEC.

- Iwarsson, S. y Stahl, A. (2003). Accessibility, usability and universal design: positioning and definition of concepts describing person-environment relationships. *Disability and Rehabilitation*.
- Labrador, C. (2005). Un entorno para todos..., hacia el Diseño Universal. *Boletín Informativo de la Asociación Terapia Ocupacional*.
- Ley 2.627. (2007). Crea Ente de Turismo de Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Buenos Aires.
- Ley 600. (2001). Ley de turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Buenos Aires.
- Ley Nacional 22.431. (1981). Sistema de protección integral de los discapacitados. Buenos Aires.
- Ley Nacional 24.314. (1994). Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la Ley Nacional 22.431. Buenos Aires.
- Ley Nacional 24.430. (1853-1994). Constitución de la Nación Argentina. Buenos Aires.
- Ley Nacional 25.643/02. (2002). Ley Nacional de Turismo Accesible. Buenos Aires.
- Ley Nacional 25.997/04. (2004). Ley Nacional de Turismo. Buenos Aires.
- Ley Nacional 26.378/08. (2008). Aprueba convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Buenos Aires.
- Libro Blanco: La accesibilidad en España. (2003). Manuscrito sin publicar.
- Libro Verde: La accesibilidad en España. (2002). Colección Estudios e Informes. IMSERSO. Madrid.
- Mace, Ron. (1990). *Accessible, Adaptable and Universal Design*. NC State University, Center for Universal Design. North Carolina State University
- Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*. Ginebra.
- Organización Mundial de Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT para un turismo accesible para todos*.
- Organización Mundial del Turismo. (1980). *Declaración de Manila*. Conferencia Mundial de Turismo. Manila, Filipinas
- Organización Mundial del Turismo. (1999). Código de Ética Mundial del Turismo.

- Organización Mundial del Turismo. (2005). *Hacia un turismo accesible para todos*. Madrid.
- Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Módulo I: Turismo Accesible- Definición y Contexto. Fundación ONCE, OMT y ENAT.
- Organización Mundial del Turismo. (2015). *Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística*. Madrid.
- Pantano, Liliana. (2008). *Enfoque social de la discapacidad*. Buenos Aires: Educa.
- Pérez, M. y González Velasco, D. (2003). *Turismo Accesible: Hacia un turismo para todos*. Madrid: Mazars.
- Resolución A/RES/284 (IX). (1991). *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90*. Buenos Aires.
- Resolución A/RES/492 (XVI)/10. (2005). *Hacia un turismo accesible para todos*. Dakar.
- Resolución 2-DEENTUR/12. (2012). Aprueba la estructura organizativa y establece las acciones de la Subgerencia Operativa de Políticas Turísticas de Accesibilidad e Inclusión dependiente de la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta del Ente de Turismo. Buenos Aires.
- Servicio Nacional de Rehabilitación y Secretaría de Turismo de la Nación. (2010). *Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos*. Buenos Aires.
- Servicio Nacional de Rehabilitación y Secretaría de Turismo de la Nación. (2010). *Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos*. Buenos Aires.
- Steinfeld, E. (2003). *La experiencia reciente en los Estados Unidos. Hacia una sociedad para todos*. Encuentro Internacional sobre Eliminación de Barreras Arquitectónicas. Pamplona, España, 17-18 Enero 2003.
- Steinfeld, E. y Danford, G. S. (1999). *Theory as a basis for research on enabling environments. Measuring the impact of environment on disability and rehabilitation*. New York: Kluwer Academic.
- The Center for Universal Design: Universal Design. (1995). North Carolina State University, refer. Libro Blanco de Accesibilidad.

- Valencia, L. (2014). *Breve historia de las personas con discapacidad: de la opresión a la lucha por sus derechos*. Buenos Aires: Rebelión.
- Venturiello, María P. (2016). *La trama social de la discapacidad: cuerpo, redes familiares y vida cotidiana*. Buenos Aires: Biblos.

7. Anexos

Anexo I: Encuesta utilizada para determinar, conocer e identificar cuáles son las preferencias, necesidades, problemas e inconvenientes de las personas con discapacidad motora a la hora de viajar y de elegir el alojamiento turístico.



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Posgrado



Tramos de edad:

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 18 a 29 | <input type="checkbox"/> 50 a 59 |
| <input type="checkbox"/> 30 a 39 | <input type="checkbox"/> 60 a 74, |
| <input type="checkbox"/> 40 a 49 | <input type="checkbox"/> 75 y más |

Ciudad de Buenos Aires:

Comuna: _____

Barrio: _____

Conurbano Bonaerense:

Partido: _____

Interior del país:

Provincia: _____

Máximo nivel educativo alcanzado:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Educación superior completa | <input type="checkbox"/> Educación secundaria completa |
| <input type="checkbox"/> Educación superior incompleta | <input type="checkbox"/> Educación secundaria incompleta |

En que estrato socioeconómico se auto clasificaría:

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Medio alto | <input type="checkbox"/> Bajo |
| <input type="checkbox"/> Medio bajo | |

- | | |
|---|----------------|
| 1. ¿Se considera una persona a la cual le gusta viajar? | SÍ – NO |
| 2. ¿Viaja al menos una vez al año? | SÍ – NO |

3. ¿Con quién suele realizar el viaje?

4. ¿Cuál es la prioridad al seleccionar el destino de sus viajes?

5. ¿Alguna vez pensó en viajar y no lo hizo?

SÍ – NO

¿Por qué?

6. ¿Cuáles son los principales problemas o inconvenientes con los que se enfrenta a la hora de viajar?

7. ¿Cuáles fueron sus viajes en los últimos 3 años? Señale destinos.

8. Indicar año y mes de la última vez que viajó.

9. ¿A dónde fue?

10. ¿Qué tipo de alojamiento utilizó?

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Hotelero. | <input type="checkbox"/> Extrahotelero (Casas de campo, |
| <input type="checkbox"/> Hostales. | campings, departamentos, |
| <input type="checkbox"/> Apart-Hotel. | viviendas turísticas |
| | vacacionales). |

11. ¿Por qué?

12. ¿Cuáles son sus necesidades a la hora de elegir alojamiento hotelero?

13. ¿Qué servicios espera en un hotel para elegirlo?

14. ¿Qué cree usted que deberían tener en cuenta los alojamientos hoteleros con respecto a las personas con discapacidad motora?

15. ¿Cuáles son los principales problemas o inconvenientes con los que se enfrenta a la hora de elegir alojamiento hotelero?

16. ¿Alguna vez viajó y tuvo problemas para acceder al hotel por no ser accesible?

SÍ - NO

¿Cuáles?

17. ¿El hotel pudo resolver el problema o inconveniente?

SÍ - NO

¿Cómo?

18. En caso que el hotel no haya podido resolver el problema o inconveniente, ¿Se logró resolver de otra manera?

SÍ - NO

¿Cómo?

19. ¿Alguna vez viajó y tuvo problemas dentro del hotel en la circulación horizontal y vertical del mismo por no ser accesible?

SÍ - NO

¿Cuáles?

20. ¿El hotel pudo resolver el problema o inconveniente?

SÍ - NO

¿Cómo?

21. En caso que el hotel no haya podido resolver el problema o inconveniente, ¿Se logró resolver de otra manera?

SÍ - NO

¿Cómo?

22. ¿Alguna vez viajó y tuvo problemas en las habitaciones por no ser accesibles?

SÍ - NO

¿Cuáles?

23. ¿El hotel pudo resolver el problema o inconveniente?

SÍ - NO

¿Cómo?

24. En caso que el hotel no haya podido resolver el problema o inconveniente, ¿Se logró resolver de otra manera?

SÍ - NO

¿Cómo?

25. ¿Alguna vez viajó y tuvo problemas en los sanitarios por no ser accesibles?

SÍ - NO

¿Cuáles?

26. ¿El hotel pudo resolver el problema o inconveniente?

SÍ - NO

¿Cómo?

27. En caso que el hotel no haya podido resolver el problema o inconveniente, ¿Se logró resolver de otra manera?

SÍ- NO

¿Cómo?

28. ¿Alguna vez viajó y tuvo problemas en el mobiliario y equipamiento por no ser accesible?

SÍ - NO

¿Cuáles?

29. ¿El hotel pudo resolver el problema o inconveniente?

SÍ - NO

¿Cómo?

30. En caso que el hotel no haya podido resolver el problema o inconveniente, ¿Se logró resolver de otra manera? **SÍ - NO**

¿Cómo?

31. ¿Alguna vez viajó y tuvo problemas en las áreas comunes del hotel por no ser accesibles? **SÍ - NO**

¿Cuáles?

32. ¿El hotel pudo resolver el problema o inconveniente? **SÍ - NO**

¿Cómo?

33. En caso que el hotel no haya podido resolver el problema o inconveniente, ¿Se logró resolver de otra manera? **SÍ - NO**

¿Cómo?

34. ¿Alguna vez viajó y tuvo problema en los servicios del hotel por no ser accesibles?

SÍ - NO

¿Cuáles?

35. ¿El hotel pudo resolver el problema o inconveniente?

SÍ – NO

¿Cómo?

36. En caso que el hotel no haya podido resolver el problema o inconveniente, ¿Se logró resolver de otra manera?

SÍ – NO

¿Cómo?

37. ¿Alguna vez viajó y tuvo problemas con el personal del hotel por no estar capacitado para tratar con personas con discapacidad?

SÍ - NO

¿Cuáles?

38. ¿El hotel pudo resolver el problema o inconveniente?

SÍ – NO

¿Cómo?

39. En caso que el hotel no haya podido resolver el problema o inconveniente, ¿Se logró resolver de otra manera?

SÍ – NO

¿Cómo?

40. En general los argentinos sabemos poco de los hoteles argentinos porque no los frecuentamos. De todas maneras ¿Le parece que los hoteles de la ciudad de Buenos Aires están al nivel de las necesidades de las personas con discapacidad?

- Sí, totalmente. No, falta mucho.
- Bastante.
- Más o menos. En algunos aspectos sí, en otros no.

41. ¿Qué discapacidad tiene?

42. ¿Pertenece a alguna asociación de personas con discapacidad? **SÍ – NO**

¿Cuál?

Anexo II: Guía de observación elaborada para evaluar el grado de cumplimiento alcanzado con respecto a la accesibilidad por parte de los hoteles de la ciudad de Buenos Aires.

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> Universidad de Buenos Aires Facultad de Ciencias Económicas Escuela de Estudios de Posgrado </div>  </div>				
Nombre del alojamiento:		Cantidad total de plazas:		
Tipología:		Cantidad de habitaciones:		
Categoría:		Cantidad total de habitaciones accesibles:		
Dirección:				
ENTORNO	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Las <i>veredas</i> son antideslizantes y sin desniveles?				
¿Se evita el uso de gravas, arenas, tierras sueltas, tierra compactada, césped y cualquier otro material que pueda provocar deslizamiento en el recorrido hasta el ingreso principal del alojamiento turístico?				
ENTRADA	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Las <i>puertas</i> de ingreso al alojamiento son accesibles?				
1- ¿Tienen un ancho libre de 0,90 m como mínimo?				
2- ¿Invaden los espacios de circulación?				
3- ¿Los picaportes son esféricos?				
4- ¿Los herrajes de accionamiento son tipo manija y doble balancín?				

5- ¿Se ha evitado la colocación de <i>puertas giratorias</i> ?				
6- En caso de existir, ¿se habilitó un acceso alternativo accesible próximo?				
¿Las <i>escaleras</i> son accesibles?				
1- ¿Las <i>escaleras</i> están provistas de barandas a ambos lados?				
2- ¿Los <i>escalones</i> son antideslizantes?				
3- ¿Los <i>escalones</i> poseen bandas de prevención texturada?				
¿Las <i>rampas</i> son accesibles?				
1- ¿Cumple con las normas vigentes sobre las medidas de las pendientes de rampas?				
2- Al principio y al final de la rampa, ¿se contempla una superficie libre que permita inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro?				
3. ¿Hay barandas continuas a ambos lados de la rampa?				
4. ¿Las barandas tienen una doble altura de 0,75 y 0,90 m?				
LOBBY	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Tiene <i>pisos</i> antideslizantes en seco y en mojado?				
¿Tiene <i>pisos</i> sin resaltos ni elementos sobresalientes del mismo?				
¿Se dispone de <i>asientos</i> firmes y a una altura aproximada de 0,50 m?				
¿Cuenta con <i>sanitario accesible</i> ?				

¿Cuántos?				
MOSTRADOR	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Tiene un sector de una altura de 0,70 m y otro de 0,90 m?				
CIRCULACIÓN VERTICAL				
ESCALERAS	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Las <i>escaleras</i> están provistas de barandas a ambos lados?				
¿Los <i>escalones</i> son antideslizantes?				
¿Los <i>escalones</i> poseen bandas de prevención texturada?				
RAMPAS	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Cumple con las normas vigentes sobre las medidas de las pendientes de rampas?				
Al principio y al final de la rampa, ¿se contempla una superficie libre que permita inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro?				
¿Hay barandas continuas a ambos lados de la rampa?				
¿Las barandas tienen una doble altura de 0,75 y 0,90 m?				
ASCENSORES	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
En caso de obra nueva ¿se ha instalado un <i>ascensor</i> cuyas dimensiones interiores de la cabina permita el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1,50 m? Puede ser de 1,10 (frente) x 1,30 m				

En caso de tener un ascensor de dimensiones pequeñas con puerta placa exterior, ¿se incorporó un <i>herraje</i> tipo tirador al centro de la puerta?				
Las medidas para la aproximación al <i>ascensor</i> , ¿permite el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1,50 m?				
¿La <i>botonera</i> está a una altura de 1,20 m?				
PLATAFORMAS	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
En el caso de tener desniveles sin rampas, ¿posee <i>plataforma</i> para escalera o elevador vertical?				
CIRCULACIÓN HORIZONTAL				
PASILLOS	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Las circulaciones interiores tienen un ancho mínimo de 1,20 m?				
¿Los desniveles han sido resueltos con pendientes según norma?				
¿Dispone cada 20 m, como mínimo, de espacios que permitan el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1,50 m?				
¿Se han colocado pasamanos a 0,90 m de altura que acompañen la circulación a habitaciones y/o espacios accesibles?				
PUERTAS DE ÁREAS COMUNES	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Tienen un ancho libre de 0,90 m				

como mínimo?				
¿Invaden los espacios de circulación?				
¿Los picaportes son esféricos?				
¿Los herrajes de accionamiento son tipo manija y doble balancín?				
SOLADOS ÁREAS COMUNES	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Los solados interiores son de materiales antideslizantes en seco y en mojado?				
¿Los solados interiores son sin resaltos?				
¿Evita el uso de alfombras en áreas comunes?				
HABITACIONES	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Las habitaciones accesibles se ubican en planta baja o próximas a los ascensores?				
¿El ancho mínimo de <i>circulación</i> es accesible?				
¿Las <i>puertas</i> son accesibles?				
1- Las puertas, ¿tienen un ancho libre de 0,90 m como mínimo?				
2- ¿Invaden los espacios de circulación?				
3- ¿Los picaportes son esféricos?				
4- ¿Los herrajes de accionamiento son tipo manija y doble balancín?				
¿El <i>solado</i> es accesible?				
1- ¿Los solados son de materiales antideslizantes en seco y en mojado?				

2- ¿Los solados son sin resaltos?				
3- ¿Evita el uso de alfombras?				
¿El mobiliario y equipamiento es accesible?				
1. ¿Las camas de las habitaciones accesibles tienen una altura de 0,50 m?				
2. ¿Se puede acceder a la misma desde ambos lados?				
3. ¿Los interruptores y bases de enchufe están colocados a una altura entre 0,90 m y 1,20 m?				
4. Los armarios ¿tienen puertas corredizas?				
5. ¿Los cajones disponen de un tope para que no puedan caer?				
6. ¿Los cajones tienen rodamientos para que la fuerza empleada sea mínima?				
¿Las ventanas son accesibles?				
1- ¿Son de fácil apertura y deslizamiento?				
2- Al abrir, ¿se evita que invadan el área de circulación?				
3- ¿El herraje es de tipo manija?				
4- ¿Los herrajes están a una altura no mayor de 1 m?				
5- ¿Se evita que existan elementos que impiden la posibilidad de alcance y control manual de la ventana?				

6- ¿Las cortinas o doble cortinado son de fácil deslizamiento?				
SANITARIOS	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿El sanitario es accesible?				
¿Las <i>puertas</i> son accesibles?				
1- ¿Tienen un ancho libre de 0,90 m como mínimo?				
2- ¿Invaden los espacios de circulación?				
3- ¿Los picaportes son esféricos?				
4- ¿Los herrajes de accionamiento son tipo manija y doble balancín?				
5- ¿Las puertas abren hacia fuera o son corredizas?				
¿Los <i>solados</i> son accesibles?				
1- ¿Los solados son de materiales antideslizantes en seco y en mojado?				
2- ¿Los solados son sin resaltos?				
El <i>lavatorio, espejo y accesorios</i>				
1- ¿El lavatorio está empotrado a la pared?				
2- ¿Evita el empleo de columnas para el soporte del lavatorio?				
3- ¿La profundidad máxima del lavatorio es de 0,60 m?				
4- ¿El espacio libre frente al lavatorio es igual o mayor a 0,90 m?				
5- ¿El espejo permite que tanto una persona sentada como parada se vea en él?				

6- ¿El toallero, secador o distribuidor de papel está a una altura no mayor a 1,20 m?				
7- ¿Posee una jabonera o expendedora de jabón a una altura no mayor a 1,20 m?				
8- ¿Posee percheros a una altura no mayor a 1,20 m?				
9- ¿Posee un timbre conectado a las áreas de recepción y offices de cada piso?				
10- ¿La ubicación del timbre está a 0,50 m de altura?				
La grifería				
1- ¿La grifería es monocomando?				
2- ¿La grifería es de accionamiento automático?				
3- ¿La grifería es de accionamiento por presión?				
El artefacto inodoro				
1- ¿El inodoro cuenta como mínimo en uno de los laterales con un espacio libre de 0,85 m para ubicar una silla de ruedas?				
2- ¿El plano de asiento del inodoro está colocado a una altura de 0,50 m?				
3- El accionamiento del depósito del inodoro ¿está ubicado a una altura máxima de 1,10 m?				
4- ¿Tiene barral horizontal?				
5- ¿Tiene barral rebatible?				

6- ¿Tiene ambos barrales rebatibles?				
7- ¿Posee un portarrollos a una altura de 0,50 m?				
La ducha				
1- ¿Posee un barral fijo en posición vertical a una altura de 0,90 m, del lado que se realiza la transferencia?				
2- ¿Posee barral fijo en posición horizontal a 0,90 m teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de “L”) que se inicia a 0,90 m y alcanza 1,80 m?				
3- ¿El solado de la ducha es antideslizante?				
4- ¿La grifería de la ducha es alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma?				
5- ¿Cuenta con asiento rebatible, o silla de baño higiénica y/o banco de transferencia ?				
6- ¿Posee un asiento de transferencia ?				
7- ¿Posee duchador de mano?				
La bañera				
1- ¿Posee un barral fijo en posición vertical a una altura de 0,20 m desde el plano superior de la misma?				
2- ¿Posee un barral fijo en la pared lateral de la bañera en posición horizontal teniendo continuidad con				

un barral vertical (en forma de “L”) a 0,20 m del plano superior de la misma?				
3- ¿El <i>borde superior</i> de la bañera es inferior a 0,45 m?				
4- ¿El <i>fondo de la bañera</i> está al mismo nivel que el solado del sanitario?				
5- ¿El <i>fondo de la bañera</i> es antideslizante?				
6- ¿La <i>grifería</i> de la bañera es alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma?				
7- ¿Posee <i>duchador</i> de mano?				
RESTAURANTE - BAR - CONFITERIA	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Las <i>circulaciones verticales</i> son accesibles?				
1. ¿Las <i>escaleras</i> están provistas de barandas a ambos lados?				
2. ¿Los <i>escalones</i> son antideslizantes?				
3. ¿Los <i>escalones</i> poseen bandas de prevención texturada?				
Rampas				
1. ¿Cumple con las normas vigentes sobre las medidas de las pendientes de rampas?				

2. Al principio y al final de la rampa, ¿se contempla una superficie libre que permita inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro?				
3. ¿Hay barandas continuas a ambos lados de la rampa?				
4. ¿Las barandas tienen una doble altura de 0,75 y 0,90 m?				
5. En el caso de tener desniveles sin rampas, ¿posee <i>plataforma</i> para escalera o elevador vertical?				
¿Las <i>circulaciones horizontales</i> son accesibles?				
<i>Pasillos</i>				
1. ¿Las circulaciones interiores tienen un ancho mínimo de 1,20 m?				
2. ¿Los desniveles han sido resueltos con pendientes adecuadas?				
3. ¿Dispone cada 20 m, como mínimo, de espacios que permitan el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1,50 m?				
4. ¿Se han colocado pasamanos a 0,90 m de altura que acompañen la circulación a espacios accesibles?				
<i>Puertas</i>				
1. ¿Tienen un ancho libre de 0,90 m como mínimo?				
2. ¿Invaden los espacios de circulación?				
3. ¿Los picaportes son esféricos?				

4. ¿Los herrajes de accionamiento son tipo manija y de doble balancín?				
Solados				
1. ¿Los solados interiores son de materiales antideslizantes en seco y en mojado?				
2. ¿Los solados interiores son sin resaltos?				
3. ¿Evita el uso de alfombras?				
Mobiliario y equipamiento				
1. ¿Dispone de un área con mobiliario para que los usuarios de silla de ruedas y/o movilidad reducida puedan aproximarse y hacer uso del mismo?				
2. ¿Tiene mesas con una altura libre interior de 0,75 m y una profundidad de alcance de la persona sentada de 0,70m?				
3. La barra ¿Tiene un sector con una altura de 0,70 m y otro de 0,90 m?				
4. ¿Cuenta con sanitario accesible?				
5. ¿Cuántos?				
PISCINA	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
El acceso a la piscina desde los distintos sectores del alojamiento ¿es accesible?				
¿Las <i>circulaciones verticales</i> son accesibles?				
1. ¿Las <i>escaleras</i> están provistas de				

barandas a ambos lados?				
2. ¿Los <i>escalones</i> son antideslizantes?				
3. ¿Los <i>escalones</i> poseen bandas de prevención texturada?				
Rampas				
1. ¿Cumple con las normas vigentes sobre las medidas de las pendientes de rampas?				
2. Al principio y al final de la rampa, ¿se contempla una superficie libre que permita inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro?				
3. ¿Hay barandas continuas a ambos lados de la rampa?				
4. ¿Las barandas tienen una doble altura de 0,75 y 0,90 m?				
5. En el caso de tener desniveles sin rampas, ¿posee <i>plataforma</i> para escalera o elevador vertical?				
¿Las <i>circulaciones horizontales</i> son accesibles?				
Pasillos				
1. ¿Las circulaciones interiores tienen un ancho mínimo de 1,20 m?				
2. ¿Los desniveles han sido resueltos con pendientes adecuadas?				
3. ¿Dispone cada 20 m, como mínimo, de espacios que permitan el giro de una silla de ruedas en un				

diámetro no inferior a 1,50 m?				
4. ¿Se han colocado pasamanos a 0,90 m de altura que acompañen la circulación?				
<i>Puertas</i>				
1. ¿Tienen un ancho libre de 0,90 m como mínimo?				
2. ¿Invaden los espacios de circulación?				
3. ¿Los picaportes son esféricos?				
4. ¿Los herrajes de accionamiento son tipo manija y de doble balancín?				
<i>Solados</i>				
1. ¿Los solados interiores son de materiales antideslizantes en seco y en mojado?				
2. ¿Los solados interiores son sin resaltos?				
3. ¿Las formas de entrar y salir a la piscina están garantizadas por mecanismos de mayor seguridad y comodidad?				
4. Si existen rejillas, ¿están colocadas a nivel y fijadas en forma segura?				
5. ¿Los márgenes de la piscina son antideslizantes y seguros?				
6. ¿Los niveles de profundidad de la piscina están señalizados?				
7. ¿Cuenta con sanitario accesible?				

8. ¿Cuántos?				
CAPACITACIÓN	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Cuenta con un plan de capacitación para el personal?				
¿Los contenidos de la capacitación para el personal contemplan la temática de atención de personas con discapacidad motora?				
¿Se mantienen los certificados y/o títulos habilitantes de las capacitaciones proporcionadas por organismos o instituciones calificadas en la temática?				