



*Universidad Abierta Interamericana
Facultad de Turismo y Hospitalidad*

María Sol Rodríguez Sampayo

Matrícula 20.072

Trabajo Final de Graduación para

la carrera de Turismo

*Título a obtener: Licenciatura en
Turismo*

- Setiembre 2010 -



“Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas, en la Ciudad de Luján, al mes de Agosto del año 2.010”

Dedicatoria

“Todo el esfuerzo puesto en este trabajo, está dedicado a quienes me han brindado el entusiasmo suficiente como para continuar día a día, la contención en los momentos difíciles y el apoyo incondicional, para llevar adelante este trabajo. Ellos son mis profesores que estuvieron presentes, mis amigos, mi familia, pero por sobre todo, mis padres, quienes se plantearon en todo momento hacerme una mujer de bien.”

María Sol

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, sobre todo por su manera de darme amor día a día, por el apoyo y la educación que me brindaron, por los valores y consejos que me han dado, haciéndome hoy quien soy.

Quisiera destacar a mi padre que lamentablemente ya no está con nosotros pero desde donde esté, fue uno de los principales motivadores para realizar mi carrera, y por supuesto a mis dos hermanos, haciendo mención especial en uno de ellos, Andrés, quién fue motor para la elección de esta tema, ya que él tiene capacidades restringidas.

A mis amigos, que siempre estuvieron y continúan estando, brindándome la contención necesaria ante momentos difíciles y compartiendo también, los momentos tan lindos que tiene la vida.

A mis profesores, quienes han sido mi guía en la elaboración de este trabajo, que hoy está finalizado. En especial a Lía Salgado y Marcelo Molina quienes me asesoraron en el armado del trabajo, a todos ellos gracias por su tiempo, por su apoyo así como por los conocimientos que me han transmitido en cada momento de mi formación universitaria.

A mis compañeros de facultad, con quienes compartimos tanto tiempo de estudio, cursadas, viajes y muchos de ellos, hoy en día, son grandes amigos, con quienes a pesar de ya no cursar más, continuamos recorriendo el camino de la vida, juntos.

A mis compañeros de trabajo que colaboraron brindándome tiempo y apoyo a lo largo de mi carrera universitaria.

A la Ciudad de Luján, sus habitantes, su dirección de Turismo, a los que me otorgaron las entrevistas y a la gente que me dedicó cinco minutos para la encuesta, por su voluntad para poder brindarme toda la información necesaria y así lograr la confección de esta investigación.

A la Fundación Turismo Para Todos, quienes gracias a su curso me han dado la adecuada información para desarrollar el marco teórico de este trabajo.

LUJÁN – Turismo Accesible

"LA PEOR DISCAPACIDAD ES LA DE NO DARSE CUENTA QUE SOMOS IGUALES"

Roberto Ayala

LUJÁN – Turismo Accesible

RESUMEN

La investigación ha sido realizada mediante un análisis exploratorio - descriptivo sobre la ciudad de "Luján", la misma tiene entre los objetivos generales, llegar a un diagnóstico en referencia a la actividad turística, bajo la denominación del Turismo Accesible, relevar sus recursos turísticos, tanto culturales como naturales, los cuales se puedan adaptar para confeccionar un innovador producto turístico o bien captar una mayor afluencia de turistas con dificultades motrices. Por otro lado, descubrir las falencias de esta ciudad para aportar información que pudiera ser aplicada por parte de entes turísticos u otros, que desearan hacer hincapié en este ámbito para una futura gestión de la actividad turística de la Ciudad de Luján.

A la hora de viajar el turista con capacidades restringidas, busca fundamentalmente inclusión, comodidad y seguridad, aspectos que hoy no están totalmente garantizados por la mayoría de los destinos turísticos, los cuales aún presentan múltiples barreras que abarcan desde los medios de transporte no acondicionados hasta los alojamientos turísticos.

La accesibilidad en el turismo debe entenderse desde un punto de vista global. Debe abarcar al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística, desde las agencias de viaje y oficinas de información, hasta los lugares de alojamiento, transporte, estaciones, aeropuertos, etc.-

Mediante la recolección de datos de fuentes primarias (observaciones – entrevistas – encuestas) y fuentes secundarias en la ciudad de Luján, y tras el análisis de los datos obtenidos, en conjunto con el marco teórico desarrollado en la investigación, se logra identificar el estado de la Ciudad de Luján para recibir turismo con capacidades motrices restringidas.

Por último, se formulan una serie de propuestas, quedando abierto al futuro, la posibilidad de aportes e ideas para mejorar el desempeño del turista con capacidades restringidas en la Ciudad de Luján.

LUJÁN – Turismo Accesible

ÍNDICE

Resumen	5
Índice	6
Capítulo I : Introducción a la Investigación	
<i>PARTE 1.-</i>	
1.1 Introducción	9
1.2 Justificación	11
1.3 Propósitos	12
<i>PARTE 2.-</i>	
2.1 Preguntas Orientadoras	14
2.2 Planteo de la Problemática	15
2.3 Hipótesis	15
2.4 Objetivo General	17
2.5 Objetivos Específicos	17
2.6 Limitaciones y Accesibilidad	18
2.7 Antecedentes	19
Capítulo II : Marco Teórico	
<i>PARTE 1: Marco Conceptual</i>	
1.1 Turismo	25
1.2 Visitante, Turista y Excursionista	27
1.3 Diagnóstico	28
1.4 Teoría General de Sistema y Turismo	31
1.4.1 Sistema Turístico	38
1.5 El Espacio Turístico: Definición	41
1.5.1 Componentes del Espacio Turístico	41
2. Turismo Accesible	47
2.1 Turismo y Minusvalía	48
2.2 Tipos de Discapacidad	49
2.3 Accesibilidad	50
2.4 Barreras Arquitectónicas	52
2.5 Otros Conceptos: Adaptabilidad, Practicabilidad y Visitabilidad	54
2.6 Estadísticas de Turismo, Discapacitados y Turismo Accesible	56
2.7 Marco Normativo de Personas con Capacidades Restringidas	58

LUJÁN – Turismo Accesible

Parte 2 : Marco Referencial	
2.1 Generalidades de la Ciudad de Luján	61
Ubicación Geográfica, Mapas, Accesos, Medios de Acceso, Distancias, Clima, Flora y Fauna	61
2.2 Reseña Histórica y Actualidad de Luján	66
2.3 Atractivos Turísticos y Actividades en la Ciudad de Luján	69
Capítulo III: "Inventario Turístico"	
1.1 Fichas de Atractivos Turísticos	78
1.2 Fichas de Actividades Turísticas	87
1.3 Fichas de Equipamiento Turístico	95
1.4 Fichas de Infraestructura	122
1.5 Fichas de Superestructura	127
Capítulo IV: "Desarrollo Metodológico de la Investigación"	
Tipo de Diseño	130
1.1 Universo	131
1.2 Unidad de Análisis y Variables - Operacionalización	132
1.3 Fuentes Primarias y Secundarias	142
1.4 Instrumentos de Recolección de datos	144
1.4.1 Encuesta y Análisis	144
1.4.2 Observación y Análisis	165
1.4.3 Entrevista y Análisis	190
Capítulo V: "Desarrollo Final de la Investigación"	
Análisis FODA	204
Conclusión	207
Propuestas	213
Bibliografía	215
Anexos	219

Capítulo I:
INTRODUCCIÓN A LA
INVESTIGACIÓN



➤ Introducción a la Investigación

INTRODUCCIÓN

En muchos países, en el ámbito turístico, se ha creado una verdadera materia de estudio, denominada *Turismo Accesible*, que está creando una indudable concientización en muchas de las empresas del sector turístico y en el resto de la sociedad, por mejorar la accesibilidad para las personas con capacidades restringidas, no sólo con fines lucrativos sino también sociales.

El turismo vive un constante despegue, por lo que debería acompañarse este crecimiento con el aumento diario de sus prestaciones en calidad y cantidad.

La Argentina no es una excepción, el crecimiento de la economía y del turismo está siendo impulsado por los mercados emergentes. Si bien los mercados maduros continuarán como los primeros destinos mundiales, el incremento más rápido de los nuevos mercados confirma el mensaje central de la OMT en cuanto al potencial del turismo para el mundo en desarrollo.

Liderando por cantidad de visitas, se encuentran algunos países de Sudamérica, como México y en segundo lugar nuestro país, destacándose además del turismo receptivo, por su turismo Interno, entre ellos Luján en la provincia de Buenos Aires, ya que cuenta con atractivos de relevancia religiosa e histórica y es también un centro de recreación, dada su proximidad con la ciudad de Buenos Aires.

Luján fue siempre un importante centro ganadero desde sus comienzos, quedando esta actividad como principal base de la economía local. Cuando comenzó a crecer, se convirtió en uno de los centros textiles más importantes de la zona, con industrias en esta materia.

Hoy en día es centro histórico, religioso, rural, y cultural. El turismo en Luján se basa en la religión, la historia y las estancias, como también en espectáculos culturales importantes.

LUJÁN – Turismo Accesible

Dado que es una ciudad con variedad de atractivos culturales y naturales, a los que un tipo de turista con capacidades restringidas, debería acceder con gran facilidad, sin embargo, debido a barreras arquitectónicas, que presentan dentro de su infraestructura, no son accesibles para todos los turistas por igual.

Si bien existen gran variedad de incapacidades como pueden ser trastornos visuales, auditivos o motores entre otros, me he visto obligada a seleccionar un tipo de discapacidad, es así, que opté por realizar el recorte, seleccionando a personas con capacidades motrices restringidas, ya que creo que es una de las que más problemáticas tiene para incluirse al medio, sobre todo por los inconvenientes edilicios que se dan en la Ciudad.

Por ello, he considerado necesario estudiar el comportamiento de los turistas con capacidades motrices restringidas, sus necesidades y deseos, teniendo en cuenta que una de sus necesidades básicas más importantes es la accesibilidad.

Asimismo se estudiará también, el sistema turístico de la Ciudad de Luján, analizando el estado de su infraestructura para poder recibir a esta clase de turista, por lo que se realizará un DIAGNOSTICO. Esta etapa considera las conclusiones del análisis que interrelaciona las distintas variables de tal manera que permita el conocimiento de todos los aspectos estructurales para el desarrollo de la actividad, para conocer el estado actual de los servicios brindados y la infraestructura turística existente para los turistas con capacidades motrices restringidas. Cabe destacar que la Ciudad de Luján, conocida como "Ciudad de la Fe", posee una ubicación geográfica privilegiada contando con varios accesos y nudos de rutas nacionales y provinciales los cuales generan un rápido y fácil acceso desde cualquier lugar.

JUSTIFICACIÓN

Se ha elegido el tema de la accesibilidad debido a que creo que es necesario llevar a cabo una evaluación de la infraestructura turística accesible existente en la Ciudad de Luján para conocer si realmente dicha infraestructura está preparada también, para un turismo accesible.

Como es sabido, hay gran cantidad de personas con diferentes trastornos visuales, motores y cognitivos, tanto temporales como definitivos, sin embargo el mayor porcentaje de flujo turístico, no tienen mayormente, ninguna de estas problemáticas, y realmente esto resulta llamativo ya que con la variedad de atractivos que posee la Ciudad de Luján, junto a su principal atractivo, que es la Basílica de Nuestra Señora de Luján, esta ciudad, debería estar acondicionada para toda clase de turistas.

Es una ciudad que tiene mucho para ver, para ofrecer y Luján, tiene un gran potencial para desarrollar el turismo para las personas con capacidades restringidas, con servicios de calidad, con profesionales turísticos que tengan la capacitación suficiente para atender las necesidades que requiere este tipo de turista, haciendo posible que éste viva una experiencia y recuerdo imborrable de este destino.

Otra de las motivaciones que me llevó a elegir este tema es, el tener en mi familia personas que podrían llegar a utilizar este tipo de infraestructura, y de hecho no lo hacen, no por que no quieran hacerlo, sino porque el entorno turístico no les entrega las herramientas de comodidad o de accesos que ellos necesitan para su debida inclusión.

Desde el punto de vista empresarial, se ha planteado el análisis del segmento de personas con capacidades restringidas, con el objeto de valorar su consideración como oportunidad de negocio para las empresas y destinos turísticos, tratando de conocer en qué medida los turistas con capacidades restringidas pueden contribuir a mejorar la competitividad de las empresas turísticas, ya que en estos últimos años, el entorno turístico viene enfrentándose a grandes retos debido a factores como son los profundos cambios experimentados en el comportamiento del consumidor turístico o la existencia de una competencia cada vez más intensa entre los destinos y empresas turísticas. Estas circunstancias están llevando a las empresas turísticas a estudiar el mercado para encontrar nuevas oportunidades de negocio.

LUJÁN – Turismo Accesible

Siendo así, ésta una manera de abordar un mercado que creo que no está siendo realmente promovido, buscando favorecer al turismo accesible, entregándoles herramientas que eliminen las barreras que no les permiten una real inserción en el medio.

PROPÓSITOS

Contribuir con esta investigación para que se pudieran llevar a cabo futuras acciones específicas en **la oferta** que ayuden a brindar mejores servicios que beneficien el sector turístico y **la demanda**, integrando a este sector del mercado.

Así mismo, que este trabajo sirva de aporte para poder concientizar sobre la problemática de personas con necesidades especiales, para promover la integración y los derechos de este tipo de turista, y que así pudieran acceder al pleno disfrute del patrimonio turístico de la ciudad.

Este trabajo, podría llegar a ser utilizado a modo de aporte informativo-orientativo, por Secretarías de Turismo, Entes Turísticos, como antecedentes para investigaciones de temas concernientes, futuros inversores en la Ciudad de Luján, futuros estudios para asociaciones de personas con capacidades restringidas, para organismos públicos o privados ó podría contribuir también, para futuros planes de desarrollo del Turismo Accesible en la Ciudad de Luján.

Capítulo I:
Problemática



➤ Preguntas Orientadoras del problema

¿Cuáles son las falencias que tienen los prestadores de servicios turísticos respecto de la aptitud o no de sus instalaciones o servicios, para su utilización por parte de personas con capacidades motrices restringidas?

¿Cuáles son las necesidades de la demanda de turismo accesible?

¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan las personas con capacidades motrices restringidas al momento de viajar?

¿Cómo está conformado el sistema turístico de la ciudad de Luján? ¿Cuál es su nivel de accesibilidad?

¿Qué grado de accesibilidad presentan los atractivos turísticos de la Ciudad de Luján?

¿Qué infraestructura accesible se ofrece en la Ciudad de Luján?

¿Existe un marco legal que proteja a las personas con capacidades restringidas en el turismo? ¿Cuál es?

¿Se respetan las normas legales en materia de accesibilidad?

Planteo de la Problemática

¿Cuál es el nivel de accesibilidad del sistema turístico existente en la Ciudad de Luján, para turistas con capacidades motrices restringidas, al mes de Agosto del año 2.010?

HIPÓTESIS

Este trabajo de investigación NO POSEE hipótesis.-

Una hipótesis, es la guía precisa del problema de investigación o fenómeno que se está estudiando. En una investigación podemos tener una, dos o varias hipótesis ó también no tener ninguna, como en el caso de la investigación descriptiva. En este caso, estoy realizando una investigación del tipo exploratorio – descriptiva, por lo que no es obligatorio colocar una hipótesis al trabajo, justifico esto por medio de los siguientes autores:

Según Ander – Egg: “Métodos y técnicas de investigación social”

Sostiene al igual que Carlos Sabino que "Los estudios formulativos o exploratorios y los estudios descriptivos son los dos niveles en los que habitualmente han de trabajar quienes están preocupados por la acción, puesto que permiten elaborar un marco de estudio a partir del cual se deduce una problemática ulterior, o bien formular un diagnóstico con el fin de conocer carencias esenciales y sugerir una acción posterior".

Según Carlos Sabino: “El Proceso de Investigación”

Las hipótesis, naturalmente, serán diferentes según el tipo de investigación que se esté realizando. En los estudios exploratorios, a veces, el objetivo de la investigación podrá ser simplemente el de obtener los mínimos conocimientos que permitan formular una hipótesis.

LUJÁN – Turismo Accesible

Sólo en los casos de investigaciones explicativas es necesario formular claramente cuáles son las hipótesis de la investigación. En las investigaciones descriptivas y, con más razón, en las exploratorias, es posible omitir las hipótesis, ya sea porque éstas son tan amplias y poco definidas que dicen muy poco a quien lee el informe de investigación, o porque no es posible o necesario verificarlas.

Según Rut Vieytes: “Metodología de la Investigación en Organizaciones, Mercados y Sociedad.”

Las hipótesis son conjeturas, respuestas tentativas al problema que el investigador propone y expresa las relaciones que se pretende verificar ó rechazar, para el caso de las investigaciones explicativas que utilizan distintas variantes del método hipotético deductivo.

LUJÁN – Turismo Accesible

Objetivos Generales:

-Desarrollar un diagnóstico para conocer el estado del sistema turístico de la Ciudad de Luján, para recibir turistas con capacidades motrices restringidas, al mes de Agosto del año 2.010.

- Proponer una serie de acciones estratégicas que pudieran contribuir a optimizar la accesibilidad de la Ciudad de Luján para tener un mejor posicionamiento como destino accesible.

Objetivos Específicos:

- Identificar prestadores turísticos de los diferentes servicios que sean accesibles en la Ciudad de Luján.
- Caracterizar y analizar las necesidades de la demanda del Turismo accesible, para personas con capacidades motrices restringidas.
- Describir las motivaciones del turista con capacidades restringidas.
- Conocer las barreras que posee el sistema turístico de la Ciudad de Luján, para los turistas con capacidades motrices restringidas.
- Conocer y analizar el marco legal para personas con capacidades restringidas.
- Analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la ciudad de Luján como destino accesible.

LUJÁN – Turismo Accesible

LIMITACIONES

Una limitación fue la falta de datos estadísticos en relación a la Ciudad de Luján, en reiteradas oportunidades he intentado pedir información en el municipio, aunque solo obtuve la respuesta de que mirase la pagina web, la cual no tiene números estadísticos turísticos ni datos acerca de personas con capacidades restringidas, sino solo datos de censo del INDEC del año 2.001 los cuales dan cifras en líneas generales y a mi ver, ya están obsoletos, estando al corriente año 2.010.

De todas maneras, para el próximo Censo Nacional de Población, el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INDEC) se ha esmerado en la preparación de una metodología de medición novedosa. En consulta con Ogs y ONGs de y para personas con discapacidad: en el censo nacional se incluirá una (1) pregunta para establecer el número de hogares con al menos una persona con discapacidad en todo el país.

La propuesta se completa con el propósito de volver a una muestra representativa de esos hogares en el año subsiguiente al del censo, para realizar una encuesta en profundidad que permita calibrar no sólo cantidad de personas, sino situación de vida (desde la salud, la educación, la inserción laboral, la vivienda, las prestaciones sociales, etc.).

ACCESIBILIDAD

No he tenido mayores inconvenientes, ya que he realizado un curso en la Fundación Turismo para todos, y esto fue muy útil al momento de recaudar información y datos puesto que también se participaba en foros donde se opinaba acerca de distintos destinos y la accesibilidad de cada uno de ellos, lo que generó un beneficio en el aprendizaje.

Para este diagnóstico asimismo, se han recaudado datos durante la salida de campo, conversando con la comunidad local, la recopilación de información de fuentes primarias como la observación, la encuesta en donde previamente se realizó un pilotaje, lo cual ayudó también a verificar errores para enmendar en la encuesta final y sumado a esto, la entrevista que a su vez fue muy enriquecedora, ya que el informante clave, era alguien que realmente ahondó en el tema, la Doctora Liliana Pantano.

Asimismo, quisiera dejar en claro que con respecto a entes turísticos exclusivos de Luján no he obtenido respuestas luego de reiterados intentos de contacto.

ANTECEDENTES

Se ha partido de un importante cúmulo de información recopilada y seleccionada sobre discapacidad y turismo accesible, como asimismo la normativa legal específica, procedente -en todos los casos- de fuentes reconocidas y confiables (ver referencias informativas, al final del trabajo). No obstante, debe resaltarse la ausencia de antecedentes específicos sobre una investigación de esta naturaleza.

Por otra parte, y precisamente debido a esta situación, se puede considerar que este estudio puede adquirir una relevancia significativa en la Ciudad de Luján. Sin embargo, hubo algunos antecedentes los cuales he tomado a modo de referencia en temas similares pero de análisis explícitamente hoteleros, realizados en otros destinos, que cito a continuación,

Titulo: “La accesibilidad en la hotelería de lujo de la Ciudad de Buenos Aires”

Autor: Flavia Patricia Pagano

Universidad: Universidad de Palermo - Facultad de Diseño y Comunicación

Fecha: Año 2009.

Resumen:

La siguiente investigación es acerca de la accesibilidad que poseen los hoteles de lujo en la Ciudad de Buenos Aires.

Se intenta aportar por medio de este trabajo, un modelo de relevamiento de hoteles, para que de este modo, se pueda utilizar en otras categorías de hoteles y pueda contribuir a mejorar la calidad de vida y el disfrute del tiempo libre de las personas con discapacidad.

Además, otro de los logros del proyecto es la creación de conocimientos referidos a la problemática, ya que al realizar la investigación se ha comprobado que hay muchas personas que no poseen información acerca de la situación actual de los discapacitados, ni de la accesibilidad en sí, o no saben cómo revertir la

LUJÁN – Turismo Accesible

situación y realizar mejoras para que los hoteles sean accesibles, es por eso que la investigación ayuda a una mejor comprensión sobre el tema.

Metodología: El tipo de estudio utilizado fue descriptivo.

Objetivo General: “Analizar la accesibilidad de los hoteles cinco estrellas de la Ciudad de Buenos Aires para los discapacitados”

Objetivos Específicos:

1. Analizar los hoteles de lujo.
2. Comparar los hoteles y sus facilidades.
3. Proponer nuevas instalaciones beneficiosas para los discapacitados.
4. Informar sobre la accesibilidad aplicada a la hotelería

Título: “El Turismo accesible en la Ciudad de Buenos Aires”

Autor: Dresner, Darío Martín.

Universidad: Universidad Abierta Interamericana - Facultad de Turismo y Hospitalidad

Fecha: Año 2.004

Resumen:

Este trabajo es un diagnóstico realizado en la ciudad de Buenos Aires, donde se indaga acerca del acceso al medio físico y la calidad de atención al cliente con capacidades restringidas, es por esto que se plantean dos metas fundamentales para el desarrollo del mismo, en primer lugar conocer las problemáticas existentes para las personas con discapacidades al momento de acceder a alguno de los servicios que se ofrecen en la Ciudad de Buenos Aires, y por otro lado se estudia la accesibilidad que presenta la oferta turística de este destino, analizando atractivos turísticos y hotelería entre otros, pudiendo de esta manera ver los puntos clave de conflicto.

Metodología: El tipo de estudio utilizado fue descriptivo.

LUJÁN – Turismo Accesible

Objetivo General:

- Conocer la problemática de discapacidad
- Relevar la oferta turística de la ciudad de Buenos Aires en materia de Accesibilidad”

Objetivos Específicos:

- Establecer la importancia de atender adecuadamente a las personas con movilidad y capacidades restringidas.
- Analizar la interacción de la sociedad con las personas con movilidad y capacidades restringidas.
- Analizar la relación de la discapacidad con el turismo.
- Reconocer, analizar y criticar las actitudes prejuiciosas respecto a la discapacidad para poder entender su problemática y sus derechos.

Título: “TURISMO ACCESIBLE: ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD HOTELERA EN LA PROVINCIA DE CADIZ”

Autor: María Teresa Fernández Alles

Universidad: Universidad de Cádiz – Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Departamento de Economía de la Empresa.

Fecha: Año 2007.

Resumen:

La tesis se articula en tres partes claramente diferenciadas y seis capítulos. La primera parte, de fundamentos teóricos, tiene como objetivo delimitar y conceptualizar el marco teórico de la tesis. En el primer capítulo se estudia la aplicación del marketing en el sector turístico, partiendo de una revisión conceptual e histórica del turismo. En el segundo capítulo profundizan en el estudio del *turismo accesible*, abarcando desde su conceptualización, hasta el estudio de sus características más relevantes, incluyendo el estudio de su marco legal así como el estado de la investigación realizada hasta la actualidad. El capítulo tercero se centra en uno de los pilares fundamentales del sector turístico, el hotel, y en el análisis de la *accesibilidad* como factor de diferenciación de la oferta hotelera.

LUJÁN – Turismo Accesible

La segunda parte de la tesis, integrada por el capítulo cuarto, tiene por finalidad explicar el diseño y la metodología llevada a cabo con la investigación, incluyéndose los siguientes aspectos:

- La descripción de la población y de la unidad de análisis, los establecimientos hoteleros de tres, cuatro y cinco estrellas.

- El proceso de recogida de información, así como las técnicas utilizadas para el análisis de los datos y la contrastación de las hipótesis.

En el quinto capítulo se comentan los resultados obtenidos de la investigación empírica llevada a cabo. Finalmente, concluiremos la tesis con un último capítulo de discusión, conclusiones y líneas de investigación, en el que contrastaremos las hipótesis planteadas en el capítulo primero, detallaremos los aspectos más relevantes de la investigación, las limitaciones que nos hemos encontrado así como las futuras líneas de investigación que se proponen a raíz de los resultados obtenidos de la investigación.

La **metodología** a seguir para el contraste de las hipótesis será la siguiente:

1. Revisión bibliográfica conducente a encontrar información secundaria que coadyuve a la contrastación de hipótesis.

2. Investigación empírica. El ámbito geográfico de la investigación se centrará en la provincia de Cádiz por las razones argumentadas en el apartado anterior. Se llevará a cabo una investigación cuantitativa que permitirá contrastar las hipótesis, a través de un cuestionario al objeto de analizar, por un lado, la accesibilidad de los establecimientos hoteleros seleccionados en el ámbito territorial objeto de estudio y, por otro lado, las acciones presentes y futuras de los hoteles de la provincia en materia de accesibilidad.

3. Análisis de datos. Evaluación y estudio de la información recabada en los hoteles objeto de estudio. Todo lo relacionado con las técnicas estadísticas utilizadas para el tratamiento de los datos será tratado ampliamente en el capítulo cuarto de la tesis.

Objetivo General: Analizar el grado de accesibilidad de los hoteles de la provincia de Cádiz e identificar la conducta de sus directivos en materia de accesibilidad

LUJÁN – Turismo Accesible

Objetivos Específicos

1. Profundizar en el conocimiento y las necesidades del segmento de los discapacitados físicos y su comportamiento actual como turistas.
2. Conocer el comportamiento actual de la oferta hotelera en lo que a la accesibilidad de las instalaciones se refiere.
3. Analizar la perspectiva de la dirección de los hoteles en materia de accesibilidad.

Capítulo II:
Marco Teórico



➤ Marco Teórico

MARCO CONCEPTUAL

Turismo:

El Turismo es una actividad social, necesaria y trascendente que da origen a grandes desplazamientos de personas que se dirigen de su residencia hacia otros destinos vacacionales, produciendo grandes modificaciones o alteraciones en la vida de los pueblos residentes.

Efectivamente, desde los orígenes del hombre, éste se ha visto impulsado a trasladarse a diferentes emplazamientos por distintas razones: caza, religión, comercio, guerras, ocio, etc. Así, los romanos viajaban a sus villas de verano para descansar y escapar del bullicio de las ciudades. En la época de la Ilustración, las clases acomodadas realizaban viajes por motivos culturales conocidos con el nombre de Grand Tour. Sin embargo, no fue hasta la segunda mitad del siglo XX cuando el turismo surge como un fenómeno de masas.

Mucho se ha hablado y se ha dicho sobre el turismo, dando en cada caso en particular una conceptualización que lo define de maneras diferentes, por lo que me gustaría definir por distintos autores algunos de los conceptos

Conceptos: es la suma de las relaciones y prestaciones de servicios que se derivan de los desplazamientos humanos voluntariamente efectuados, de una manera temporal y por razones diferentes, tanto de los negocios como de las consideraciones profesionales.

_ Es el conjunto de integraciones humanas como: transportes, hospedaje, diversión, enseñanza derivadas de los desplazamientos humanos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población, con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas variadas de motivaciones.

_ El turismo es la actividad que se realiza, según las motivaciones que experimenta el individuo para satisfacer sus necesidades y en busca de la consumación de sus deseos. Este concepto nos permite un enfoque completo de la actividad, o funciones que se puedan desempeñar al

LUJÁN – Turismo Accesible

mismo tiempo que se recrea o se disfruta en un momento dado, exista o no desplazamiento.

Diferentes científicos a lo largo de todos estos años han tratado de definir al Turismo, cada uno desde su experiencia y puntos de vista. Así podemos señalar que:

- el turismo implica desplazamiento de un lugar habitual de residencia a otro distinto que no lo es,
- el turismo se manifiesta como inclinación del sujeto, a veces de carácter vacacional, o simplemente de carácter cultural, recreativo, etc.,
- el turismo proporciona en la mayoría de las ocasiones una satisfacción, puesto que el fin básico es la recreación.

Algunos expertos, establecen una definición, en principio universal, y que en la actualidad es la aceptada por la *Asociación Internacional de Expertos Científicos del Turismo (AIEST)*:

"Turismo es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar habitual de residencia, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa principal permanente o temporal".¹

En esta definición, se destacan varios puntos de singular interés e importancia:

- El turismo resulta ser un conjunto de relaciones y fenómenos.
- Se exige el desplazamiento de su residencia habitual.
- No puede darse en el desplazamiento la existencia de una actividad lucrativa principal con carácter permanentemente o temporal.

Es, fundamentalmente, un conjunto de técnicas basadas en principios científicos que tienen como finalidad prestar una serie de servicios a la persona, que dedica su tiempo libre a viajar, convirtiéndose en turista o en excursionista."

En la Carta de la ONU es considerado como uno de los inalienables derechos del hombre. Como reafirmación, en 1963, la Conferencia de la ONU sobre turismo, de Roma, reiteró este derecho cuando afirmó que "como se dice en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, toda persona tiene derecho a la libertad de ir y venir."²

¹ .- Asociación Internacional de Expertos Científicos del Turismo (AIEST)

² .- Carta de la ONU, 1963.

LUJÁN – Turismo Accesible

Según la OMT,

“El Turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”.³

El Gobierno Nacional concibe al TURISMO como,

“Uno de los caminos centrales en la construcción de un nuevo modelo de país, atendiendo en este recorrido los principios de sustentabilidad y competitividad que establece el marco nacional e internacional actual”.⁴

La **OMT** (OMT, 1.993) es partidaria de diferenciar en el turismo términos como visitante, turista y excursionista⁵, con el fin de clarificar estos conceptos,

VISITANTE es “una persona que visita por no más de un año un país diferente de aquél en el cual tiene de ordinario su residencia y cuyo motivo principal para la visita es distinto del de ejercer una ocupación remunerada en el mismo país que visita”.

En la definición anterior de visitante se contemplan las siguientes categorías: Turista y Excursionista.

TURISTA “Visitante como se definen anteriormente, que permanecen al menos 24 horas, pero no más de un año en el país que visitan y cuyos motivos de viaje pueden clasificarse del siguiente modo:

- A) Placer, distracción, vacaciones, deporte.
- B) Negocios, visita a amigos o parientes, misiones, reuniones, conferencias, salud, estudios ó religión.

EXCURSIONISTA, “Visitante que permanece en un destino menos de 24 horas. Éste escapa habitualmente a las estadísticas turísticas ya que su paso no queda registrado en los hoteles y otras vías informativas, su presencia se estima a partir de datos indirectos como cajeros de autopistas, parkings, entradas a museos, etc. Incluidos también, los pasajeros de cruceros”.

³- Organización Mundial del Turismo, 1998.

⁴- Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable – Argentina 2016.

⁵.-OMT. Conferencia de Ottawa; 1993.

DIAGNÓSTICO ⁶

Según Sergio Molina, para la formulación de un plan de desarrollo, ya sea económico o social, de nivel global o sectorial, la primera tarea es la elaboración de un diagnóstico. Este constituirá la base para cualquier plan, programa o proyecto y, por tanto, la deficiente aplicación de las técnicas de investigación, así como las distorsiones en el análisis de la información disponible, pueden acarrear graves consecuencias para la comprensión del fenómeno económico, social o de cualquier otra índole, que se pretende modificar.

Así, el diagnóstico representa un pilar fundamental en el proceso de planificación.

Podemos afirmar que el diagnóstico es la descripción, análisis, y evaluación cuantitativa y cualitativa de una serie de variables relacionadas con el funcionamiento histórico y presente del sistema turístico, de tal manera que lleguen a conocerse los aspectos estructurales y coyunturales que se oponen y los que facilitan el desarrollo turístico.

El diagnóstico contenido en un plan de desarrollo turístico está integrado, normalmente, por la siguiente información:

- **Diagnóstico general del sector:** Trata aspectos del orden general como ingreso de divisas, número de turistas que ingresaron al país, volumen de turismo interno, empleo generado por el sector, proceso de desarrollo turístico en el país, esfuerzos de planificación existentes, estímulos para el desarrollo, papel del sector público y del organismo oficial de turismo, etc.
- **Análisis de la oferta:** Aborda los atractivos, sus categorías, jerarquías, localización, grado de explotación, la planta turística y sus categorías y tipos de establecimientos, calidad de los servicios, índices de ocupación, evolución de los precios, total de habitaciones y camas,

⁶.-Molina, Sergio “Turismo, Metodología para su aplicación”. Ed.Trillas; 1.997

LUJÁN – Turismo Accesible

unidades de transporte público, infraestructura para el transporte regular y turístico, ya sea carretero, marítimo, fluvial, lacustre, aéreo, ferroviario; importancia relativa de cada uno de estos elementos para el movimiento turístico, análisis comparativo de precios, servicios, etc.

- **Análisis de la demanda:** Incluye aspectos referido al turismo receptivo, al turismo interno, al turismo emisivo; volumen de desplazamientos, origen de las corrientes turísticas, estacionalidad, principales destinos, medios de transporte utilizados, demanda potencial, motivaciones, etc.
- **Análisis de la superestructura:** Comprende aspectos relacionados con la organización institucional, la estructura legal vigente, la estructura financiera, las atribuciones y funciones del organismo oficial de turismo, nivel de formación y capacitación de los recursos humanos, planes de desarrollo turístico en el ámbito nacional, regional, estatal, o municipal, promoción y comercialización, etc.

Una vez identificadas las variables más importantes que tienen mayor efecto en la evolución de las actividades turísticas, se presentarán las opciones que permitan salvar los obstáculos que impiden un desarrollo más acelerado del sector en una etapa posterior del proceso de planificación.

Cabe reiterar que el diagnóstico es relevante y desempeña un papel fundamental en la definición de políticas de desarrollo turístico.

DIAGNÓSTICO ⁷

Según Roberto Boullón, elaborar un diagnóstico equivale a descubrir los problemas y a ordenarlos jerárquicamente. Esto permitirá que no haya confusión alguna entre las cuestiones de fondo y aquellas secundarias. Las secundarias generalmente tienen algo de anecdótico y son las que saltan a la vista de la población local.

⁷ Boullón, Roberto. "Marketing Turístico". Ed. Ediciones Turísticas; 2004.

LUJÁN – Turismo Accesible

Una vez identificado el problema e investigado en sus mínimos detalles podemos decir que se llega a un momento clave en el proceso, porque todo problema es igual a un objetivo más los obstáculos que impiden su cumplimiento.

Cualquier problema encierra su solución, pero para encontrarla, primero hay que precisar las causas del problema.

En la preparación del diagnóstico tienen que trabajar en equipo los especialistas en las distintas áreas que abarca el plan.

Elaborar un diagnóstico es una tarea de síntesis. Además de llenar los espacios vacíos, hay que resolver los puntos oscuros y las posibles contradicciones.

El equipo director del plan es el responsable de producir el documento final, que debe ser coherente. Si no todo lo que sigue puede resultar vano, voluntarista o poco conducente.

Una herramienta útil para registrar el resultado final de un diagnóstico es el análisis FODA. No solo sirve para anotar adecuadamente las observaciones claves, si no también ayuda a generar nuevos comentarios y conclusiones.

DIAGNÓSTICO⁸

Según Alfonso Hernández Díaz, corresponde al diagnóstico describir y analizar la llamada "situación existente" o "situación por transformar", para lo cual conviene subdividirlo por lo menos en tres secciones interconectadas entre sí.

La primera sección está referida a su pasado (de corto o mediano plazo) y procura determinar las causas básicas que originaron sus características presentes. La segunda sección ha de enfocarse al período presente o más reciente de la actividad o elemento de estudio. Para esto es necesario ubicar un lapso medianamente homogéneo en

⁸.- Hernández Díaz, Edgar Alfonso "Planificación Turística, un enfoque metodológico". Ed. Trillas; 1992.

LUJÁN – Turismo Accesible

cuanto a rasgos y orientaciones. La tercera sección debe estimar la orientación y las formas naturales que adoptaría la actividad en su futuro a corto y mediano plazo.

El cumplimiento de las secciones integrantes del diagnóstico no garantiza, de ninguna manera, el disponer de un marco correcto de referencia con base en el cual fijar una estrategia para modificar las orientaciones del fenómeno o el comportamiento de sus partes.

Es necesario disponer de un cuadro metodológico que abarque por lo menos las variables decisivas de la actividad en cuestión.

Dicho cuadro ha de lograr la amplitud mínima para servir de sustento a conclusiones y proposiciones posteriores.

TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS Y TURISMO:

La Teoría General de Sistemas (TGS) se presenta a grandes rasgos como “una forma sistémica y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinaria”.

La Teoría de Sistemas, entendida como aplicable para todo tipo de ciencias, se caracteriza por la concepción de un todo compuesto por diversos elementos de manera integrada, en donde se destacan las relaciones que entre estos se establecen y los conjuntos que en función a estas se originan.

Dicha teoría fue propuesta por el biólogo *Ludwig Von Bertalanffy* (1901-1972), el cual plantea en esa instancia, que la TGS debía constituirse en un mecanismo de integración entre las ciencias naturales y las sociales y ser al mismo tiempo un instrumento básico para la formación y preparación de científicos.

Dentro de todas las disciplinas y ciencias que conciben su objeto de estudio a través de la perspectiva holística/ sistémica/ integradora, se encuentra el turismo, entendido como un sistema exponiendo la definición propuesta por el *Instituto Mexicano de Investigaciones*

LUJÁN – Turismo Accesible

Turísticas (IMIT): "conjunto definible de relaciones, servicios e instalaciones que interactúan cooperativamente para realizar las funciones que promueven, favorecen y mantienen la afluencia y estancia temporal de los habitantes" (OSORIO).

Al igual que la Geografía concibe el espacio geográfico como un conjunto de diversos elementos interrelacionados y dinámicos, el Turismo presenta una estructura orgánica de los distintos elementos confortantes del mencionado sistema.

Para la representación del "Sistema Turístico", varios autores han propuesto en distintas épocas, diversos modelos para ello, en función a la determinación de ciertos elementos interrelacionados, confortantes del mencionado Sistema.

Primero, antes de proceder a la exposición de los sistemas asociados a los autores seleccionados, se considera pertinente establecer la relación entre los modelos utilizados para la representación de los sistemas y su aplicación al caso del Turismo.

Los modelos existentes utilizados para el objetivo mencionado, son planteados por Osorio, los cuales son el Modelo Mecánico, el Modelo Orgánico y el Modelo Procesal.

A continuación se expone sobre los dos primeros dada su aplicación al Sistema Turístico.

El primero (fundamentado en la física), se estima pertinente, dada la concepción de individuos y grupos que se encuentran en un equilibrio de fuerzas (*centrípeta* y *centrífuga*), los cuales se unen por atracción mutua o se separan por repulsión. Se asocia como principal factor de cambio de carácter endógeno.

Este se asocia a la idea de regiones atrayentes y regiones que expulsan turismo, para lo cual se considera válida la concepción desde la física.

El segundo modelo, el Orgánico, concibe el sistema desde la biología, el cual establece sistemas sociales abiertos que se interrelacionan con el

LUJÁN – Turismo Accesible

entorno, desde donde se reciben constantes estímulos de información, los cuales podrían llegar a modificar la estructura del Sistema.

Los elementos del sistema tienen comportamientos como organismos (cooperación entre las partes) y, como conglomerados ecológicos (competencia por la supervivencia).

A pesar de los constantes cambios en el sistema, éste tiende a mantenerse estable.

TEORIA GENERAL DE SISTEMAS Y TURISMO ⁹

Según Sergio Molina, la teoría general de sistemas se ha desarrollado en las últimas décadas, asumiendo el papel de una nueva orientación científica, con un carácter y contenido tal, que sobrepasa el reduccionismo de las disciplinas tradicionalmente conocidas.

La aportación de la teoría general de sistemas al proceso de construcción del conocimiento turístico es relevante, pues enfatiza en un modo de pensamiento holístico, globalizador, que trasciende el abordaje analítico de los fenómenos.

La teoría general de sistemas favorece la comprensión y evaluación de lo turístico y de la industria turística en un amplio contexto de relaciones e interacciones sociales.

El conocimiento y evaluación de hechos y fenómenos pueden realizarse por medio de dos enfoques básicos:

- **Reduccionista:** Aborda la realidad descomponiendo los problemas, al reducirlos y sacarlos en su marco global. Una vez que se separa el problema se le analiza y prescribe su solución, pero sin tomar en cuenta el contexto del problema, es decir, las relaciones que mantiene el problema con otros fenómenos.

⁹.-Molina, Sergio "Conceptualización del Turismo". Ed. Limusa; 1991.

LUJÁN – Turismo Accesible

- **Holístico:** Persigue abarcar integralmente los hechos y fenómenos. Aborda conjuntos de problemas y las relaciones entre ellos hasta conformar un “todo”.

El enfoque holístico no es opuesto al reduccionista, sino que se complementan.

Tipos de Sistemas:

- **Abiertos:** Son aquellos que intercambian energía, materiales e información con su medio ambiente o entorno. Por medio de canales de entrada y salida importan y exportan, comercian con su entorno. Por tanto, son sistemas dinámicos, en constante cambio y adaptación.

- **Cerrados:** *Son los que no mantienen intercambio con el medio ambiente.*

El sistema turístico es un sistema abierto relacionado con su medio ambiente, con el establece un conjunto de intercambio.

Posee canales de entrada por donde ingresa la energía, los materiales y la información importada, que una vez procesada, sale por los canales de salida en forma de productos o de servicios que se ofrecen al medio ambiente.

La relación que mantiene el entorno con el sistema turístico es dinámica.

El sistema turístico está integrado por un conjunto de subsistemas que se interrelacionan e interactúan con el fin de alcanzar un objetivo común y estos son:

Superestructura: Asume la función de regular el sistema turístico, recogiendo los intereses, expectativas y objetivos de los subsistemas restantes. Se divide en dos sub-sistemas:

- Organizacionales, son organismos del sector público (Secretaría de Turismo), organismos del sector privado (AAVYT) y organismos intergubernamentales (OMT).

- Conceptuales, son las leyes, reglamentos, planes y programas.

LUJÁN – Turismo Accesible

Demanda: Está constituida por los turistas, tanto residentes del país como del extranjero.

Atractivos: Son aquellos que se constituyen en uno de los principales motivadores y orientadores del flujo turístico.

Los atractivos se clasifican de la siguiente manera:

- ✓ *Sitios naturales*
- ✓ *Museos y manifestaciones culturales*
- ✓ *Folklore*
- ✓ *Realizaciones técnicas, científicas y artísticas contemporáneas*
- ✓ *Eventos programados*

Facilidades ⇨ Equipamiento e instalaciones: Comprende al conjunto de establecimientos especializados en la prestación de servicios turísticos y a las instalaciones que los apoyan.

Equipamiento (Establecimientos de hospedaje – Alimentos y bebidas – Esparcimiento – y otros servicios).

Instalaciones (Agua y playa – De montaña – y Generales).

Infraestructura: Es la que presta los servicios básicos o de apoyo al sistema turístico.

Se clasifica en Interna (Redes telefónicas – Agua potable – vías de comunicación) y Externa (Aeropuertos – Carreteras) es decir, los sistemas que contribuyen a enlazar un destino turístico con otro.

Comunidad local: Está conformada por grupos de individuos que residen en forma permanente en los polos o centros turísticos. También se los conoce con el nombre de comunidad receptora.

La comunidad local está compuesta por dos grandes segmentos: los grupos que están directamente relacionados con el turismo (Meseros, guías, empleados de aerolíneas, de agencias de viajes, de hoteles) y los grupos relacionados indirectamente con el turismo (Pescadores, campesinos, obreros y policías).

LUJÁN – Turismo Accesible

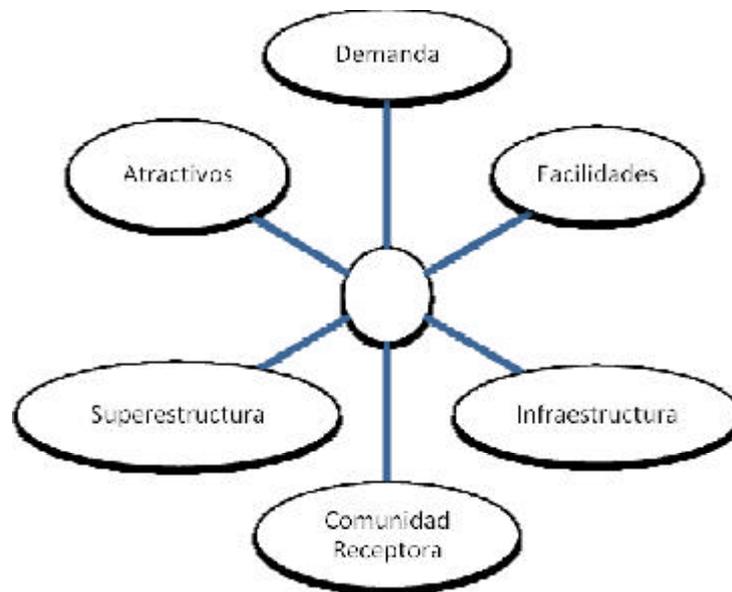


Imagen ilustrativa del Sistema Turístico del Autor Molina, Sergio.

TEORIA GENERAL DE SISTEMAS Y TURISMO ¹⁰

Según Neil Leiper, el Sistema se fundamenta en tres elementos esenciales: Turistas (Actor principal), Elementos Geográficos (Regiones) y la Industria Turística (Involucramiento de empresas y negocios turísticos). Se plantea al Turista como el elemento fundamental en función a la concepción del Turismo como una actividad humana, social. Dentro de los elementos geográficos propuestos se encuentran la *Región de Origen*: La cual es considerada como mercado para la actividad turística, por ello es necesario el contactar, motivar y estimular a los posibles viajeros, además es allí en donde los mencionados posibles turistas realizan las actividades preparativas de un viaje. También se encuentra la *Región de Destino*: es en esta en donde se encuentra la esencia y componentes principales del turismo, además de las actividades y experiencias asociadas a este. Vale destacar la concepción del mercado turístico abarcando el origen y el destino,

¹⁰ .-Neil Leiper "Tourism Management" .1995

LUJÁN – Turismo Accesible

desarrollándose el proceso de “transacción” en distintos espacios que se interrelacionan, para lo cual es necesario el *desplazamiento* de los turistas.

Por último, se plantea el concepto de *Región de Tránsito* o Ruta: Intertanto entre la Región de Origen y la de Destino, puede ser considerado como un periodo de tiempo o una ruta en el territorio, o una combinación de ambos. Ya conociendo la definición se supra estructura que plantea Boullón, es posible hacer mención de su existencia dentro del Sistema de Leiper, pero de manera implícita, asociada a aquellos organismos reguladores, así como también de las infraestructuras, en función a su utilización para los desplazamientos como así también de las asociadas a la estadía y alojamiento de los turistas en la región de destino (alojamiento, restaurantes, comercio, etc.).

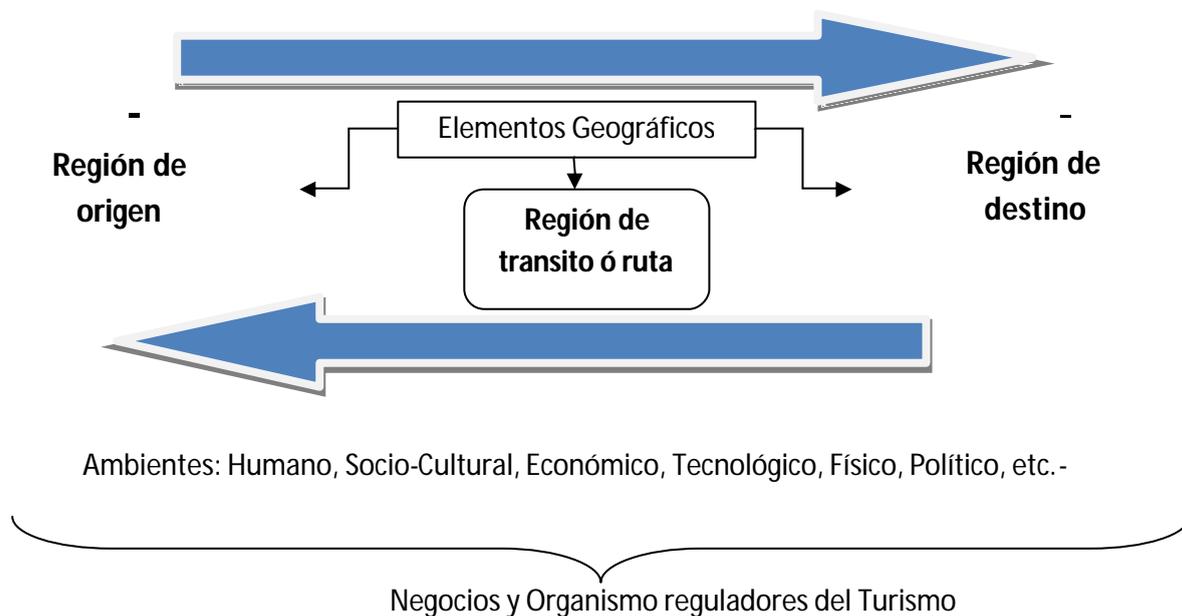


Imagen ilustrativa del Sistema Turístico del autor Neil Leiper

LUJÁN – Turismo Accesible

SISTEMA TURÍSTICO ¹¹

Según Roberto Boullón la trama de relaciones características del funcionamiento del turismo, las cuales conforman un sistema. Este concibe el sistema turístico desde los conceptos económicos, denominándose el modelo "*Oferta-Demanda*", asociado a un turismo de carácter comercial, como él bien plantea.

Oferta: Bienes y servicios efectivamente colocados en el mercado, servicios turísticos (cafés, souvenir, artesanías).

Demanda: Bienes y servicios solicitados efectivamente por los consumidores.

Demanda Potencial: Bienes y servicios que podrían ser solicitados por los consumidores.

Producto: Servicios, experiencias y productos que dan satisfacción a los consumidores a cambio de un precio (oferta).

Planta Turística: Subsistema que elabora los servicios que se venden a los turistas, los cuales son administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios turísticos básicos.

Equipamiento: Alojamiento, alimentación, esparcimiento, otros servicios (agencias de viajes, información, guías, comercio, cambios de moneda, etc.)

Instalaciones: -*De agua y playa* (marinas, espigones, muelles, quinchos, ramadas, carpas, etc.)

-*De montaña* (miradores, circuitos de senderos, refugios, funiculares, etc.)

-*Generales* (piscinas, vestuarios, juegos infantiles, golf, etc.)

¹¹ .-Boullón, Roberto. "Planificación del Espacio Turístico". México. Ed. Trillas, 1997.

LUJÁN – Turismo Accesible

Atractivos Turísticos: Materia prima de la planta turística. Los cuales se dividen en: *Sitios naturales, museos y manifestaciones culturales históricas, folklores, realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas, acontecimientos programados, etc.*

Una vez que se clasifican los atractivos, es posible asignarles una jerarquía¹², de mayor a menor:

- Jerarquía 5: atractivo excepcional y de gran significación para el mercado turístico internacional, capaz por sí solo de motivar una importante corriente de visitantes (actual o potencial).
- Jerarquía 4: atractivo con rasgos excepcionales en un país, capaz de motivar una corriente (actual o potencial) de visitantes del mercado.
- Jerarquía 3: atractivo con algún rasgo llamativo, capaz de interesar a visitantes de larga distancia, que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones.
- Jerarquía 2: atractivos con méritos suficientes como para considerarlos importantes dentro del mercado interno, pero sin condiciones para el turismo receptivo y que forma parte del patrimonio turístico.
- Jerarquía 1: Atractivos con méritos suficientes para considerarlos en las jerarquías anteriores, pero forman parte del patrimonio turístico como complemento de otros de mayor jerarquía.
- Jerarquía 0: Atractivos cuyas cualidades no permiten incorporarlos a la jerarquía 1, que es el umbral mínimo de jerarquización.

Infraestructura: Dotación de bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas, dicta las condiciones (generalmente proporcionadas por el estado, excepto en enclaves), transporte (aire, tierra, agua), educación, comunicaciones, sanidad, energía, agua, residuos.

¹² .- Fabio Cárdenas Tabares; "Inventario turístico". En: "Proyectos turísticos. Localización e inversión". México. Ed. Trillas; P.37-60.

LUJÁN – Turismo Accesible

Superestructura: Ya algo se ha esbozado en relación a ésta, Boullón la plantea como un “subsistema superior que regula todo el sistema”. Comprende organismos especializados (públicos y privados), encargados de optimizar y modificar, cuando fuere necesario, cada una de sus partes, así como también de armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico.

Patrimonio turístico: Integración de infraestructura, facilidades turísticas, atractivos y superestructura.

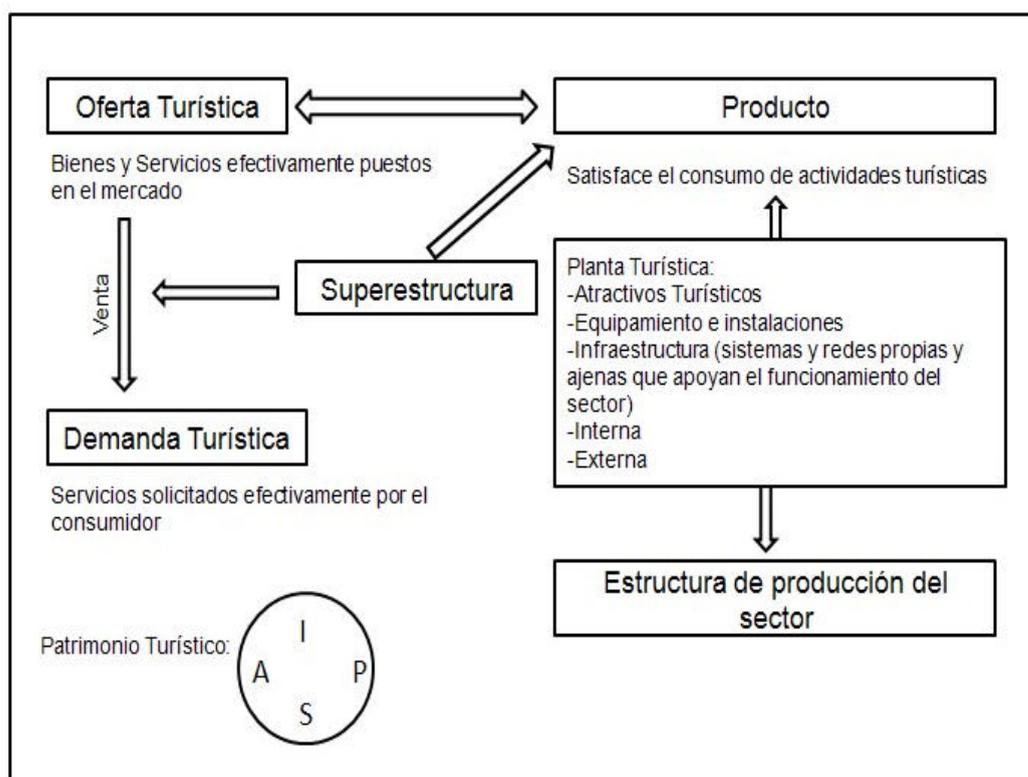


Imagen ilustrativa del Sistema Turístico Oferta – Demanda de Boullón

LUJÁN – Turismo Accesible

EL ESPACIO TURISTICO ¹³

Según Roberto Boullón, es la consecuencia de la presencia y distribución territorial de los atractivos turísticos que son la materia prima del turismo.

La mejor forma de determinar un espacio turístico es recurrir al método empírico, por cuyo medio se puede observar la distribución territorial de los atractivos turísticos y de la planta turística.



Componentes del Espacio Turístico:

- Zona

Es la unidad de mayor análisis y estructuración del universo espacial turístico de un país.

Para que exista una Zona turística deberá contar con un mínimo de 10 atractivos turísticos suficientemente próximos, sin importar a que tipo pertenecen, ni de que categoría son.

Además de los atractivos turísticos, para que funcione adecuadamente la zona turística deberá contar dentro de su territorio con equipamientos, servicios turísticos y dos o más centros turísticos, y además provista de una infraestructura de transportes y comunicaciones, que relacione a los principales elementos entre sí y con otras zonas y elementos del espacio turístico. Si carece de parte o la totalidad de estos últimos requisitos se la debe calificar como zona potencial.

¹³ .- Boullón, Roberto. "Planificación del Espacio Turístico". México. Ed. Trillas; 1997.

LUJÁN – Turismo Accesible

- Área

Son las partes en que se puede dividir una zona, deben estar dotadas de atractivos turísticos contiguos, en número menor que la zona, pero también igual que ella una infraestructura de transporte y comunicación que relacione entre si todos los elementos turísticos que la integran.

Requiere la presencia mínima de un centro turístico, y si su infraestructura y dotación de equipamiento y servicio es insuficiente, deben registrarse como potenciales.

Como toda área debe contener un mínimo de diez atractivos, este requisito impone que para que una zona pueda dividirse en áreas tiene que tener veinte o más atractivos.

- Centro

Conglomerado urbano que cuenta en su propio territorio o dentro de su radio de influencia con atractivos turísticos de tipo y jerarquía suficientes para motivar un viaje turístico.

El radio de influencia se ha estimado en dos horas de distancia – tiempo a fin de permitir un viaje de ida y vuelta en el día, pero dicho radio de influencia es flexible dependiendo del medio de transporte utilizado y el camino a recorrer.

El centro turístico solo es capaz de generar desarrollo dentro del espacio que abarcan los atractivos dispersos en su entorno, con la condición que su planta turística cuente con los siguientes servicios:

- Alojamiento
- Alimentación
- Esparcimiento
- Agencias de viajes
- Información turística
- Comercios turísticos
- Oficinas de teléfonos, correos...

LUJÁN – Turismo Accesible

- Sistema de transporte interno organizado
- Conexiones con los sistemas de transporte externo a nivel internacional, nacional, regional o local.

De acuerdo con la función que desempeñan como plazas receptoras, los centros turísticos pueden ser de cuatro tipos:

- Centros de distribución
- Centros de estadía
- Centros de escala
- Centros de excursión

Los centros turísticos de distribución son los conglomerados urbanos que le sirven de base a los turistas para que visiten los atractivos incluidos en su radio de influencia y regresen a ellos para dormir. En este caso, la totalidad de los alojamientos, deben ubicarse en la ciudad, pero parte de la alimentación, comercios, servicios de guías, instalaciones específicas como estacionamiento, sendero, miradores y servicios sanitarios deben estar ubicados en los atractivos turísticos.

En estos centros los turistas permanecen de uno a tres días a lo sumo, ya que la finalidad del viaje es conocer la mayor parte de los atractivos que se operan desde el mismo, y no instalarse en ese único destino.

Los centros turísticos de estadía son los que dieron comienzo al desarrollo del turismo, a través de la explotación de un único atractivo, como ser playas o centros invernales.

En estos centros los turistas regresan todos los días al mismo atractivo a realizar algún tipo de actividad. Por esta razón se requiere que las actividades de esparcimiento sean mucho más diversificadas, para ofrecer alternativas distintas durante todo el tiempo de permanencia.

Los centros turísticos de escala se dan en coincidencia con los nudos de las redes de transporte y con las etapas intermedias de los recorridos de

LUJÁN – Turismo Accesible

larga distancia entre una plaza de mercado emisor y otra de mercado receptor, del mismo país o del extranjero.

Los nudos de transporte pueden ser lugares de cambio de sistema de transporte terrestre al aéreo o viceversa, así como de una línea a otra.

Difícilmente la estadía se prolongue por más de una noche, sobre todo en los centros de escala ubicados en las carreteras, también es común que en estos lugares el turista se detenga a comer, a abastecerse de gasolina o realizar alguna reparación ligera en su automóvil.

La mayoría de los centros de escala carecen de atractivos, porque su función es la de servir a los pasajeros en una etapa intermedia del viaje.

Los centros turísticos de excursión son los que reciben por menos de 24 horas a turistas procedentes de otros centros.

- Complejo turístico

El complejo turístico llega a ser una derivación de los centros turísticos de distribución que alcanzan un orden superior.

Para que un centro turístico funcione adecuadamente, requiere la presencia mínima de un centro turístico de distribución que debe cumplir con todos los requerimientos señalados en su definición.

Dependen de la existencia de uno o más atractivos de la más alta jerarquía, cuya visita, junto a la de otros que la complementan, insume una permanencia igual o superior a los tres días.

- Unidad turística

Las unidades turísticas son las concentraciones menores de equipamiento que se producen para explotar intensivamente uno o varios atractivos situados uno junto al otro o, lo que es más exacto, uno dentro del otro.

El equipamiento de las unidades turísticas, constan de alojamiento y alimentación, complementado por algunos servicios de esparcimiento ubicados dentro de los hoteles y algunas instalaciones.

LUJÁN – Turismo Accesible

- Núcleo turístico

Los núcleos turísticos poseen menos de diez atractivos turísticos de cualquier jerarquía y categoría, que están aisladas en el primer territorio y por lo tanto tienen un funcionamiento turístico rudimentario, debido precisamente a su grado de incomunicación.

- Conjunto turístico

Desde el momento en que al núcleo turístico se le construye un nuevo camino que conecte a la red de carreteras, cambia su situación espacial y se transforma en un nuevo elemento del espacio turístico que llamaremos conjunto.

Los antiguos núcleos deben consolidar su funcionamiento como conjuntos mediante la construcción de una planta turística acorde con la naturaleza y jerarquía de sus atractivos.

- Corredores turísticos

Son las vías de conexión entre las zonas, aéreas, complejos, centros, conjuntos, atractivos turísticos, puertos de entrada del turismo receptivo y las plazas emisoras del turismo interno, que funcionan como el elemento estructurado del espacio turístico.

Según su función, pueden ser:

- ✓ Corredores turísticos de traslado
- ✓ Corredores turísticos de estadía

Corredores turísticos de traslado: Constituyen la red de carreteras y caminos de un país a través de los cuales se desplazan los flujos turísticos para cumplir con sus itinerarios.

Corredores turísticos de estadía: Son superficies alargadas, por lo general paralelas a las costas de mares, ríos, lagos, que tienen un ancho que no supera en sus partes más extensas los 5 kilómetros.

LUJÁN – Turismo Accesible

Componentes del Espacio Turístico Urbano:

- Nodos

Los nodos son los espacios abiertos o cubiertos de uso público, en los que puede entrar el turista y recorrerlos libremente. El mejor ejemplo es un parque, un zoológico, una plaza, una galería, una feria, una terminal de buses, etc.

- Mojones

Son objetos, artefactos urbanos o edificios que, por la dimensión o calidad de su forma, destacan del resto y actúan como puntos de referencia exteriores al observador. El requisito que debe cumplir es el contraste. Los ejemplos más comunes son un edificio en torre, un monumento, una fuente, un cartel, una iglesia, etc.

- Barrios

Son secciones de la ciudad relativamente grandes en las que pueden entrar y desplazarse el turista. Algunos barrios integran la lista de los atractivos turísticos urbanos más visitados en un centro turístico.

- Sectores

Son partes de la ciudad sustancialmente menores que los barrios, pero que tienen sus mismas características. Por lo general, los sectores son los restos que quedan de un antiguo barrio.

- Bordes

Son elementos lineales que marcan el límite entre dos partes de la ciudad. Los bordes pueden ser fuertes o débiles, un borde fuerte es aquel que resulta infranqueable, como lo es una vía de ferrocarril o una autopista urbana. Los bordes débiles, aunque separan, permiten el paso fluido de un lado a otro, ya sea visual o físico, como una avenida de doble calzada.

LUJÁN – Turismo Accesible

- Sendas

Son los conductos de circulación seleccionados por el tránsito turístico vehicular y peatonal, en sus desplazamientos para visitar los atractivos turísticos y entrar o salir de la ciudad.

➤ *Turismo Accesible*

El *TURISMO ACCESIBLE* propone un turismo para todos y lleva a establecer fundamentalmente pautas de integración durante la actividad turística para ese conjunto de personas con capacidades diferentes que se manifiestan por una restricción física (motora, sensorial, patológica o visceral) como también por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas.

Este conjunto tan amplio involucra en el turismo entre otros segmentos de la demanda al grupo de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, niños y personas pequeñas, discapacitados temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales y mentales); que según las estadísticas generales conforman este segmento el 40% de la población mundial; por lo que se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas.

El turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones. El desarrollo sustentable se aplica en tres ejes básicos: ambiente, sociedad y economía.¹⁴

- *Calidad.* Es prioridad optimizar la calidad de los destinos y la actividad turística en todas sus áreas a fin de satisfacer la demanda nacional e internacional.
- *Competitividad.* Asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad a través de un producto turístico competitivo y de inversiones de capitales nacionales y extranjeros.
- *Accesibilidad.* Propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los

¹⁴.- (Según ley 25997).

LUJÁN – Turismo Accesible

sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades.

El Turismo Accesible, es según Gómez (2004, p17).

“El complejo de actividades, originadas durante el tiempo libre orientado al turismo y a la recreación activa y pasiva, que posibilitan la plena integración de cualquier persona, más allá de sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales, en un ambiente abierto o cerrado, ya sea en un ámbito cultural o disfrutando de la naturaleza.”

El Turismo Accesible, Según la Ley 25.643 “es 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”.

MINUSVALIA¹⁵ *“es una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales).”*

*“... La minusvalía está en relación con el valor atribuido a la situación o experiencia de un individuo cuando se aparta de la norma. Se caracteriza por la discordancia entre el rendimiento o “status” del individuo y las expectativas del individuo mismo o del grupo concreto al que pertenece. La minusvalía representa, pues, la socialización de una deficiencia o discapacidad, y en cuanto tal refleja las consecuencias - culturales, sociales, económicas y ambientales- que para el individuo se derivan de la presencia de la deficiencia y la discapacidad. ...”*¹⁶

En la IX Reunión de la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo, desarrollada en la Ciudad de Buenos Aires en el año 1991, en la búsqueda de proponer mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación para el desarrollo de actividades turísticas se aprueba un documento denominado “Para un turismo accesible a

¹⁵ Fundación Turismo para Todos.

¹⁶ -Alvarez Sintés, Roberto. “Volumen I Salud y Medicina, Temas de Medicina General Integral”. La Habana. Ed. Ciencias Médicas. 2.001

LUJÁN – Turismo Accesible

los minusválidos en los años 90", que establece orientaciones para la obtención de este objetivo.

Define el término **MINUSVALIDO**¹⁷ como

"...toda persona que, por motivos del entorno en que se encuentra, tiene necesidades especiales en los viajes y, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales y mentales o con otras afecciones médicas que requieran atención especial, los ancianos y otras personas que necesiten asistencia temporal..." .

Dice Clotilde Amengual:¹⁸ *"...La vinculación entre la accesibilidad y el turismo es reciente y su actual significación sólo registra decenios y el turismo para todos que planea, diseña y desarrolla actividades para el ocio y el tiempo libre de manera que puedan disfrutarlo todas y cada uno de los individuos, no se debe concebir como un turismo para grupos de personas con capacidades diferenciales.*

El turismo accesible es pues el que puede realizar cualquier persona con independencia de su edad o que padezca alguna discapacidad o haya sufrido algún accidente o enfermedad

La población de cualquier grupo social encuentra diversos factores que obstaculizan o impiden la movilidad y la comunicación en su medio. El origen de las exclusiones pueden estar motivadas por:

- ✓ **Menoscabos mentales, físicos**, (sensoriales, motorices, viscerales y/o patológicos) **y casos asociados;**
- ✓ **Factores cronológicos** (ancianos y niños menores de seis años);
- ✓ **Factores antropométricos** (gigantismo, enanismo y obesidad);
- ✓ **Circunstancias transitorias** (el embarazo, llevar niños pequeños en los brazos, en cochecito o bultos pesados, accidentes sin secuela posterior invalidante, la convalecencia, etc.).

*Este colectivo se lo denominará con la expresión **personas con movilidad y comunicación reducida (PMCRs)**, ó **PCR personas con capacidades restringidas** y para el cual se analizarán los impedimentos físicos se presentan en el entorno material, que se denominarán barreras físicas y que originan procesos de desventaja.*

"...La discapacidad se transforma en minusvalía cuando los componentes sociales actúan negativamente sobre la persona y en

¹⁷ .-OMT "Para un Turismo Accesible a los minusválidos en los años 90". 1.991

¹⁸ .- Arq. Clotilde Amengual. ACCESIBILIDAD Y TURISMO. Buenos Aires. 1.997

LUJÁN – Turismo Accesible

*comunidades que han mantenido durante centurias conductas de discriminación, marginación, compasión, ocultamiento, prejuicio y mitificación que aún siguen influyendo fuertemente en las relaciones entre las personas con y sin discapacidad..."*¹⁹.

Evolución sobre la Accesibilidad aplicada al Turismo

Se comenzó a tomar conciencia con respecto al término de accesibilidad durante la celebración del Congreso Internacional para la Supresión de *Barreras Arquitectónicas* en 1963, que se llevó a cabo en Suiza. Desde aquél momento muchas organizaciones tanto nacionales como internacionales comenzaron a manifestar su interés y vocación a mejorar las condiciones de vida de un sector de la población, las personas con discapacidad. Otros eventos a destacar que influenciaron en el desarrollo de la accesibilidad fue la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1975, promulgada por las Naciones Unidas, la Declaración de Manila de la OMT (Organización Mundial del Turismo) en 1980, donde se asocian por primera vez los términos de turismo y accesibilidad, al año siguiente se declara el Año Internacional de los Discapacitados, el cual trae cambios en la actitud de la sociedad. El concepto de turismo accesible adquiere importancia en 1989, cuando un grupo de británicos, expertos en turismo y discapacidad publican un informe llamado *Tourism for all*, el cual estudiaba los avances que ocurrieron desde el Año Internacional de los Minusválidos, y cuyo objetivo era fomentar dentro de la industria turística, servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su discapacidad. Luego, en 1990, la Asamblea General de la OMT en Buenos Aires produce un documento sobre turismo accesible. Finalmente, la aprobación por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en 1993 sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y la Declaración de Barcelona: la ciudad y los discapacitados, firmada por más de 200 ciudades fueron los momentos más importantes y trascendentales para la accesibilidad.

La Accesibilidad aplicada al Turismo

La Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo constituida en Manila en el año 1980 afirmó en su Declaración sobre Turismo Mundial que: ***"...el derecho al turismo, que debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país, supone para la sociedad el deber de crear par el conjunto de los***

¹⁹ .-Arq. Clotilde Amengual. ACCESIBILIDAD Y TURISMO. 1997

LUJÁN – Turismo Accesible

ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad...".

En 1991 Organización Mundial de Turismo -OMT- plantea en su documento "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90" que en todas las naciones existe una considerable proporción de personas con capacidades restringidas, concepto que busca no ser discriminatorio y apunta a las posibilidades "de hacer" de estas personas, que están en gran parte impedidas de disfrutar de las posibilidades que se ofrecen hoy en materia de turismo, sobre todo cuando las instalaciones están generalmente concebidas para ser utilizadas por personas "ideales". Actualmente, las personas con capacidades restringidas se incorporan cada vez más a las actividades sociales, económicas y culturales en igualdad de condiciones con el resto de la comunidad. Esto implica el deseo y el derecho de toda persona de disfrutar individual o colectivamente de las distintas actividades integrado al conjunto de la población.

La Accesibilidad al medio físico y la demanda con capacidades restringidas

Según Ley 24.314.....entiéndase por *accesibilidad* 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.

Las **personas con capacidades restringidas** requieren una cierta consideración en cuanto a la accesibilidad al medio físico como una serie de servicios o informaciones adicionales que permitan su libre desenvolvimiento, especialmente cuando ese tiempo está dedicado al turismo y la recreación.

Dice AMSCA²⁰: "...los espacios turísticos deben ser el ámbito del encuentro y de la acción social. Deben constituir armazones que favorezcan la creación de oportunidades para una vida individual y social enriquecida e íntegra. Sin embargo, *la falta de planes y profundas razones sociales y económicas han ido afectando esa función social y las han convertido en fuentes de tensión, de divergencia y frustración. Si estas circunstancias son de consecuencias negativas para las personas*

²⁰ .-Resolución A/RES/284 (IX) - OMT, Buenos Aires. 1.991

LUJÁN – Turismo Accesible

en plenitud de sus capacidades y sentidos, son de efectos aún más agudos para aquellas cuyas capacidades han sufrido una merma.

Si como aseguraba Lewis Mumford "... el idioma y la ciudad son las más altas expresiones de cultura del hombre...", resulta inconcebible que se siga diseñando y usando patrones socio-culturales que marginan a importantes núcleos de la población. No solo las ciudades, sino su organización vivencial, ignoran y segregan a los que no concuerdan con el modelo humano adoptado.

Estas dificultades son sufridas por la comunidad en su conjunto y crecen en la medida en que nos alejamos del adulto joven de sexo masculino, el que pareciera haberse tomado como modelo arquetípico al proyectar la ciudad como soporte de las actividades turísticas.

Las barreras arquitectónicas, urbanísticas y del transporte son particularmente problemáticas para...

- **Los niños.** El tránsito parece estar concebido en la suposición que el peatón es un remanente de la población motorizada; el niño pierde en este esquema la posibilidad de transitar, de acceder, inclusive de utilizar la ciudad sin el cuidado paranoico de los mayores.
- **La tercera edad.** Su "espacio defendible", el que pueden recorrer sin excesiva angustia, es de escasa extensión y está acotado por la falta de enseres urbanos y toda muestra de que la comunidad los entiende en su peculiar forma de vida (el 12% de la población es mayor de 60 años).
- **Los discapacitados.** De acuerdo a la UNESCO son el 10% de la población. Si solo advertimos en el uso de la ciudad una proporción sensiblemente menor, se debe a la eficacia de las barreras arquitectónicas, urbanísticas y del transporte que marginan e impiden su integración a una vida activa.
- **Los parientes directos de estos discapacitados.** Solo adjudicando 3 personas por cada discapacitado, se llega a 10.000.000 de argentinos.
- **Los discapacitados transitorios.** Embarazadas, personas accidentadas, discapacitados viscerales, etc.

Existen dos alternativas para la plena integración de las PCR en el proceso de desarrollo de los espacios turísticos urbanos o naturales considerando la accesibilidad al medio físico, por un lado un **diseño universal** integrador durante la etapa de elaboración del proyecto que permita eliminar las barreras durante el proceso creador de la obra, sea

LUJÁN – Turismo Accesible

a escala urbana o arquitectónica; y en segundo lugar, una **adecuación del medio** a través del desarrollo de las "prótesis" como un elemento de la creatividad del hombre que permite potencializar la restricción natural del individuo o del medio. Así tenemos "prótesis arquitectónicas" como las rampas de acceso como complemento a accesos restrictivos (escaleras) y las "prótesis urbanísticas" como es el caso de la incorporación de un equipamiento urbano (como los bancos de plaza) en espacios públicos para personas que no pueden recorrer largos trayectos. Aquí se plantea la imperiosa necesidad de una estrategia que permita **la plena accesibilidad al medio físico** como respuesta a esta situación.

La discapacidad puede ser innata o adquirida²¹, no todas las personas nacen con una discapacidad. De hecho es más frecuente la discapacidad adquirida que la congénita. Algunos la adquieren de una manera neonatal, por mala praxis o por problemas que se manifiestan después del nacimiento aunque hayan nacido con una buena dotación biológica. Otros la adquieren en el curso de la vida por enfermedad, por un accidente hogareño, laboral o de tránsito. Hay mil motivos-incluso los más simples- que pueden causar una discapacidad permanente.

También existe la **discapacidad transitoria o temporaria** y se aplica a las personas que en el transcurso de una enfermedad tienen una movilidad y una comunicación reducida.

"Discapacidad Motriz": Los trastornos o déficits motrices se refieren a las personas que presentan problemas en la ejecución de sus movimientos, en su motricidad en general, independientemente de la causa desencadenante.

Existen dos clases: El semiambulatorio y el No ambulatorio.

El semiambulatorio

Tiene afectada la capacidad de ambular y actividades asociadas en forma parcial. La actividad manual debe posibilitar el uso de ayudas técnicas para la marcha por lo que la actividad manual se encuentra

²¹ Luis Grünewald, Lilliana Pantano, Rafael Sanjuanbenito Aguirre, Silvia Di Santo, TURISMO PARA TODOS, Pautas de calidad de atención a personas con capacidades restringidas, Secretaría de Turismo de la Nación, Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos, Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas, Universidad del Salvador, Buenos Aires, 1999.

LUJÁN – Turismo Accesible

transitoriamente afectada. Requiere para movilizarse en forma autónoma:

- dimensiones de paso que permitan el desplazamiento y maniobra teniendo en cuenta la utilización de ayudas técnicas.
- utilización de solados que no provoquen caídas.
- evitar las disposiciones constructivas y espaciales que dificulten la movilidad.

El no ambulatorio

Su desplazamiento puede ser logrado con sillas de ruedas; su movilidad puede ser muy reducida o nula. Requiere para movilizarse en forma autónoma:

- dimensiones adecuadas que permitan el desplazamiento y maniobra de la silla de ruedas.
- disposiciones constructivas que permitan salvar desniveles: ascensores, rampas, medios alternativos de elevación.
- conocimiento de la antropometría del individuo en silla de ruedas para todo tipo de diseño posibilite alcances funcionales.

Barreras arquitectónicas, según Gómez (2004, p79) "Son los impedimentos que se hallan en el entorno físico (creado por el propio hombre) que dificultan o imposibilitan la transitabilidad urbana, convierten en infranqueables a edificios públicos o privados y hacen inaccesibles o inutilizables parte de los mismos o su equipamiento."

Diseño universal, que es el diseño de ambientes a ser usados por la mayor variedad posible de personas y se proyecta para obtener una mejor calidad de vida de todos los ciudadanos. Es el arte y desafío de proyectar para todos y será óptimo si cubre el mayor espacio de necesidades dentro del espectro de personas al que va dirigido.

Según Ley 24.314 Entiéndase por **barreras 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.

LUJÁN – Turismo Accesible

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:

Según la Fundación Turismo para Todos (**Coincide con Ley**)

“Accesibilidad”: es la calidad de acceso que permite un desplazamiento independiente y sin obstáculos a personas con capacidad reducida. Constituye 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.

“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.

“Barrera”: obstáculo o impedimento al desenvolvimiento autónomo de una persona con capacidades restringidas para la realización de sus actividades laborales, personales o sociales

“Barreras arquitectónicas”: las existentes en los edificios construidos en el ejido de uso público sea de propiedad pública o privada y en los edificios de vivienda.

“Barreras en los transportes”: aquellas existentes en el acceso y utilización de los medios de transporte público terrestre, aéreos y acuáticos, de corta, media y larga distancia, y aquellas que dificulten el uso de medios propios de transporte por las personas con movilidad reducida.

LUJÁN – Turismo Accesible

Estadísticas de Turismo a nivel Mundial - Organización Mundial del Turismo

Llegadas de turistas en el mundo y por cada región es el mejor indicador de tendencia, los números indican que pasaron de 800 a 900 millones en dos años. En 2007, se estima que las llegadas de turistas internacionales aumentaron un 6 %, con lo que se ha conseguido una nueva marca: cerca de 900 millones de llegadas (un resultado impresionante habida cuenta de que tan solo dos años antes se había alcanzado el máximo histórico de 800 millones). Ello supone cerca de 52 millones de llegadas más que en 2006, una cifra muy superior al volumen total de Oriente Medio o África. De hecho, el turismo mundial gozó en 2007 del cuarto año consecutivo de crecimiento por encima de la media prevista a largo plazo (4,1 %) con un sorprendente índice de crecimiento superior a los registrados en 2005 y 2006 (5,5 %).

El crecimiento de la economía y del turismo está siendo impulsado por los mercados emergentes. Si bien los mercados maduros continuarán como los primeros destinos mundiales, el incremento más rápido de los nuevos mercados confirma el mensaje central de la OMT en cuanto al potencial del turismo para el mundo en desarrollo", refiere la investigación.

Lideran por cantidad de visitas países de nuestra región como México con 21.353.000 **Argentina:** 4.156.000 República Dominicana: 3.965.000 Puerto Rico: 3.722. Chile: 2.276.000 Cuba: 2.150.000 Uruguay: 1.749.000 (a partir de las estadísticas del año 2006)

Cifras sobre Discapacidad según datos obtenidos de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires

La Organización Mundial de la Salud sostiene que alrededor de un 10 por ciento de personas poseen discapacidad permanente (motriz, sensorial, mental y otras), es decir, cerca de 600 millones de personas. Por otra parte, casi un 15 por ciento son discapacitados transitorios como ser mujeres embarazadas, familias con niños pequeños, personas obesas, accidentados con discapacidad en rehabilitación, entre otros. Asimismo, un 12 por ciento pertenece a personas correspondientes al estrato de la tercera edad; llegando de este modo a un 40 por ciento de la población mundial que sufre algún impedimento permanente o transitorio en sus capacidades.

LUJÁN – Turismo Accesible

En Argentina, según datos extraídos de la Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad, llevada a cabo por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos durante los años 2002/2003, el 7,1 por ciento de la población Argentina tiene alguna discapacidad: cifra equivalente a casi 2.200.000 personas. En cuanto al sexo de las personas con discapacidad hay predominio femenino: el 53,6 por ciento son mujeres y el 46,4 por ciento restante, varones.

En cuanto a *las edades* se visualiza que el 11,7 por ciento de las personas con alguna discapacidad son menores de 15 años, el 48,5 por ciento tienen entre 15 y 64 años y el 39,8 por ciento restante (866.258 personas) tienen 65 años o más.

En cuanto a las *discapacidades más frecuentes* figuran: en primer lugar, las motoras con el 39,5 por ciento, luego las discapacidades visuales con el 22,0 por ciento, auditivas con el 18 por ciento y mentales con el 15,1 por ciento.

En conclusión, La provincia de Buenos Aires presenta un total de 13.050.554 habitantes, del cual el 6,4 por ciento presenta discapacidad.

- ✓ De la población bonaerense con discapacidad, el 76,8 por ciento tiene por lo menos una discapacidad. De este porcentaje, el 43,2 por ciento tiene discapacidad motora, siendo la de tipo motriz, la discapacidad que prevalece. El 18,0 por ciento presenta discapacidad mental, el 16,8 por ciento tiene discapacidad auditiva, el 16,5 por ciento visual. La discapacidad con menor prevalencia es la relacionada a los trastornos del habla con el 2,7 por ciento.
- ✓ De la de la población con discapacidad, el 76,8 por ciento tiene por lo menos una discapacidad, mientras que el 18,0 por ciento presenta dos discapacidades y el 5,3 por ciento, tres discapacidades o más.

Cifras sobre turismo accesible

El número de personas discapacitadas en el mundo asciende a 600 millones de personas, de los cuáles 54 millones corresponden a Estados Unidos, 42 millones a Canadá y más de 50 millones pertenecen a Europa.

LUJÁN – Turismo Accesible

En este contexto, se puede especificar que más 60 millones de personas con capacidades reducidas viajan por razones de ocio. Ejemplo de esto es el continente europeo donde hay más de 35 millones de turistas discapacitados. Estas cifras se incrementan si se tiene en cuenta que por cada turista con capacidades reducidas hay 1 acompañante.

Resumen del marco normativo de personas con capacidades restringidas

Tipo y número	Nivel	Fecha de sanción	Tema/contenido	Comentario
Ley N° 22431	Nacional (Junta de Gobierno Militar)	Marzo 1981	Creación del Sistema de Protección Integral para las Personas Discapacitadas – Introduce los conceptos de accesibilidad al medio físico y supresión de barreras urbanísticas, arquitectónicas y en el transporte	La consideramos una norma jurídica “de avanzada” para su época de sanción
Ley N° 24314	Nacional (Congreso de la Nación)	Marzo 1994	Accesibilidad de personas con movilidad reducida (modificación de la Ley 22431)	Consiste en modificaciones mínimas en algunos artículos (básicamente el 20, 21 y 22) de la ley 22431 (particularmente, los plazos)
Decreto N° 762/97	Nacional (Poder Ejecutivo Nacional)	Agosto 1997	Reglamentación –general– de la Ley N° 22.431	Crea el Sistema Único de Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad y a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas como su organismo regulador
Decreto N° 914/97	Nacional (Poder Ejecutivo Nacional)	Septiembre 1997	Reglamentación de los artículos N° 20, 21 y 22 de la Ley N° 22.431 modificados por su similar N° 24.314	Establece en forma detallada los requisitos a cumplir en cuanto a infraestructura edilicia y urbana, para la supresión de barreras físicas. Responsabiliza de su cumplimiento a los profesionales arquitectos y constructores de obras, y a los organismos que las habiliten
Ley N° 25643	Nacional (Congreso de la Nación)	Agosto 2002	<i>Ley Nacional de Turismo Accesible</i>	Determina que las prestaciones de servicios turísticos deben adecuarse a los criterios universales de la Ley N° 24.314 y el Decreto N° 914/97. Promueve la adecuación del material de promoción y difusión turística

LUJÁN – Turismo Accesible

				para su comprensión por parte de personas con capacidades restringidas
Ley N° 23592	Nacional (Congreso de la Nación)	Agosto 1988	Penalización de actos discriminatorios	Ley genérica que establece los mecanismos para reprimir los actos que constituyan o promuevan la discriminación
Ley N° 25280	Nacional (Congreso de la Nación)	Julio 2000	Aprobación de la "Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad"	Se adhiere a esta convención de la OEA en Guatemala (1999) que establece los mecanismos para eliminar la discriminación hacia los discapacitados

Capítulo I:
Marco Referencial



Ubicación Geográfica de la ciudad de Luján:

Luján, es una ciudad y partido de la Provincia de Buenos Aires de casi 100.000 habitantes, situada a 67 kilómetros de la **Ciudad de Buenos Aires**, capital de la República Argentina.

LUJÁN – Turismo Accesible



LUJÁN – Turismo Accesible

Luján, dentro de Argentina y de la Provincia de Buenos Aires”

Está ubicada sobre la pampa húmeda, en las coordenadas 34° y 35° de latitud sur y a los 59° de longitud Oeste. El partido tiene una superficie de 777,13 Km² y se encuentra a 30 metros sobre el nivel del mar.



“Imagen del Partido de Luján y sus rutas”

Luján limita con los partidos de Exaltación de la Cruz, Pilar, General Rodríguez, Navarro, General Las Heras, Mercedes y San Andrés de Giles. Posee las localidades de Carlos Keen, Open Door, Torres, Olivera, Cortinez y Jáuregui. Posee 2.105 manzanas distribuidas en 49 barrios.

Luján es una ciudad de *fácil acceso* ya que cuenta con distintos medios de transportes para llegar a ella.

Se accede a la ciudad de Luján por las Rutas Nacionales N° 5 o N° 7, por las Rutas Provinciales N° 6, N° 47 y N° 192 y por la Autopista del Oeste. En

LUJÁN – Turismo Accesible

ferrocarril por las líneas ex Sarmiento y San Martín. Por ómnibus de todas partes del país.

Como llegar en auto:

Desde Capital: Tomar por la Autopista 25 de Mayo - Acceso Oeste hasta Luján. Son dos peajes de \$3.20 en Acceso Oeste, más uno de \$3.50 en 25 de Mayo. Tiempo estimado 1 hs.



“Imagen accesos en auto a la Ciudad de Luján”

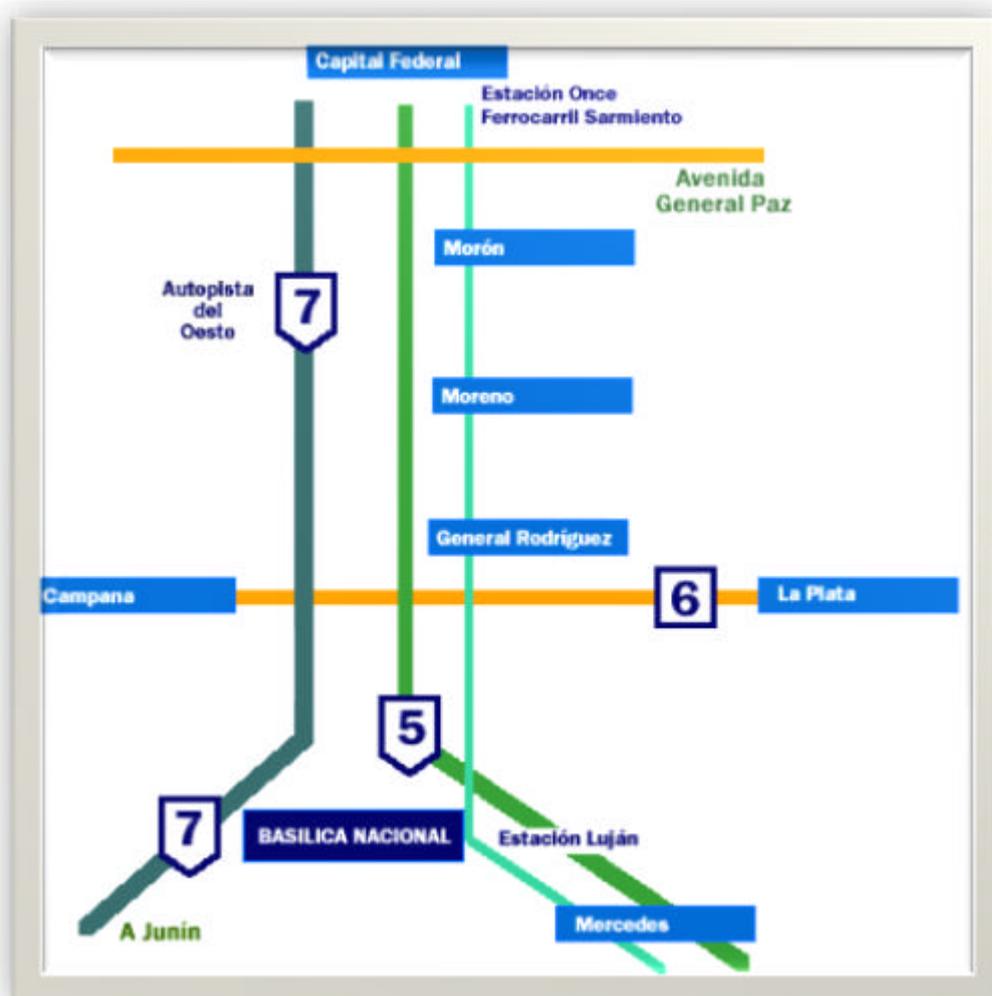
Como llegar en Tren:

Ferrocarril línea Sarmiento, partiendo desde Plaza Once (Plaza de Miserere) hasta Moreno con una tarifa de \$1.40 ida y vuelta. Desde

LUJÁN – Turismo Accesible

Moreno se puede hacer combinación con el Tren que se dirige hasta Mercedes o bien tomar un ómnibus. Tiempo estimado 1 hora 45 minutos.

A continuación veremos un plano con las rutas y el ramal de ferrocarril de la línea Sarmiento que son las variantes para conducirnos a dicha ciudad.



“Imagen acceso en tren y sus estaciones para llegar a la Ciudad de Luján”

Como llegar en Ómnibus y Combis:

Línea 57 de la Empresa Atlántida, sale desde Plaza Italia, tarda aproximadamente 2 hs. También ésta empresa ha agregado un servicio desde Plaza Miserere por \$7.50 (recorrido que antiguamente hacia “La Lujanera”, firma que quebró). Tiempo estimado 1 hs.

LUJÁN – Turismo Accesible

Combis, Chárter con reserva previa,

Paradas en Capital: Cerrito y Paraguay ó Lima y Belgrano

Paradas en Luján: Alte. Brown y 9 de Julio (frente a la Terminal de Ómnibus)

Consultas y Reservas: 15-4088-8800 ó 15-5602-6031- De: 7 a 13 y 14 a 21 hs.

CUADROS DE DISTANCIAS DESDE LA CIUDAD DE LUJÁN

Desde Luján a localidades de Buenos Aires en Km			
Bahía Blanca	651 Km	Miramar	481 Km
Sierra de la Ventana	563 Km	Pinamar	381 Km
Villa Gesell	400 Km	La Plata	116 Km
San Clemente del Tuyú	343 Km	Tandil	348 Km
Mar del Plata	433 Km	Chascomús	159 Km
Mercedes	728 Km	Pilar	26 Km
Zarate	76 Km	San Nicolás	198 Km
Lincoln	242 Km	Azul	299 Km
Trenque Lauquen	383 Km	Necochea	507 Km
Delta de Tigre	64 Km	Junín	188 Km

Su clima es templado sub-húmedo, la temperatura promedio estacional estival es de 25° C y la invernal es de 9,5°C. Las precipitaciones medias anuales calculadas en 950 mm. Los vientos predominantes son noroeste, sudoeste (masas húmedas). Influencia de la llanura para los vientos húmedos del norte y secos del sur, sin obstáculos, produciendo lluvias abundantes, ideal para el campo y actividades agrarias. Inviernos fríos y secos, y veranos calurosos y húmedos. Predomina el agradable clima templado.

En lo referente al paisaje, el partido se encuentra sobre la superficie de acumulación pampasia, produciendo un relieve llano con sectores de terraza alta y baja, se sita en la región pampeana ondulada. Predominan bosques ribereños formados en galerías rodeando los arroyos e implantaciones artificiales. Praderas donde predominan hierbas, juncuales, matorrales, cultivos y árboles.

LUJÁN – Turismo Accesible

La cuenca del **río Lujan** se desarrolla íntegramente dentro del territorio de la provincia de Buenos Aires; naciendo en la confluencia de los arroyos Durazno y Los Leones en el partido de Suipacha. Su longitud aproximada es de 128 Km. desembocando en el Río de la Plata. Desde su nacimiento hasta el partido de Lujan tiene una dirección sudoeste-noroeste y a partir de allí se inscribe un amplio meandro hacia el sudeste definiendo su rumbo final hasta la desembocadura.

Las principales **especies arbóreas** implantadas en el área investigada son: Eucaliptos, fresnos, casuarinas, cipreses, paraísos, plátanos, acacias, etc.; si bien no hay especies autóctonas de nuestra región si hay de regiones fitogeográficas vecinas como el tala, cina cina, el sauce criollo y el espinillo.

En cuanto a los **animales representativos** de la zona encontramos: Lagarto overo, coipo, culebra, comadreja, ardilla, rata, martin pescador, hornero común, lechuza de campanario, tordo renegrido, entre otros.

En cuanto a la **actividad rural** podemos decir que el partido cuenta con una amplia gama de recursos naturales que favorecen las diversas actividades agropecuarias que se realizan desde la explotación hortícola para abastecer el mercado de capital y Gran Bs. As., Ganadería deportiva (caballeriza, haras y stud) en la zona aledaña a la ciudad de Open Door, establecimiento dedicado a la lechería, actividades ganaderas propiamente dichas, (cría e invernada de ganado bovino) especialmente en las localidades de Jáuregui y Olivera.

En todo el partido se destaca las actividades ligadas al minifundio con establecimientos de gran diversidad, avícola, cría de cerdos y establecimientos ganaderos mixtos entre otros.

Reseña Histórica

La villa de Lujan se fundó posteriormente de originada la colonización de la campaña bonaerense. El nombre proviene del capitán Pedro de Luján, miembro de una expedición que hizo enviar Pedro de Mendoza, cuando funda por primera vez Buenos Aires en 1536; y que fue muerto por los indígenas de la zona a orillas del Río Luján que actualmente lleva su apellido.

LUJÁN – Turismo Accesible

En determinado momento, algunos sostuvieron que el nombre de Luján derivaba de la nación de los indios "Lojaes", mientras que otros, basados en antiguos documentos, afirmaron que el río ya llevaba el nombre de HUYAN o SCHUYAN.

Pero la discusión quedó cerrada, o más bien aplastada por el peso de la tradición, o de la versión histórica más aceptada, la que afirma que el río lleva el nombre del capitán español que perdiera la vida en sus orillas, luego de la batalla que las fuerzas de los conquistadores perdieran contra los indios querandíes, un 15 de junio de 1536, un día en que se celebraba la festividad del Corpus Christi.

La historia cuenta que los belicosos indios muy poco se hicieron esperar para incendiar las naves y el caserío de los intrusos, y fue entonces, cuando al mando de Diego de Mendoza, el hermano del Adelantado, unos 300 españoles salieron en son de escarmiento y en busca de víveres, hasta que al encontrarse con los indios sufrieron una derrota que les ocasionó 38 bajas, entre las cuales se contaba al hermano del conquistador (Diego), el capitán Luján, y a otros ilustres hidalgos.

Fue entonces, durante el fragor de la batalla, cuando el caballo de Pedro de Luján se disparó sin que este pudiera sujetarlo por encontrarse mal herido; y llegando a la orilla derecha de un río que hoy lleva su nombre, el hidalgo caballero español cayó ya sin vida, siendo sus huesos encontrados días después y su caballo pastando en las cercanías.

Según los estudiosos, el combate debió librarse no muy lejos de donde 100 años más tarde se produciría la milagrosa detención de la carreta, y el capitán Luján, habría venido a morir muy cerca de un paraje llamado años más tarde "El Árbol Solo", en donde tiempos después nacía la gran ciudad mariana de Luján.

Desanimados por la bravura de los querandíes y ya sin naves, los conquistadores no tardaron en abandonar el fuerte, emprendiendo la retirada por tierra, dirigiéndose hacia el interior del continente con la esperanza de encontrarse con Pizarro que se hallaba abocado a la conquista del Perú.

Luego de 44 años en 1580, los conquistadores vuelven a la carga, esta vez a las órdenes de don Juan de Garay, quien fundó un nuevo fuerte en el mismo lugar en donde lo había hecho don Pedro de Mendoza. Y fue en ese mismo momento cuando comenzó a repartir tierras entre sus acompañantes. Y un límite natural para la citada distribución de "suerte

LUJÁN – Turismo Accesible

de estancias", lo constituía nuestro río, el cual a la llegada de Garay, ya era llamado con el nombre de Luján.

Recordamos entonces que, el río se llamaba Luján; a la zona se la denominó "Valle de la Muerte", "Valle de la Matanza", o "Valle de Corpus Christi" (por la batalla de 1536) y a este lugar que hoy ocupamos como ciudad, se la llamó "El Árbol Solo", en función de un inmenso sauce solitario que sirvió de referencia territorial para el reparto de tierras.

La razón por la cual debieron transcurrir más de 50 años, desde el primer reparto de tierras, hasta que en el paraje llamado "El Árbol Solo" se estableciera el primer español, puede hallarse al comprender que ni la gran extensión de tierras asignadas, ni la riqueza natural que ellas ofrecían, ni la abundancia del ganado vacuno y caballar, resultaron elementos suficientes para que los conquistadores vieran sus sueños realizados. Porque la soledad de estas tierras, más el constante acecho de los malones, en la mayoría de los casos, hacía que los improvisados estancieros decidieran cambiar sus extensas tierras por un poco de tranquilidad, que encontraban en Buenos Aires. Y por este motivo las tierras volvían a ser asignadas y nuevamente abandonadas. No obstante, en cada nuevo intento, cada estancia se transformaba en un puesto de avanzada, en un puesto de frontera; y al organizar su propia defensa, se convertía virtualmente en un fortín.

La Ciudad de Luján



LUJÁN – Turismo Accesible

“Imagen Mapa Céntrico de La Ciudad de Luján”

A 67 km. al Oeste de la Ciudad de Buenos Aires se levanta la ciudad de Luján, una villa que ofrece numerosas alternativas para una escapada de un día ó para desarrollar miniturismo, todas enmarcadas dentro de una ciudad famosa como centro de peregrinación, es uno de los lugares más importantes de turismo de fin de semana, además de estar teñida de un pasado histórico lleno de acontecimientos. La cercanía del río Luján con su balneario municipal, además de la infraestructura destinada a los numerosos visitantes, hacen de esta ciudad un lugar inmejorable para pasear y descansar.

El visitante puede encontrar recreos ubicados a orillas del río, lugares históricos, estancias cercanas a la ciudad, parque de atracciones y por supuesto la Basílica de la Virgen de Luján, principal punto de atracción de esta interesante ciudad.

Luján es dueña de una gran riqueza cultural e histórica, la cual se demuestra en los más notables edificios de origen colonial y en sus establecimientos culturales. El casco histórico de la ciudad, marca una etapa riquísima en historia colonial, puesto que alberga auténticos testimonios de fundamental importancia en la Historia Argentina.

Lugares de interés

Basílica de La Virgen de Luján



La Basílica, declarada Monumento Histórico Nacional en 1998, está ubicada en Av. San Martín 1, frente a la Plaza Belgrano.

La piedra fundamental fue colocada en 1887 y las obras concluyeron en 1935. Se destacan sus dos altas torres, cuyas agujas se elevan a 106,5 metros. En ellas hay nichos con estatuas de apóstoles y evangelistas.

Su interior es de marcado estilo gótico francés, sobresaliendo sus maravillosos vitreaux, sus siete naves

LUJÁN – Turismo Accesible

para la circulación de los fieles, la altura de las columnas. Pero el recinto más frecuentado es -sin duda- el camarín de la Virgen, cuya parte superior es común con el altar mayor. La planta interna de la Basílica, representa la imagen de Jesús Crucificado, el altar mayor su cabeza; los altares del crucero, sus brazos extendidos; la nave principal, horadada por los arcos laterales, su cuerpo que envía sangre purificada a los confesionarios que están en los costados.

El horario de misas es de 8 a 11 hs y de 17 a 19 hs. de lunes a viernes; de 8 a 12 hs y de 16 a 19 hs. los sábados y de 8 a 13 hs. y de 16 a 19 hs. los domingos y días de fiestas. Tarifa de entrada a la cripta: \$3.00

Zoológico de Luján



Se ubica sobre el kilómetro 58 del Acceso Oeste (Gaona), entre General Rodríguez y Luján. Especies como leones, ciervos, pumas, elefantes, monos y lobos marinos son algunas de las que pueden encontrarse en este predio. Allí la mayoría de los animales están en estado de semi libertad y pueden ser acariciados por los chicos ya que se encuentran debidamente cuidados por guías especializados. Este lugar pertenecía antes al casco de una estancia y tiene una añosa y diversa arboleda. Son quince hectáreas que incluyen un parque para acampar, sector de parrillas, canchas de fútbol, pileta de natación, restaurante con platos típicos y una panadería donde los chicos aprenden a amasar el pan. Está abierto de 8 a 21 hs. Valor de entrada para mayores de 12 años \$40, de 11 a 2 años \$30 y menos de 2 años no abonan entrada.

Museo Enrique Udaondo



Ubicado en la manzana rodeada por las calles Lavalle, 25 de Mayo, Lezica y Torrezurri y la Avenida Nuestra Señora de Luján, es el complejo museográfico más importante del país y uno de los más grandes de América.

Su inmensa riqueza patrimonial es famosa aún fuera de las fronteras de la patria. La obra cobró vida a partir de la unión de los dos edificios más antiguos de la provincia de Buenos Aires que se conservan como originales: el Cabildo y la Casa del Virrey, declarados Monumentos Históricos Nacionales en 1942.

LUJÁN – Turismo Accesible

El lugar se divide en 5 áreas que cuentan con ocho salas habilitadas al público, una capilla y la Biblioteca Peña, inaugurada en 1979.

Posee las siguientes salas habilitadas:

Casa Cabildo



Es un edificio de bajos, con gruesas paredes de adobe, un altillo y techo a dos aguas de tejas españolas. Creado por orden de Fernando VI, Rey de España, fue sede del Cabildo de la Villa de Luján.

Este edificio albergó a los prisioneros de las Invasiones Inglesas de 1806, al General José María Paz en 1835, al General Machado, al General Bmé. Mitre, entre otros personajes de nuestra historia.

Sala del Gaucho

Costumbres y tradiciones van de la mano en este recorrido a través del tiempo.

El personaje central: el gaucho. Se encuentran vestimentas originales, platería criolla, historia del mate, los payadores. También se ve la pulpería.

Sala Federal

La historia Juan Manuel de Rosas, el restaurador de las leyes, su familia, los hechos más importantes de gobierno. Se muestran pinturas, muebles y objetos personales que le pertenecieron.

Sala Arte Hispanoamericano

Platería, orfebrería civil y religiosa. Técnicas de trabajo. Pintura cuzqueña y quiteña, imaginería de culto y de vestir. La fusión entre lo español y lo aborigen a través del arte.

Sala Guerra del Paraguay

LUJÁN – Turismo Accesible

Está dedicada a La Guerra de la Triple Alianza. Se exhiben elementos de la época, uniformes, trofeos militares, Cándido López "el pintor de la guerra", las batallas más importantes. Causas y consecuencias del conflicto.

Sala de Modas

La moda de 1860, accesorios femeninos y masculinos, el mobiliario de la época, trajes, un vestido de novia, el dormitorio de Nicolás Avellaneda, entre otros objetos.

Sala de Presidencias

Importancia de la Constitución de 1853 para la formación del Estado Nacional. La secesión nacional, presidencias liberales, la generación del '80, la revolución del '90 y el surgimiento de la UCR. Argentina "granero del mundo", la Ley Sáenz Peña y la etapa radical. Revolución de 1930 y la etapa conservadora. La era justicialista, Eva Perón. Economía y política interna y externa del periodo 1860-1955.

Capilla

Objetos de arte religioso, los jesuitas y su labor en las reducciones, tallas, relicarios y retablos.

Museo del Transporte



Este Instituto, anexo del Complejo Enrique Udaondo, expone gran número de carrozas y coches antiguos, algunos usados por los Generales Belgrano y San Martín, Domingo F. Sarmiento y otras personalidades. Las primeras locomotoras utilizadas fueron construidas en Leeds, Inglaterra por Manning Wardle Co, y bautizadas como La Porteña y La Argentina que remolcaban dos pequeños vagones de madera. La Porteña se encuentra en este museo de la Ciudad de Lujan inaugurado en 1940. El 23 de marzo de 1864 La Porteña emprendió su viaje desde la Estación del Parque (actual Plaza Lavalle)

LUJÁN – Turismo Accesible

hasta los pagos de la Virgen de Luján. El maquinista italiano que condujo la máquina La Porteña, que inauguró el servicio ferroviario en nuestro país, Don Alfonso Corazzi, se radicó en Luján.

También se encuentran los caballos criollos "Gato" y "Mancha" que atravesaron el continente americano de Sur a Norte, en 1929. Está ubicado en Avenida Nuestra Señora de Luján y Lavalle.

Museo de Bellas Artes de Luján "Fernán Félix de Amador"

Está ubicado, en la actualidad, en un sector conocido como "LA RECOVA" en donde converge junto al Complejo Museográfico "Enrique Udaondo" y la "Basílica de Luján". Tradicionalmente se realizan en este Museo dos concursos en los cuales participan artistas de todo el país. Se pueden contemplar las inigualables "Tallas Martín Fierro" compuesta de 41 escenas integradas por 322 grupos tallados por el artista Jorge Casals y basados en los bocetos del dibujante Luis Macaya. También forman parte del patrimonio obras de pintores contemporáneos argentinos como Pettoruti, Bonome, Castagnino, Soldi, Schurjin y otros. Horario de atención al público: Martes a Domingo de 13 a 18 hs.

Museo Devocional de la Virgen de Luján

Sobre la calle Padre Salvaire, a pasos de San Martín, este museo ubicado en el primer piso del Descanso de los Peregrinos convoca a miles de personas. Se exhiben más de 5000 objetos con lo que los fieles han querido testimoniar su gratitud a la virgen. No siendo un museo histórico, en él pueden encontrarse objetos de gran valor artístico y sobre todo emotivo.

Parque Ameghino

Fue diseñado por el arquitecto paisajista francés Carlos Tays. Comprende tres manzanas y es un espacio ideal para el descanso y esparcimiento, disfrutando de su añosa arboleda y desniveles que invitan a las reuniones y juegos infantiles.

Plaza Colón

LUJÁN – Turismo Accesible

Notable por sus arbustos, plantas y árboles que fueron podados dándoles diversas y curiosas formas, constituyendo un espectáculo visual digno de ser conocido. Se encuentra en Bmé. Mitre, Colón, M. Moreno y San Martín.

Actividades

Peregrinaciones

Se realizan todos los años dos peregrinaciones de alto valor religioso. Una es la de los jóvenes que tiene lugar en la primera semana de Octubre, en la que llegan a pie hasta la Basílica desde distintas localidades.

La otra es la peregrinación gaucha a caballo, se desarrolla desde 1940 y se realiza en la segunda quincena de septiembre. Sobre Alte. Brown, frente a la Terminal de Ómnibus, una pared del Complejo Museográfico ofrece un maravilloso mural que sintetiza las peregrinaciones.

Paseos de la Ribera del Río Luján

Para los amantes del aire libre el río Luján tiene un especial atractivo. Existen varios recreos con mesas y fogones junto al cauce bajo una riquísima forestación. Para ellos resulta particularmente interesante el Balneario Municipal ubicado a margen derecha del río. Además de recreos y restaurantes pueden desarrollarse diferentes actividades como cruzar el río en aerosilla a una altura de 17 metros.

También pueden alquilarse botes, lanchas, kartings y bicicletas para los que prefieren combinar el descanso con algún otro entretenimiento o deporte.

A la vera del río hay un parque de diversiones con juegos, y se encuentra un vapor de río para paseos.

Además existen restaurantes, bares, una feria artesanal y hermosas arboledas bajo las que corren veredas amplias con mesas y parrillas, donde las familias pueden reunirse a disfrutar el día.

Río Luján

El río Luján es uno de los numerosos cursos fluviales que recorren el norte de la provincia de Buenos Aires. Nace de la unión de los arroyos de El

LUJÁN – Turismo Accesible

Durazno y de Los Leones, en el partido de Suipacha, recorriendo además, los partidos de Mercedes, Luján, Pilar, Exaltación de la Cruz, Escobar, Campana, Tigre y San Fernando, desembocando en las aguas de Río de la Plata, a 128 kilómetros de sus nacientes.

Este río cuenta con numerosos arroyos tributarios, como: Grande, Chico, De la Cruz, Balta, Leguizamón o del Chimango y del Oro. En sus aguas, desemboca a pocos kilómetros de su final, el Río Reconquista, otro río importante de Buenos Aires, como así también el Río Tigre que en realidad es un brazo del anterior. En su último tramo (en los partidos de Escobar, Tigre y San Fernando), está comunicado con el Río Paraná de las Palmas a través de diversos arroyos formando islas.

Al ser un típico río de llanura ondulada, cuenta con varios meandros y una suave pendiente. Es, además, un muy importante efluente de agua, para el Río de la Plata. Está ubicado en la pampa ondulada, y a su paso, forma valles de distintos tipos. Su tramo más ancho, va desde Tigre, hasta San Fernando, desembocando en el Río de la Plata.

Aeromodelismo

A 2 Km de la Ciudad de Luján, se encuentra el Aeroclub Luján, esta institución que fue fundada en 1970, está comprometida con el fomento de la actividad aeronáutica a través de la formación y entrenamiento de pilotos civiles y comerciales.

A fin de cumplir con tal propósito en el predio funciona una escuela de vuelo, equipada con aviones con los que se realizan los cursos de piloto, y además también se realizan vuelos por placer ó vuelos de bautismo sobre la ciudad, donde entre otras cosas, puede avistarse la Basílica de forma aérea.

Capítulo III:
INVENTARIO TURÍSTICO

ATRATIVOS TURÍSTICOS

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Atractivos Turísticos				
Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
-Basilica Nuestra Señora de Luján	- Museos y Manifestaciones culturales históricas	- Arquitectura religiosa	-Iglesias	-Jerarquía 3
<p><u>Fotografía y Observaciones:</u> Masivas peregrinaciones tienen a la Basilica de Luján como destino, convocando creyentes de diversos puntos del país y más allá también.</p>				
<p><u>Ubicación:</u> San Martín 51 – Luján – Provincia de Buenos Aires</p> <p><u>Teléfono:</u> 02323 420 058</p> <p><u>E-Mail:</u> info@basilicadelujan.org.ar – <u>Web Site:</u> basilicadelujan.org.ar</p> <p><u>Medio de Acceso:</u> Terrestre.</p> <p><u>Visitantes:</u> 30.000 personas/Día de la procesión</p> <p><u>Características:</u> Estilo neogótico ojival. Se construyó a lo largo de 48 años, colocándose la Piedra Fundamental el 15 de mayo de 1887. Está circundada por una reja de hierro forjado que a intervalos presenta el monograma de la Virgen. Se accede al santuario a través de una escalinata de mármol blanco de 15 peldaños que simboliza el acceso del ancianismo a un lugar superior. La fachada se divide en tres plantas: inferior, central y superior. Su interior atesora exquisiteces logradas por sobresalientes artistas de distintas ramas.</p> <p><u>Interés Turístico:</u> Religioso - Visita a la Basilica</p>				

LUJÁN – Turismo Accesible

Temporada Media: Todo el año – Temporada Alta: 2 y 3 de Octubre y 8 de Diciembre.

Horario: Todos los días de 7:00 a 20:00 hs.

Ficha para Atractivos Turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
- Parque Ameghino	-Sitios Naturales	-	-	-Jerarquía 2

Fotografía:



Ubicación: Desde calle San Martín hasta Alte. Brown.

Horarios: Todos los días todo el día

Características: Espacio verde recreativo, extiende su belleza a lo largo de tres hectáreas acompañando el correr del río y adicionando naturaleza al magnífico reservorio cultural constituido por el Complejo Museográfico. Fue diseñado por el célebre paisajista francés Carlos Thays, en el año por 1909. No obstante, su denominación actual la adoptaría recién en 1924, habiéndose llamado hasta entonces Parque Santamaría. En su predio se alza, además, un monumento en honor a Florentino Ameghino, el gran sabio al cual debe su nombre. Posee además, la denominada "Cúpula".

Interés Turístico: Esparcimiento y recreación.

Medios de Acceso: Terrestre.

LUJÁN – Turismo Accesible

Capacidad: 200 personas/día

Temporada Alta: Sábados y Domingos

Ficha para Atractivos Turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
- Plaza M. Belgrano	-Sitios Naturales	-	-	-Jerarquía 2

Fotografía:



Ubicación: Circundada por las calles San Martín, 9 de Julio, Lavalle, Lezica y Torrezuri, frente a la Basílica.

Horarios de visitas: Todos los días, todo el día. Temporada Alta: Todo el año.

Visitantes: 250 personas/Día hasta 10.000 personas /día en Temporada Alta.

Características: Antigua propiedad de Ana de Matos, una vez convertida en espacio recreativo pasó a reconocérsela bajo el nombre de Plaza Real por una simple razón: el Camino Real hacia el Alto Perú que atravesaba la ciudad. Más tarde fue llamada Plaza de la Justicia, porque era en su predio donde los presos recibían su pena. Finalmente, un monumento alzado en honor al General, le merecería la denominación de Plaza Belgrano con la que hoy la conocemos. Escenario de todos los actos públicos y oficiales, espacio de celebración de las Fiestas Patronales, lugar considerado ideal para las corridas de toros, y tablero de exposición de vendedores ambulantes, esta plaza ha sido desde su nacimiento un centro de reunión y entretenimiento. Por si fuera poco, aparece en Luján como plataforma de ingreso a la majestuosa Basílica.

Observaciones: A partir del año 2.005, esta plaza ha sido remodelada y en el 2007 fue reinaugurada, estas obras tienen gran importancia arquitectónica ya que han modificado el

LUJÁN – Turismo Accesible

paisaje frente a la Basílica Nacional, quedando despejado y con una estructura plana muy similar a la del Vaticano.

Interés Turístico: Recreación y esparcimiento. Sitio de descanso para los peregrinos.

Ficha para Atractivos Turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
- Museo Histórico Enrique Udaondo	- Museos y Manifestaciones culturales históricas	-Museos	- Obras de arte y técnica	-Jerarquía 2

Fotografía :



Ubicación: Ocupa integralmente la manzana situada frente a Plaza Manuel Belgrano.

Teléfonos: (02323) 420245

Horarios de visitas: Miércoles a Viernes de 12:00 a 18:00 Hs. Domingos y feriados de 10:00 a 18:00 Hs.

Costo de Entrada: \$3.00 ó \$4 con la entrada al Museo de Transporte.

Características: De significativa importancia en el país, e incluso en Sudamérica, este centro histórico-cultural es dueño de una exuberante riqueza patrimonial que seduce a su descubrimiento. Originado a raíz de la existencia de dos de los edificios más antiguos de la provincia, el Cabildo y la Casa del Virrey, ambos declarados en 1942 Monumentos Históricos Nacionales, actualmente presenta en su amplia extensión otros tantos atractivos de similar trascendencia.

Interés Turístico: La Sala del Gaucho; la Sala de los Presidentes; el Museo del Transporte; los patios del Cabildo; la casa colonial donde reviven las etapas fundamentales de la Historia Argentina; las colecciones de quien da nombre al museo; el pabellón Manuel Belgrano; la Sala Federal en homenaje a Juan Manuel de Rosas; la Sala de Arte Hispanoamericano; y hasta una

LUJÁN – Turismo Accesible

Capilla que resguarda piezas jesuíticas de arte religioso, integran este prestigioso Museo Provincial.

Temporada Alta: Todo el año.

Ficha para Atractivos Turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
- Zoológico Luján	-Sitios Naturales	-	-	-Jerarquía 2

Fotografía:



Ubicación: Acceso Oeste Km. 58

Teléfonos: (02323) 435738 / 494218

Web Site: www.zoolujan.com

Horarios de visitas: Todos los días de 9:00 a 19:30 Hs. – Cerrado por lluvia.

Costo de Entrada: Mayores de 12 años en adelante : \$ 40.-

Menores de 2 a 11 años inclusive: \$ 30.-

Menores de 2 años : Gratis

Visitantes: 80 personas/Día ascendiendo durante época de vacaciones a 150 personas/día.

Características: Un lugar que desborda naturaleza, el Zoológico de Luján constituye mucho más que un paseo educativo o recreativo. Contacto directo con los animales, siempre protegidos por la seguridad necesaria, orientación de guías especializados y disfrute de jornadas inolvidables en un marco de extraordinaria belleza, este reservorio de fauna y flora cautiva a los visitantes de Luján en todas sus edades. Pueden observarse ñandúes, tucanes, caballos, tigres, pumas, elefantes, dromedarios, leones, monos, llamas y carpinchos entre otros.

Observaciones: Áreas donde acampar con todas las comodidades; visitas guiadas; paseos en pony; juegos infantiles; parrilla libre.

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Atractivos Turísticos				
Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
- Museo Municipal de Bellas Artes "Fernán Félix de Amador"	- Museos y Manifestaciones culturales históricas	-Museos	- Obras de arte y técnica	-Jerarquía 2
Fotografía :				
				

LUJÁN – Turismo Accesible

Ubicación: 9 de Julio 863 – Luján – Bs. As.

Teléfono: 02323 - 420755

Horario de visita: Martes a Domingo de 13.00 a 18:00 Hs.

Costo de Entrada: Libre y gratuito

E – Mail: bellasartes@lujan.gov.ar

Página Web: www.lujan.gov.ar

Características: Dedicado al arte contemporáneo en todas sus manifestaciones, mensualmente van cambiando las muestras. En la planta baja, se encuentra el Salón Mayor denominado "Sala J. Paladino", donde se exponen pinturas, a continuación y hacia el fondo, encontramos la "Sala Casals", en la otra ala del Museo se encuentra la "Sala Aime", donde se exhiben esculturas en mármol, bronce y madera. Por último, en la planta alta del Museo presentan una muestra de fotografía. Además tiene una sala de convenciones donde actualmente se dictan clases de pintura. Anualmente, como es tradición, se realizan en este Museo, dos concursos en los cuales participan artistas de todo el punto del país.

Temporada Alta: Todo el año.

Ficha para Atractivos Turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
- <i>Plaza Colón</i>	-Sitios Naturales	-	-	-Jerarquía 2

Fotografía:



LUJÁN – Turismo Accesible



Ubicación: Emplazada entre las calles Colón, San Martín, Mariano Moreno y B. Mitre - Luján

Visitantes: 100 personas/Día

Características: Ya en 1882 se llamaba como hoy y en el centro ostentaba un molino, donde hoy existe un cantero central en el que se colocó en 1910 la piedra fundamental de un monumento a Cristóbal Colón que jamás se concretó. En ese lugar se colocó un cofre con periódicos de época y medallas alusivas como testimonio.

Interés Turístico: Pueden observarse, el Escudo de Luján, frente a la calle San Martín, un bebedero de piedra donde una mayólica evoca la reunión que allí se realizó entre vecinos que fundaron el Club Colón en 1951. Hay un monolito a los próceres de Mayo. Entre las bellísimas estatuas que la pueblan, pueden disfrutarse la Niña del vestido Recogido, La Mujer Entrando Al Agua (semioculta bajo la copa de una sófora péndula), La Madre y su Hijo, La Joven de los Pámpanos y las Vides. Hay además un Estanque y grupo Escultórico de una Mujer y un Niño. El estanque está sembrado de peces de colores. Pueden encontrarse siete bancos de mayólicas rodeando el cantero circular del centro de la plaza y una amplia variedad de árboles y plantas.

Temporada Alta: Todo el año

Ficha para Atractivos Turísticos				
Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
- Río Luján	-Sitios Naturales	-Lagos y Lagunas	-Ríos	-Jerarquía 2

LUJÁN – Turismo Accesible

Fotografía :



Ubicación: Está ubicado en la pampa ondulada, y a su paso, forma valles de distintos tipos. Se accede por el margen de la Basílica ingresando al Paseo Municipal de Luján.

Descripción: El río Luján es uno de los numerosos cursos fluviales que recorren el norte de la provincia de Buenos Aires. Nace de la unión de los arroyos de El Durazno y de Los Leones, en el partido de Suipacha, recorriendo además, los partidos de Mercedes, Luján, Pilar, Exaltación de la Cruz, Escobar, Campana, Tigre y San Fernando, desembocando en las aguas de Río de la Plata, a 128 kilómetros de sus nacientes.

Características: típico río de llanura ondulada, cuenta con varios meandros y una suave pendiente. Es, además, un muy importante efluente de agua, para el Río de la Plata. Interés Turístico: Esparcimiento y recreación.

Medios de Acceso: Terrestre.

Capacidad: 200 personas/día

Temporada Alta: Sábados y Domingos

ACTIVIDADES TURÍSTICAS

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Actividades Turísticas			
Nombre de la Actividad	Categoría	Tipo	Subtipo
Peregrinación a la Basílica de Luján	-Categoría 3	- Folclore	Interés: Religioso

LUJÁN – Turismo Accesible

Fotografía :



Ubicación: Desde Liniers principalmente y otras localidades hacia la Basílica de Luján.

Visitantes: Aprox. 30.000 personas/Día

Recomendaciones: Se recomienda realizar la por la ruta específica, donde hay puestos sanitarios y brindan bebidas.

Valor de la entrada: Es Gratuito, si se quiere, se abonan micros para el regreso.

Características y Descripción: La peregrinación sale de Rivadavia y Gral. Paz, barrio de Liniers, Ciudad de Buenos Aires con la "imagen cabecera" (imagen de Nuestra Señora de Luján que es la referente de la peregrinación) principalmente, aunque también existen otros puntos de salidas. Son 67 Km. que se recorren a pie. Al ser una peregrinación masiva, mucha gente sale a caminar sola o en pequeños grupos en diversos horarios desde el viernes por la noche. El camino es la Avenida Rivadavia (ex Ruta Nac. 7) y costea las vías del ex FFCC (hoy TBA), hasta Luján. Misas Durante la Peregrinación en la Basílica de Luján

Sábado 3 de Octubre: 8, 9, 10, 11, 12:30, 15:30, 17, 19, 20:30, 22, 23:30 hs. Domingo 4 de Octubre: 1, 2:30, 4, 5:30, 7 (Misa presidida por el Cardenal Bergoglio y obispos de la región Buenos Aires), 9, 10, 11, 12:30 hs.

Salida: Viernes 2 ó Sábado 3 de Octubre de 2010 a las 12:00 hs.

Estacionalidad: 3 de Octubre.

Ficha para Actividades Turísticas

Nombre de la Actividad	Categoría	Tipo	Subtipo
Visita Ribera del Río Luján	Esparcimiento	- Visitas Sitios Naturales	Interés: Recreacional

LUJÁN – Turismo Accesible

Fotografía :



Ubicación: Al margen de Río Luján dentro del Paseo Municipal

Visitantes: Aprox. 1.000 personas/Día, los fines de semana

Recomendaciones: Si bien existen puestos de comida, se pueden llevar viandas o comida para hacer en las parrillas y pasar el día.

Valor de la entrada: Es Gratuito.

Características: Posee varios recreos con mesas y fogones junto al cauce bajo una riquísima forestación. Para ellos resulta particularmente interesante el Balneario Municipal ubicado a margen derecha del río. Además de recreos y restaurantes pueden desarrollarse diferentes actividades como cruzar el río en aerosilla a una altura de 17 metros. También pueden alquilarse botes, lanchas, kartings y bicicletas para los que prefieren combinar el descanso con algún otro entretenimiento o deporte. A la vera del río hay un parque de diversiones con juegos mecánicos.

Además existen restaurantes, bares, una feria artesanal y hermosas arboledas bajo las que corren veredas amplias donde las familias pueden reunirse a disfrutar de un descanso, en el corazón mismo de la zona turística.

Estacionalidad: Todo el año, aunque el fuerte es en Primavera – Verano.

Ficha para Actividades Turísticas

Nombre de la Actividad	Categoría	Tipo	Subtipo
------------------------	-----------	------	---------

LUJÁN – Turismo Accesible

Visita a la Basílica de Luján	-Categoría 3	- Folclore	Interés: Religioso
--	--------------	------------	--------------------

Fotografía :



Ubicación: San Martín 51 – Luján – Bs.As.

Visitantes: Aprox. 1.000 personas/Día

Recomendaciones: Se recomienda visitar la Cripta, que por lo general no se suele ir. La entrada a la Cripta tiene un costo de \$3.00 y se pueden observar vírgenes de distintos países, trajes de arzobispos y relicarios de objetos valiosos. Se expone también, el crucero de hierro que cayó hace algunos años, luego de una tormenta.

Valor de la entrada a la Basílica: Es Gratuito.

Características y Descripción: Este monumento, de estilo neogótico, fue construido en piedra sillería clara procedente de Entre Ríos, y se debe al Padre Jorge M. Salvaire, Teniente Cura de la Ciudad. El autor de los planos fue Ulderico Courtois. Su exterior es imponente, su frente majestuoso y flanqueado por dos torres. La que está sobre el crucero es totalmente de cobre, de acuerdo a la mejor tradición gótica. Los nombres labrados en la piedra, a la entrada de la Catedral, testimonian las donaciones llevadas a cabo para la realización de la misma. Sus vitrales describen hechos históricos, como la detención de la carreta que origina el Milagro de la Virgen de Luján; y la coronación de la santa imagen en 1887.

Visitas: Todos los Días de 7 a 20 Hs.

Ficha para Actividades Turísticas

Nombre de la Actividad	Categoría	Tipo	Subtipo
---------------------------	-----------	------	---------

LUJÁN – Turismo Accesible

Peregrinación Gaucha a Luján	-Visitas Culturales	- Folclore	Interés: Histórico
-------------------------------------	---------------------	------------	--------------------

Fotografía :



Ubicación: Los gauchos parten desde ciudades aledañas dirigiéndose hacia la Basilica de Luján, donde se celebra la Fiesta.

Visitantes: Aprox. 6.000 gauchos/Día de la peregrinación y 15.000 personas viendo el espectáculo.

Valor de la entrada: Es Gratuito.

Características: Es una costumbre que ya lleva celebrada 62 años. Se dice que ésta peregrinación es la "concentración ecuestre más importante del mundo", manteniendo las tradiciones campestres, luego de la peregrinación, los gauchos lucen trajes típicos, se realizan demostraciones gauchescas y bailes tradicionales, comenzando la fiesta con la celebración de la misa.

Dos, de las principales agrupaciones tradicionalistas, son La Montonera, de Ensenada, y Gaucha, de Punta Lara. El evento, finaliza cerca de las 18 Hs.

Estacionalidad: El último fin de semana de Setiembre.

Ficha para Actividades Turísticas

Nombre de la Actividad	Categoría	Tipo	Subtipo
------------------------	-----------	------	---------

LUJÁN – Turismo Accesible

Visita a Museos	-Visitas Culturales	- Museos y Manifestaciones Culturales	Interés: Histórico
------------------------	---------------------	---------------------------------------	--------------------

Fotografía :



Ubicación: Frente a la Basílica. Ubicado en la manzana rodeada por las calles Lavalle, 25 de Mayo, Lezica y Torrezurri y la Avenida Nuestra Señora de Luján.

Valor de la entrada: \$4 para ingresar al Complejo Museográfico y entrada libre y gratuita para ingresar al Museo de Bellas Artes.

Horarios del Complejo Museográfico: Lunes y Martes Cerrado – Miércoles de 13.30 a 16.30 Hs. - Jueves y Viernes de 11.30 a 16.30 Hs y Sábado y Domingos de 10.30 a 17.30 Hs Feriados de 12.30 a 17.30 Hs. Horario de Museo de Bellas Artes: Martes a Domingo de 13 a 18 hs.

Características: Es el complejo museográfico más importante del país y uno de los más grandes de América. El lugar se divide en cinco áreas que cuentan con ocho salas habilitadas al público, el cabildo, una capilla y la Biblioteca Peña.

Museo del Transporte: Este Instituto, anexo del Complejo Enrique Udaondo, expone gran número de carrozas, el papamovil y coches antiguos, algunos usados por los generales Belgrano y San Martín, Domingo F. Sarmiento y otras personalidades.

Museo de Bellas Artes de Luján "Fernán Félix de Amador": Está ubicado, en la actualidad, en un sector conocido como "LA RECOVA" junto al Complejo Museográfico. Tradicionalmente se realizan en este Museo dos concursos en los cuales participan artistas de todo el país. Se pueden contemplar las inigualables "Tallas Martín Fierro".

Estacionalidad: Todo el año.

Ficha para Actividades Turísticas

LUJÁN – Turismo Accesible

Nombre de la Actividad	Categoría	Tipo	Subtipo
Acuática	Recreativas	Esparcimiento	



Ubicación y Salidas desde: En el Paseo Municipal de la Rivera del Río Luján.

Características: Existen dos opciones para realizar actividades acuáticas sobre el curso del río Luján, una es el alquiler de botes ó el aquabici y la segunda dar un paseo en catamarán.

Estacionalidad: Todo el año.

Ficha para Actividades Turísticas

LUJÁN – Turismo Accesible

Nombre de la Actividad	Categoría	Tipo	Subtipo
Aeromodelismo	-Recreativa	- Esparcimiento	

Fotografía :



Ubicación: Aeroclub Luján Fernández Beschstedt S/N - Luján - Bs. As. (a pocas cuadras del centro)

Teléfono: 02323 - 435860

E-mail : info@aeroclub-lujan.com.ar

Página Web: www.aeroclub-lujan.com.ar

Horarios: Miércoles por la tarde, Sábados y Domingos todo el día.

Características y Descripción: El aeroclub se dedica al fomento de la actividad aeronáutica a través de la formación y entrenamiento de pilotos civiles y comerciales y brindando asistencia a través de servicios de aviación. En el predio funciona una escuela de vuelo, equipada con tres aviones.

Las actividades que se pueden realizar son los cursos de piloto, mantenerse entrenado, volar por placer ó hacer un vuelo de bautismo sobre la ciudad.

EQUIPAMIENTO TURÍSTICO

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
-Restaurante L'eau Vive	-Alimentación	-Restaurantes	
Observaciones: Se recomienda asistir con reserva y con vestimenta adecuada.			
Fotografía:			
			
Tel/Fax: 02323-421774 / Fax 02323-432010			
Dirección: Constitución 2112 – Luján – Bs. As.			
E-Mail: leauvive@speedy.com.ar			
Medios de Pago: VISA Y AMERICAN EXPRESS			
Categoría: Restaurante atendido por monjas misioneras			
Tipo de cocina: Alta Cocina Francesa - Carnes de Caza			
Ambientación: Religiosa - De la Familia Misionera DONUM DEI			
Horarios: Martes a Sábado de 12 a 14:30 hs y 20:30 a 22:00 - Domingo sólo almuerzo - Lunes Cerrado (Excepto feriados)			
Pagina Web: No posee			
Servicios: Aire acondicionado, calefacción, estacionamiento, Atención Bilingüe			
Temporada: Abierto todo el año			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
-El Virrey	-Alimentación	-Restaurantes	
Observaciones: Se ubica a 50 Mts. De la Basílica, con vista privilegiada.			
Fotografía:			
			
Tel/Fax: 02323 - 469031			
Dirección: 9 de Julio Frente a Plaza Belgrano – Luján – Bs. As.			
Medios de Pago: CABAL, TARJETA NARANJA, VISA Y AMERICAN EXPRESS			
Categoría: Restaurante a la carta - Minutas			
Tipo de cocina: Parrilla y Minutas			
Ambientación: Familiar			
Horarios: Martes a Domingo de 12 a 15:30 hs y 20:30 a 23:00			
Pagina Web: No posee			
Servicios: Aire acondicionado, calefacción, mesas en la vereda.			
Temporada: Abierto todo el año			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
-Las Familias	-Alimentación	-Restaurantes	
Observaciones: Se ubica a 100 Mts. De la Basílica.			
Fotografía:			
Dirección: San Martín 102 – Luján – Bs. As.			
Medios de Pago: Efectivo y Tickets			
Categoría: Familiar tipo Bodegón			
Tipo de cocina: Pizzería y Pastas Caseras - Cafetería			
Ambientación: Familiar			
Horarios: Martes a Domingo de 11.30 a 15:30 hs y 20:00 a 23:30			
Pagina Web: No posee			
Servicios: Aire acondicionado y calefacción.			
Temporada: Abierto todo el año			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
-Otro Carrito Más	-Alimentación	-Restaurantes	
Fotografía: 			
Tel/Fax: 02323 – 434900			
Dirección: San Martín 183 – Luján – Bs. As.			
Medios de Pago: Todas las tarjetas, Efectivo y tickets			
Categoría: Platos Tradicionales y Parrilla			
Tipo de cocina: Parrilla a la leña			
Horarios: Martes a Domingo de 12.00 a 15:00 hs y 20:30 a 23:30			
Pagina Web: No posee			
Servicios: Aire acondicionado, calefacción, WIFI.			
Temporada: Abierto todo el año			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
-Mc Donald´s	-Alimentación	-Restaurantes	
<p>Observaciones: Posee todas las características de accesibilidad.</p> <p>Fotografía:</p> <div style="text-align: center;"></div>			
<p>Dirección: San Martín 260 – Luján – Bs. As.</p> <p>Medios de Pago: Visa, American Express y Efectivo</p> <p>Categoría: Fast Food</p> <p>Ambientación: Familiar</p> <p>Horarios: Todos los días de 9.00 a 23:30 Hs.</p> <p>Página Web: www.mcdonalds.com.ar</p> <p>Servicios: Aire acondicionado, calefacción, Pelotero, festejo de cumpleaños.</p> <p>Temporada: Abierto todo el año</p>			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
-1800	-Alimentación	-Restaurantes	
Fotografía:			
			
Dirección: Rivadavia 705 – Luján – Bs. As.			
Teléfono: 02323 - 433080			
Medios de Pago: Visa y Efectivo			
Categoría: Comida Tradicional a la carta – Parrilla, Pastas, Pescados, etc.			
Ambientación: Colonial			
Horarios: Martes a Domingo de 11.30 a 14.30 y de 20.30 a 23:30 Hs.			
Pagina Web: www.restaurant1800.com			
E-Mail: reservas@restaurant1800.com			
Servicios: Aire acondicionado, calefacción.			
Temporada: Abierto todo el año			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
-La Basílica	-Alimentación	-Restaurantes	
Fotografía:			
<p>Dirección: San Martín 101 – Luján – Bs. As.</p> <p>Teléfono: 02323 - 428376</p> <p>Medios de Pago: Todas las tarjetas, Efectivo y Tickets.</p> <p>Categoría: Comida Tradicional a la carta con influencia española.</p> <p>Ambientación: Española</p> <p>Horarios: Martes a Domingo de 12.00 a 14.30 y de 20.00 a 23:00 Hs.</p> <p>Página Web: No posee</p> <p>Servicios: Aire acondicionado, calefacción.</p> <p>Temporada: Abierto todo el año</p> <p>Observación: Colabora con el mantenimiento del Museo de Bellas Artes.</p>			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
-The Horse	-Alimentación	-Restaurantes	
Fotografía:			
			
Dirección: Alvear 1671 – Luján – Bs. As.			
Teléfono: 02323 - 430386			
Medios de Pago: Todas las tarjetas y Efectivo.			
Categoría: Comida italiana, Pizzas y Pastas Caseras.			
Ambientación: Tipo italiana			
Horarios: Todos los días de 12.00 a 14.00 y de 20.30 a 23:00 Hs.			
Pagina Web: No posee			
Servicios: Aire acondicionado y calefacción.			
Temporada: Abierto todo el año			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
-El Naranjo	-Alimentación	-Restaurantes	

Fotografía:



Dirección: 9 de Julio y 25 de Mayo – Luján – Bs. As.
Teléfono: 02323 - 429848
Medios de Pago: Visa, Amex, Efectivo y Tickets.
Categoría: Carnes, Pescados y Pastas Caseras.
Ambientación: Clásica
Horarios: Martes a Domingo de 12.30 a 14.30 y de 20.30 a 23:00 Hs.
Pagina Web: www.restauranteelnaranjo.com
E-Mail: restaurantelnaranjo@ciudad.com.ar
Servicios: Comidas especiales para niños, Aire acondicionado y calefacción.
Temporada: Abierto todo el año

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
-Lo de Carlitos	-Alimentación	-Restaurantes	
Fotografía:			
			
			
<p>Dirección: Humberto1° 1235 – Luján – Bs. As.</p> <p>Medios de Pago: Visa, American Express y Efectivo</p> <p>Categoría: Fast Food – Variedad de panqueques dulces y salados y hamburguesas caseras.</p> <p>Ambientación: Familiar</p> <p>Horarios: Todos los días de 9.00 a 23:00 Hs.</p> <p>Pagina Web: No posee</p> <p>Servicios: Aire acondicionado y calefacción.</p> <p>Temporada: Abierto todo el año</p>			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
-Maitok	-Alimentación	-Restaurantes	
Fotografía:			
			
<p>Dirección: Lavalle 415 – Luján – Bs. As.</p> <p>Medios de Pago: Visa, American Express y Efectivo</p> <p>Categoría: Platos elaborados y Parrilla</p> <p>Ambientación: Familiar</p> <p>Horarios: Martes a Sábado de 21 a 0.30 Hs y Sábados y Domingo de 12.30 a 15 Hs.</p> <p>Página Web: <i>No posee</i></p> <p>Servicios: Aire acondicionado, calefacción, festejo de cumpleaños.</p> <p>Temporada: Abierto todo el año</p> <p>Observación: También se organizan eventos.</p>			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
- Plaza	-Alimentación	-Restaurantes	
Fotografía: 			
<p>Dirección: 9 de Julio 976 – Luján – Bs. As.</p> <p>Medios de Pago: Visa, American Express Tickets y Efectivo</p> <p>Categoría: Platos elaborados y Parrilla</p> <p>Ambientación: Familiar</p> <p>Horarios: Martes a Sábado de 21 a 0.30 Hs y Sábados y Domingo de 12.30 a 15 Hs.</p> <p>Pagina Web: <i>No posee</i></p> <p>Servicios: Aire acondicionado, calefacción, posee mesas en la vereda.</p> <p>Temporada: Abierto todo el año</p>			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
-Berlín	-Alimentación	-Restaurantes	
Fotografía: 			
<p>Dirección: San Martín 222 – Luján – Bs. As.</p> <p>Teléfono: 02323 - 420029</p> <p>Medios de Pago: Visa, Mastercard y Efectivo</p> <p>Categoría: Comida Tradicional alemana – Cervecería – Salón de Té</p> <p>Ambientación: Típica Alemana</p> <p>Horarios: Martes a Domingo de 11.30 a 23:00 Hs.</p> <p>Página Web: No posee</p> <p>Servicios: Aire acondicionado, calefacción y mesas en la vereda.</p> <p>Temporada: Abierto todo el año</p>			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
- Hotel BIARRITZ	-Alojamiento	-Hotelero	- 3 estrellas
Fotografía:			
			
			
Tel/Fax: 02323 - 421230			
Dirección: Lezica y Torrezuri 717 – Luján – Prov. De Bs. As. – Argentina			
Ubicado dentro del casco histórico a 150 mts. De la Basílica.			
E- Mail: hotelbiarritz@argentina.com			
Medios de Pago: VISA Y AMERICAN EXPRESS			
Pagina Web: http://hotelbiarritz.webuda.com			
Servicios: Habitaciones con baño privado, T.V., Frigobar, servicio de habitación, Aire acondicionado, calefacción central, salón de té, video, estacionamiento, Servicios de emergencia y atención Bilingüe.			
Temporada: Abierto todo el año			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
- Hotel Luján City	-Alojamiento	-Hotelero	- 3 estrellas
Fotografía:			
			
			
			
Tel/Fax: 02323 - 421546			
Dirección: Lezica y Torrezuri 631 – Luján – Prov. De Bs. As. - Argentina			
E- Mail: lujancityhotel@hotmail.com			
Medios de Pago: CABAL, VISA Y AMERICAN EXPRESS			
Pagina Web: http://www.lujancityhotel.com.ar/			
Servicios: Habitaciones con baño privado, T.V. con cable, servicio de habitación, Aire acondicionado, calefacción central, salón de té, video, estacionamiento, Servicios de emergencia y atención Bilingüe.			
Temporada: Abierto todo el año			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
- Hotel Catedral	-Alojamiento	-Hotelero	- 3 estrellas
Fotografía:			
			
Tel/Fax: 02323 - 430670			
Dirección: 9 de Julio 1074 – Luján – Prov. De Bs. As. - Argentina			
E- Mail: hotelcatedral@argentina.com			
Medios de Pago: MASTERCARD, DINERS, VISA Y AMERICAN EXPRESS			
Pagina Web: http://hotelcatedral.50webs.com			
Servicios: Habitaciones con teléfono y baño privado, T.V. con 70 canales, Música funcional, Restaurante, servicio de habitación 24 Hs, Desayuno Buffet, Aire acondicionado, calefacción, servicio de lavandería, cocheras.			
Temporada: Abierto todo el año			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
- Hotel Hoxon	-Alojamiento	-Hoteleros	- 3 estrellas
			
Tel/Fax: 02323 – 429970 ó 0810-333-1070 / 0810-222-7318			
Dirección: 9 de Julio 760 – Luján – Prov. De Bs. As. - Argentina			
E- Mail: reservas@hotelhoxon.com.ar			
Medios de Pago: Todas las tarjetas			
Pagina Web: http://www.hotelhoxon.com.ar			
Servicios: Categorías Standard, Especial, Preferencial y VIP, Piscina, Aire acondicionado individual, Calefacción central, TV por cable, Frigobar, Teléfono para llamadas nacionales e internacionales, Wi-Fi sin cargo, Súper desayuno con alimentos tradicionales y light, Caja de seguridad			
Temporada: Abierto todo el año			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
- Hotel Los Monjes	-Alojamiento	-Hotelero	- 3 estrellas (Concept Hotel)
Fotografía:			
			
Tel/Fax: 02323 - 430200			
Dirección: Francia 981– Luján – Prov. De Bs. As. - Argentina			
E- Mail: contacto@hotellosmonjes.com			
Medios de Pago: Todas las tarjetas			
Pagina Web: http://www.hotellosmonjes.com.ar			
Servicios: Desayuno, estacionamiento interno, aire acondicionado individual y calefacción central, WI FI, Servicio de habitación 24 Hs., caja de seguridad, Rampa para discapacitados, Frigobar, Transfer, Lavandería, Alquiler de autos, masajes y cata de vinos.			
Temporada: Abierto todo el año			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
- Hotel de la Paz	-Alojamiento	-Hotelero	- 3 estrellas
Fotografía:			
			
Tel/Fax: 02323 – 428742 ó 424042			
Dirección: 9 de Julio 1074 – Luján - Prov. De Bs. As. - Argentina			
E- Mail: info@hoteldelapaz.com.ar			
Medios de Pago: Todas las tarjetas			
Pagina Web: http://www.hoteldelapaz.com.ar/			
Servicios: Habitaciones con baño privado y climatizadas, Televisión por Cable, Servicio de Cafetería, Desayuno americano, Salón para conferencias, Servicio permanente de Emergencias Medicas, Servicio de habitación 24 Hs., caja de seguridad, Frigobar, Jardín de invierno.			
Temporada: Abierto todo el año			
Observación: Es uno de los alojamientos más antiguos de la ciudad, fue construido en 1860, y hace poco tiempo se han encontrado túneles subterráneos que aun se están investigando pero se cree que eran utilizados por los adinerados para esconderse de los indios, ante algún ataque.			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
- Hotel del Virrey	-Alojamiento	-Hotelero	- 3 estrellas
Fotografía			
<p>Tel/Fax: 02323 – 420797 / 421658</p> <p>Dirección: San Martín 129 – Luján - Prov. De Bs. As. - Argentina</p> <p>E- Mail: info@hoteldelvirreylujan.com.ar</p> <p>Medios de Pago: Master Card, Visa y American Express</p> <p>Página Web: http://www.hoteldelvirreylujan.com.ar</p> <p>Servicios: Habitaciones con baño privado y Aire Acondicionado, Calefacción, Televisión por Cable, Lavandería, Desayuno, Servicio de Emergencias Médicas, Servicio de habitación 24 Hs., Servicio de Cafetería, Fax e Internet.</p> <p>Temporada: Abierto todo el año</p> <p>Observación: A 30 Mts. De la Basílica.</p>			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
- Hostel Estación Luján	-Alojamiento	-Extrahotelero	- Sin Categorización
Fotografía 			
Tel/Fax: 02323 – 429101 Dirección: 9 de Julio 978 – Luján - Prov. De Bs. As. - Argentina E- Mail: info@estacionlujanhostel.com.ar Medios de Pago: Efectivo y Transferencia bancaria. Pagina Web: http://www.estacionlujanhostel.com.ar Servicios: Vista desde las Habitaciones y Balcones a la Basílica de Luján, Cabildo de Luján, Museos y frente a la Plaza Belgrano. Habitación doble con baño privado. Calefacción, ventilador de techo, lockers, calefactor. Habitaciones múltiples femeninas y masculinas, ropa de cama y toallas. Calefacción y ventiladores en habitaciones y áreas comunes. Desayuno incluido. Cocina totalmente equipada y vajilla. Sala de Estar de uso común con TV 29", DVD, PC y WI FI. Ropa de cama y Baño. Escalera y ascensor para acceso diferenciado. Asesoramiento turístico. Temporada: Abierto todo el año Observaciones: Único hostel en la ciudad de Luján – Gay friendly			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
- Hotel Centro	-Alojamiento	-Hoteleros	- 2 ESTRELLAS

Fotografía



Tel/Fax: 02323 – 420667

Dirección: Francia 1062 – Luján - Prov. De Bs. As. - Argentina

E- Mail: hotelcatedral@argentina.com.ar

Medios de Pago: Efectivo y Transferencia bancaria.

Página Web: No posee

Servicios: Habitación single, doble y triple con baño privado. Calefacción, ventilador de techo, calefactor. Desayuno incluido. Sala de Estar de uso común con TV 29"

Temporada: Abierto todo el año

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
- Hotel Victoria	-Alojamiento	-Hotelero	- 2 ESTRELLAS
Fotografía 			
Tel/Fax: 02323 – 420582			
Dirección: Lavalle 136 – Luján - Prov. De Bs. As. - Argentina			
E- Mail: hvictoria136@yahoo.com.ar			
Medios de Pago: Visa, Efectivo y Transferencia bancaria.			
Pagina Web: No posee			
Servicios: Habitación single, doble twin, doble matrimonial y triple con baño privado. Televisión con Cable. Calefacción central ventiladores de techo y aire individual. Desayuno incluido. Sala de Estar de uso común. Servicios de Emergencias, cocheras.			
Temporada: Abierto todo el año			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
- Royal Hotel	-Alojamiento	-Hotelero	- 1 ESTRELLA
Fotografía 			
Tel/Fax: 02323 – 421295			
Dirección: 9 de Julio 696 – Luján - Prov. De Bs. As. - Argentina			
E- Mail y Pagina Web: No posee			
Medios de Pago: Efectivo			
Servicios: Habitación con baño privado. Televisión con Cable. Ventiladores de techo y calefactor individual. Desayuno incluido. Emergencias médicas.			
Temporada: Abierto todo el año			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
- <i>Guías habilitados</i>	-Otros Servicios	-Información al turista	-Servicio de guías
<p>Horario: Atienden todos los días de 8:00 hs a 17:00 hs. y por teléfono hasta las 19:00 hs.</p> <p>E-Mail: info@basilicadelujan.org.ar</p> <p>Tel.: 02323 - 420058 / 421070 / 421768 - Fax: 02323 - 421252</p> <p>Dirección: San Martín 51 - Luján - Pcia. de Buenos Aires - Argentina</p> <p>Visita de la Basílica Nuestra Señora de Luján: Historia del milagro de la Virgen. Breve reseña histórica de la Villa de Luján y su evolución. Recorrido de uno de los monumentos arquitectónicos más importantes del país. Construcción del Santuario, características exteriores e interiores, arte neo-gótico y su simbología. Descripción de vitrales, santuario y altares.</p> <p>Visita a la Cripta: Recorrido por este ámbito custodio de las advocaciones de la Virgen María y descripción de las distintas imágenes marianas más veneradas en el mundo. Duración: 30 minutos.</p> <p>Muestra Histórica de la Basílica Nuestra Señora de Luján: Abierta en ocasión de los 100 años del fallecimiento del padre Jorge María Salvaire CM. Se encuentran expuestos, entre muchos otros objetos históricos, la auténtica corona y custodia de la Virgen, el altar con que S.S. Juan Pablo II celebró su primera misa en la Argentina. Planos y materiales de la construcción de la basílica, vestimenta religiosa del siglo pasado, mitras y solideos de cardenales y obispos, reliquias de santos, muebles, estandartes y fotografías. Duración: 15 minutos. Visita combinada: Recorrido visitando la Basílica Nuestra Señora de Luján, Cripta y Muestra Histórica. Duración: 1,30 horas.</p> <p>Visita Museo Colonial e Histórico: Recorrido y reseña histórica del Cabildo y la Casa del Virrey. Visita descriptiva a las distintas salas del Museo: Federal, gauchos, Presidentes, Arte Hispano Americano y Modas entre otras. Duración: 1,30 horas</p> <p>Visita Museo de Transportes: Recorrido que permite apreciar transportes de distintas épocas, desde la carreta hasta el hidroavión Plus Ultra. Duración: 1 hora</p> <p>Visita de la Ciudad: Visita histórica, cultural y recreativa de la ciudad. Durante el recorrido conoceremos la Plaza Belgrano, Área Basílica, Casa de Fiorentino Ameghino, Estación de Ferrocarril, zona comercial, Plaza Colón, Palacio Municipal; parques y monumentos. Duración: 1,15 hora.</p>			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Equipamiento Turístico			
Nombre del Equipamiento	Categoría	Tipo	Subtipo
-Agencias de viaje: CONEXIÓN EVT	-Otros Servicios	-Información al turista	-Servicio de guías y venta de servicios turísticos
<p>Observaciones: Guías Habilitados</p> <p>Fotografía:</p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div>			
<p>Conexión Empresa de Viajes y Turismo - Legajo 11220 Disp.2150</p> <p>Ubicación: Italia 1240 – Luján – Prov. Bs. As.</p> <p>Teléfonos: 02323 - 420327</p> <p>E-Mail: agenciaconexion@speedy.com.ar</p> <p>Pagina Web: www.conexionturismo.com.ar</p> <p>Servicios: Ofrecen servicios a contingentes o bien a pequeños grupos, su costo es fijo por día de servicio ofrecido y dependiendo el circuito a guiar.</p> <p>Además ofrecen paquetes turísticos nacionales e internacionales, alquiler de autos, hoteles, aéreos, entre otras cosas.</p> <p>Temporada: Todo el año.</p>			

INFRAESTRUCTURA **TURÍSTICA**

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Infraestructura Turística			
Nombre	Categoría	Tipo	Subtipo
- Rutas	-Transporte	-Terrestre	- Red de carreteras
Fotografía:			
 <p>The map shows the Partido de Luján with the city of Luján at the center. It highlights several roads: National Route 7 (blue circle) leading west to Mendoza; National Route 5 (blue circle) leading east to the Capital Federal; Provincial Route 6 (green square) leading north and east; Provincial Route 47 (green square) leading south; and Provincial Route 192 (green square) leading north. Surrounding partidos are labeled: San Andrés de Giles, Exaltación de la Cruz, Pilar, General Rodríguez, General Las Heras, Navarro, and Mercedes. Specific locations within the partido include Torres, Carlos Keen, Open Door, Cortinez, Villa Flandria ó Jauregui, Olivera, and San Eladio. The 'Autopista del Oeste' is also indicated.</p>			
<p>Descripción: La ciudad de Luján se sitúa estratégicamente dado que brinda la posibilidad de fluidas comunicaciones gracias a la red de rutas que se extienden en el territorio, permitiendo sobre todo, un rápido y fácil acceso hacia la Capital Federal. Las rutas provinciales son las N° 6, 47 y 192; y las nacionales N° 5 y 7. Limitan al Partido de Luján, los partidos de General Rodríguez, General Las Heras, Navarro, Mercedes, San Andrés de Giles, Exaltación de la Cruz y Pilar.</p>			

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Infraestructura Turística			
Nombre	Categoría	Tipo	Subtipo
- Hospital	-Sanidad	-Salud	- Hospitalización

Fotografía:



Descripción: El Hospital Municipal Nuestra Señora de Luján es el único establecimiento público de salud del partido de Luján y cubre las necesidades básicas en salud de una población aproximada de 100.000 habitantes y debido a su ubicación geográfica y a su condición de Zona Turística (gran cantidad de peregrinos y turistas de todo el país y el mundo visitan a la Virgen de Luján en la Basílica Nacional Nuestra Señora de Luján), se convierte en un importante centro de salud.

Está a cargo de un Director Médico y Director Asistente, cuenta con un plantel básico de 258 empleados: profesionales médicos, licenciados, enfermeros, técnicos, personal administrativo y personal de servicio.

Está dotado de 105 camas disponibles distribuidas en 6 sectores de internación.

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Infraestructura Turística			
Nombre	Categoría	Tipo	Subtipo
-Terminal de ómnibus	-Transporte	-Terrestre	- Terminal de ómnibus

Fotografía:



Teléfono: 02323 - 420044

Descripción y Ubicación: La Estación Terminal de Ómnibus de la ciudad de Luján está ubicada en calles Av. Nuestra señora de Luján, Almirante Brown, Juan Lezica y Torrezuri y Doctor Real. Allí ingresan y parten micros de Empresas de transporte de pasajeros hacia numerosos destinos de Argentina y de países limítrofes, combinando directa o indirectamente con otras líneas.

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Infraestructura Turística			
Nombre	Categoría	Tipo	Subtipo
-Empresa de transporte	-Transporte	-Terrestre	ómnibus

Fotografía:



Teléfono: 02323 43-4957

Descripción: La compañía terrestre que comunica la ciudad de Luján con la Capital Federal es la Empresa Atlántida. Tiene algunos micros nuevos, con aire acondicionado y el resto son unidades básicas. La duración del viaje, en el ómnibus directo es de 1.10 aproximadamente.

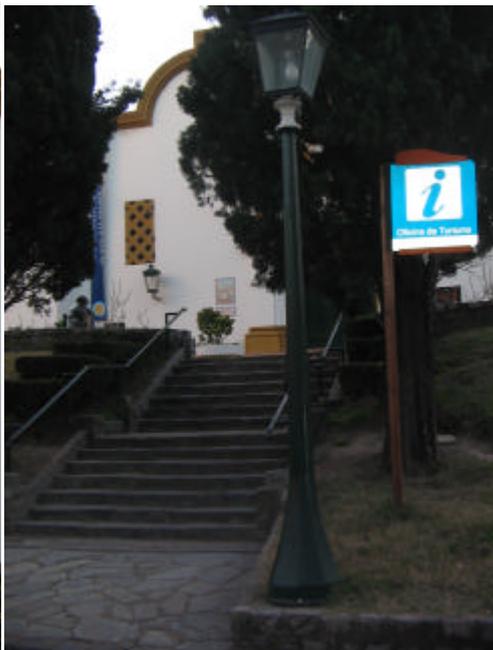
Salen todos los días a cada una hora - Desde Luján entre las 5.45 y las 20.45

-Desde Once desde las 7.45 hasta las 22.45

Los micros salen de Rivadavia entre Pueyrredón y Catamarca, en la Plaza Miserere. Paran luego en Jujuy y San Juan. La tarifa del pasaje es de \$ 7,50. Los micros tienen esas paradas fijas y no levantan pasajeros en otros lugares. Los boletos se pagan sí o sí con monedas en las máquinas expendedoras porque, por ahora, la empresa no vende abonos.

SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA

LUJÁN – Turismo Accesible

Ficha para Superestructura Turística			
Nombre	Categoría	Tipo	Misión
- Dirección de Turismo de Luján	-Organismo Público	-Oficina de Turismo	-Desarrollo e información Turística
<p>- Fotografía:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">Ver Organigrama en próxima hoja</p>			
<p>Tel: 02323 – 427082 ó línea gratuita 0800-333-1061</p> <p>Página Web: www.lujan.gov.ar E-Mail: turismo@lujan.gov.ar</p> <p>Horarios: Lunes a Viernes de 9 a 17 Hs. Y sábados y domingos de 10 a 18 Hs.</p> <p>Dirección: San Martín 1, Edificio La Cúpula - Parque Ameghino- Luján- Bs. As.</p> <p>Descripción: Es importante aclarar que el organigrama presentado sufrirá modificaciones, ya que figura la Dirección de Cultura independientemente de la Dirección de Turismo; y desde hace un mes, se unificaron, por lo que actualmente se llama <i>Dirección de Cultura y Turismo</i>.</p> <p>Con respecto a su ubicación la Dirección de Cultura y Turismo debe realizar sus gestiones a nivel provincial, respondiendo ante la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, cuya autoridad máxima es el Secretario de Turismo Lic. Ignacio Crotto.</p>			

Capítulo IV:
DESARROLLO
METODOLÓGICO DE LA
INVESTIGACIÓN



ASPECTOS METODOLÓGICOS

Todo diseño o tipo de investigación varía según el estado del tema a tratar y según los alcances que se pretenda que tenga dicho trabajo. El diseño elegido para la presente investigación será de tipo “exploratoria - descriptiva”.

Exploratorio, ya que se trata de una temática en la que el problema se encuentra inmadura, o sea, el problema carece de soluciones previas, pues no ha sido abordado previamente por otros investigadores. Por lo tanto la función de este tipo de esquema no es demostrar o comprobar sino determinar la existencia de un fenómeno o conjunto de fenómenos, y de sus particularidades²²; Explorar significa incursionar en un territorio desconocido. Por lo tanto, una investigación es exploratoria cuando no conocemos el tema por investigar, o cuando nuestro conocimiento es tan impreciso que nos impide sacar las más provisorias conclusiones sobre qué aspectos son relevantes y cuáles no.²³ Además, lo califico como *Descriptivo*, ya que se intenta dar una explicación rigurosa de los fenómenos a estudiar. Una vez que la investigación ha progresado lo suficiente en la exploración del asunto, es posible avanzar hacia la constatación descriptiva de las unidades y variables que definen el objeto.

Según Ander-Egg (1976:40) señala que los estudios descriptivos, al igual que los exploratorios son utilizados por: *“...quienes están preocupados por la acción, puesto que permiten elaborar un marco de estudio a partir del cual se deduce una problemática ulterior, o bien formular un*

²².- Samaja, J. “Epistemología y Metodología. Elementos para una teoría de la investigación científica”. Buenos Aires. Ed. Eudeba. 1.993.

²³.- Sabino, Carlos. “Cómo hacer una tesis”. Caracas. Ed. Panapo. 1.994

LUJÁN – Turismo Accesible

diagnóstico con el fin de conocer carencias esenciales y sugerir una acción posterior...”²⁴.

Además el diseño es no experimental transeccional descriptivo; no experimental porque se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, y transeccional descriptivo porque se presenta un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas, objetos o indicadores en determinado momento²⁵.

La naturaleza de esta investigación es de tipo empírico porque tomé datos de la realidad y el alcance temporal es de tipo transversal, pues se realizó un corte en el tiempo y se llevó a cabo un estudio simultáneo de las variables. Los resultados a los que alcanza la presente proceden de los datos recogidos a través de las salidas de campo realizadas durante el periodo entre Abril de 2010 y Agosto de 2010 dentro de la ciudad de Luján.

De los objetivos y del diseño que he optado, debo derivar la selección de los sujetos a estudiar (los elementos, personas, fenómenos que constituyen la muestra de la investigación). Estos elementos forman parte de un grupo de conceptos que conviene clasificar²⁶:

- Universo: Serie real o hipotética de elementos que comparten características definidas, relacionadas con el problema de la investigación. En este trabajo el Universo de Estudio es la Ciudad de Luján.
- Población: Conjunto definido, limitado y accesible del universo, que forma el referente para la elección de la muestra, es el grupo al cual se intenta generalizar los resultados del estudio. La población de esta investigación son los turistas con capacidades motrices restringidas que visitan la ciudad de Luján en el período del primer semestre del año 2.010

²⁴.- Ander-Egg, E. "Introducción a la planificación". 15° Edición. Buenos Aires. Ed. Lumen. 1.995.

²⁵.- Hernández Sampieri, Roberto y otros. "Metodología de la Investigación". México. Ed. Mc. Graw-Hill. 1991.

²⁶.- Vieytes, Rut. "Metodología de la Investigación en organizaciones, mercado y sociedad". Cáp. La investigación social.

LUJÁN – Turismo Accesible

- Muestra: Conjunto de individuos extraídos de la población a partir de algún procedimiento específico. Dentro del total de la población se consideró a cincuenta individuos.

Inicialmente se pondrá en marcha la fase exploratoria, según lo explica Sampieri, en su libro Metodología de la Investigación, los estudios exploratorios sirven para “preparar el terreno”; se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”.

En una segunda etapa se comienza el proceso descriptivo. Aquí se formula la problemática a resolver y se comienza a trabajar sobre la matriz de datos antes establecida. Según lo plantea Ruth Vieytes, para “los estudios descriptivos es necesario contar con mucho conocimiento previo acerca del problema a investigar. Requieren de un diseño bien estructurado, capaz de precisar que es lo que habrá de medirse, cómo y en qué población”.

A lo largo del trabajo se detecta la ausencia de una hipótesis de investigación, como expliqué anteriormente, esto se debe a que los estudios descriptivos se pueden iniciar con o sin ella.

UNIDADES DE ANÁLISIS Y VARIABLES

Del Universo de estudio se analizarán determinados datos que nos permitirán obtener la información necesaria para la realización del inventario del patrimonio turístico y para determinar la satisfacción de las necesidades del turista con capacidades motrices restringidas.

Estos datos corresponden a las unidades de análisis, las cuales tienen ciertas características que se les adjudican, conocidas como variables. A su vez esas variables poseen cada una, ciertos valores, estos valores deben ser exhaustivos y excluyentes entre sí.

LUJÁN – Turismo Accesible

A continuación se detallan cuales fueron las unidades de análisis, las variables y los valores que se tomaron en cuenta para confeccionar la encuesta.

Datos de referencia²⁷:

- ✓ UA: Unidad de análisis.

- ✓ V: Variables.

- ✓ D: Dimensión.

- ✓ SD: Subdimensión.

- ✓ R: Valores.

- ✓ I: Indicadores (Se presentan en los parámetros de las variables).

Parámetros y operacionalización de Unidades de Análisis

Los parámetros utilizados para la realización de algunos de los valores de ciertas variables expuestas en esta operacionalización son los siguientes:

- ✓ Excelente: Cumple en un 100% con las expectativas del turista, y satisface sus necesidades ampliamente.

- ✓ Muy buena: Los factores determinantes son cumplidos en un 75%, las expectativas son cumplidas, sin embargo el 25% restante no fue satisfecho.

- ✓ Buena: Esta calificación alcanza al 50% de la satisfacción del turista en relación con sus expectativas y con sus necesidades de accesibilidad en los servicios ó atractivos visitados.

- ✓ Regular: El atractivo/servicio es insuficiente en relación a las expectativas del turista, y solo cumple con un 25% de los factores determinantes.

²⁷ Apuntes de cátedra. Prof. Lic. Massuco, Beatriz. "La investigación y sus métodos II". 2007. UAI

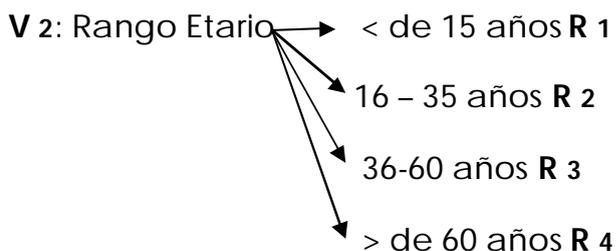
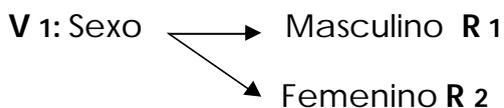
LUJÁN – Turismo Accesible

- ✓ Mala: No logra al menos una cualidad positiva en la expectativa del turista. Los servicios no son accesibles, o directamente no posee condiciones de accesibilidad.

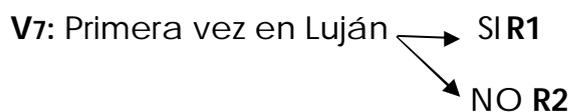
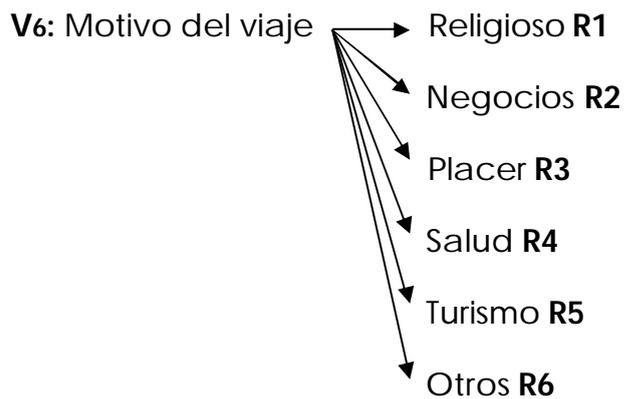
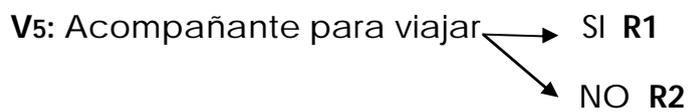
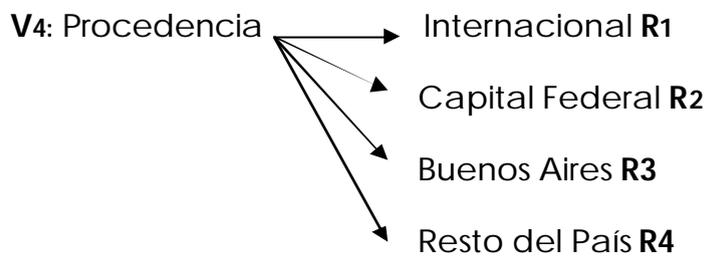
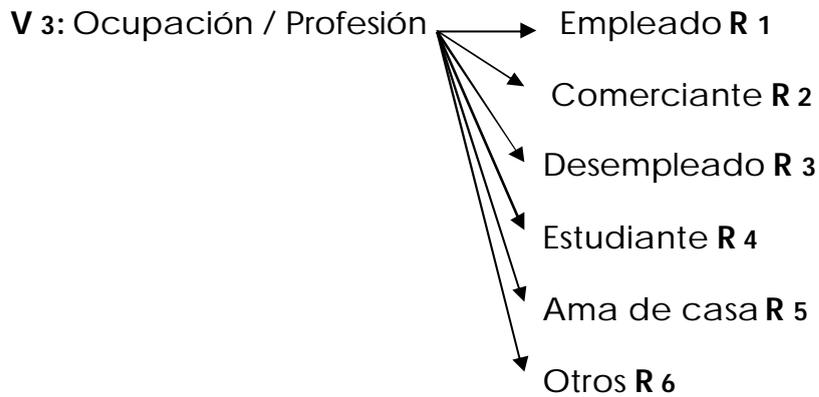
Y otro parámetro utilizado para los atractivos fue,

- ✓ Accesible (A): Cumple en un 100% con las necesidades de accesibilidad del pasajero.
- ✓ Accesible con Dificultad (AD): Esta calificación alcanza al 50% de la satisfacción del turista en relación con sus necesidades de accesibilidad en los servicios ó atractivos visitados, encontrando algún detalle no accesible, pero sin mayores inconvenientes, como por ejemplo el hecho de un solo escalón en una entrada principal.
- ✓ No Accesible (NA): El atractivo/servicio es insuficiente en relación a las necesidades del turista con capacidades restringidas, y solo cumple con un 25% ó directamente no cumple con los niveles de accesibilidad.

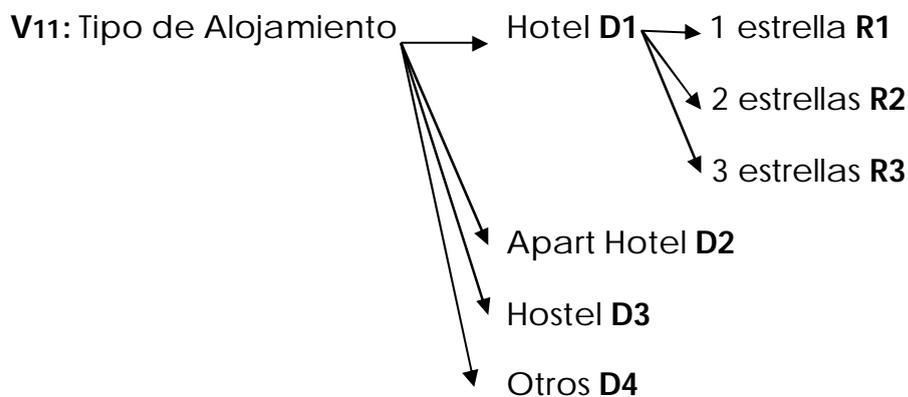
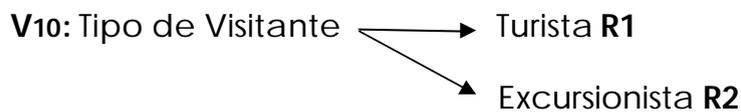
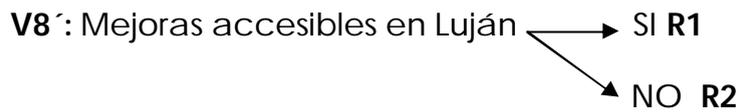
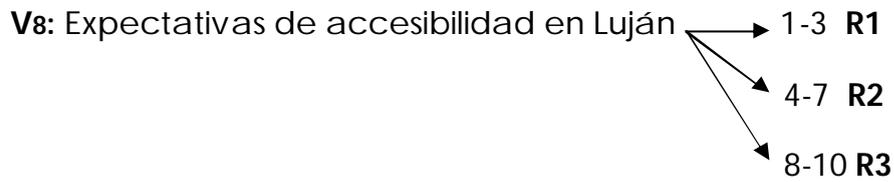
U/A: Turistas con capacidades restringidas que visitan la Ciudad de Luján al mes de Agosto del año 2.010



LUJÁN – Turismo Accesible



LUJÁN – Turismo Accesible



LUJÁN – Turismo Accesible

V12: Dificultades para acceder a Luján → SI R1
→ NO R2

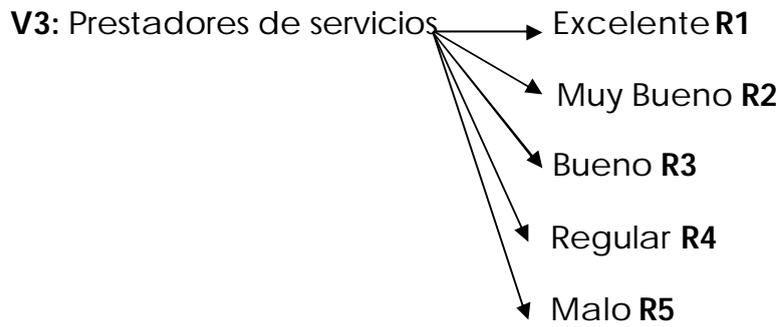
V13: Imagen de Luján como destino accesible → Excelente R1
→ Muy Bueno R2
→ Bueno R3
→ Regular R4
→ Malo R5

U/A: Hospitalidad en la ciudad de Luján

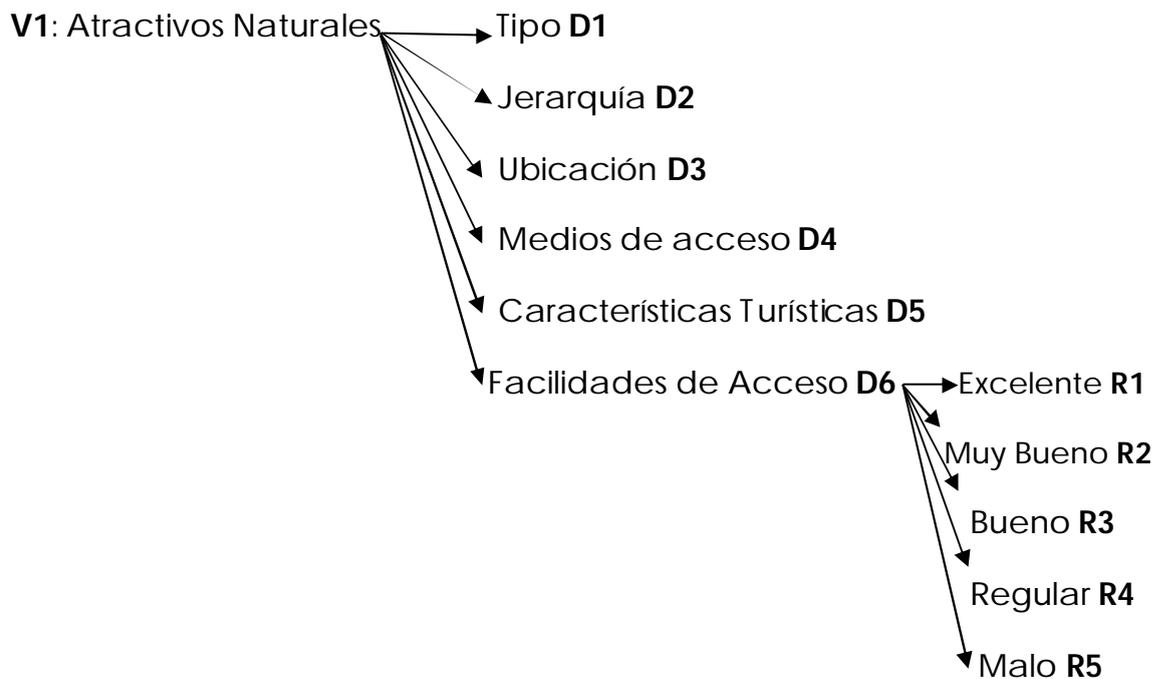
V1: Comunidad Local → Excelente R1
→ Muy Bueno R2
→ Bueno R3
→ Regular R4
→ Malo R5

V2: Comerciantes → Excelente R1
→ Muy Bueno R2
→ Bueno R3
→ Regular R4
→ Malo R5

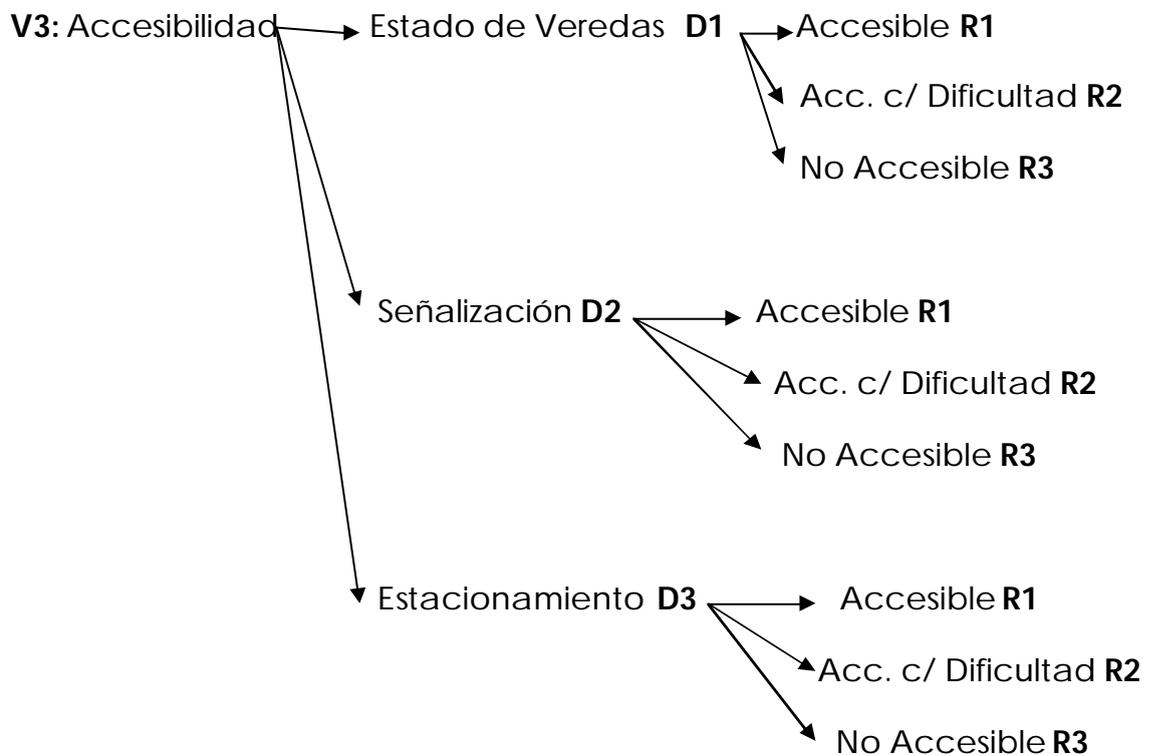
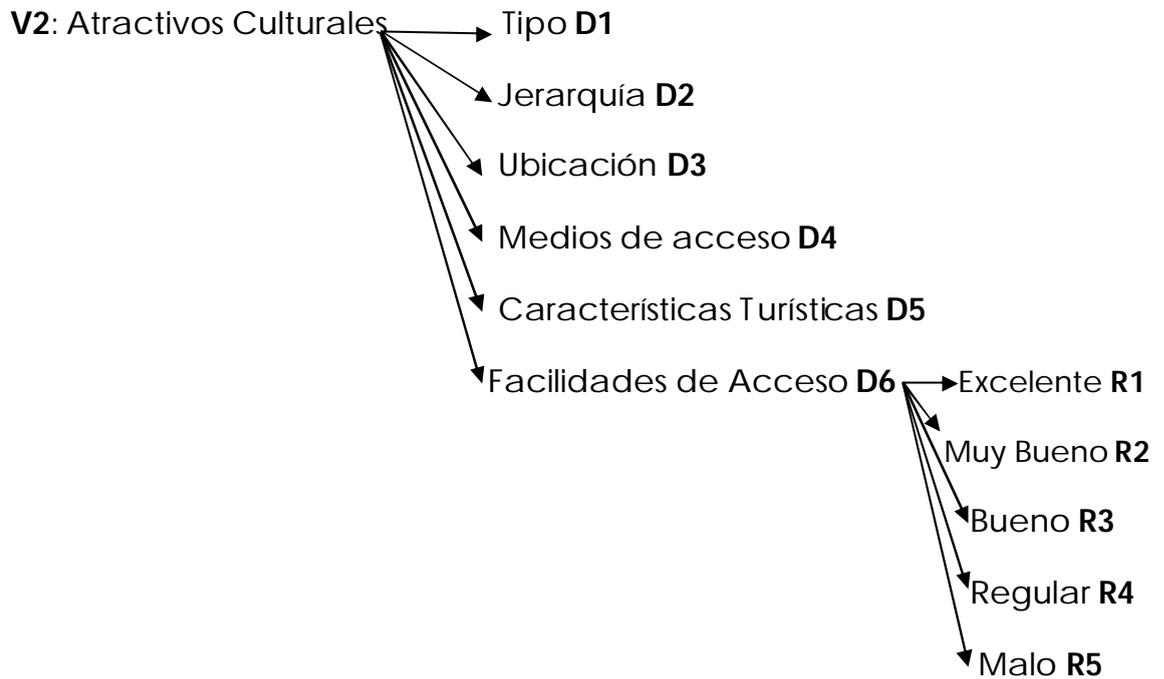
LUJÁN – Turismo Accesible



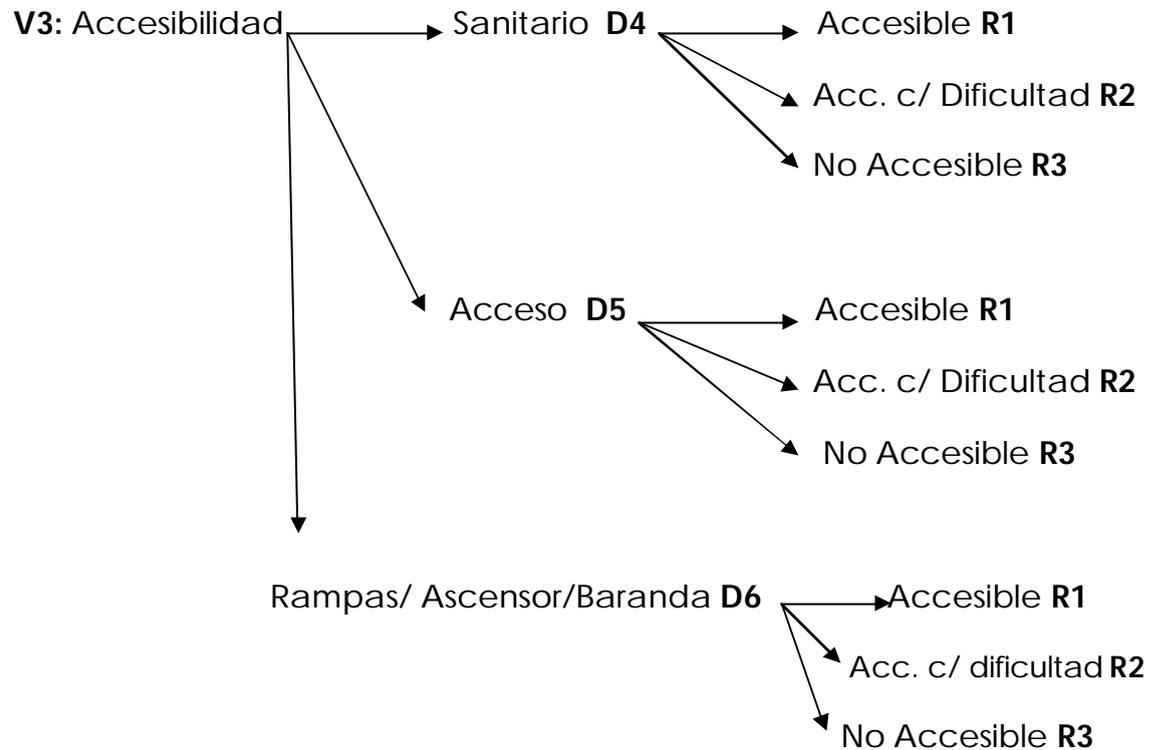
U/A: Atractivos Turísticos



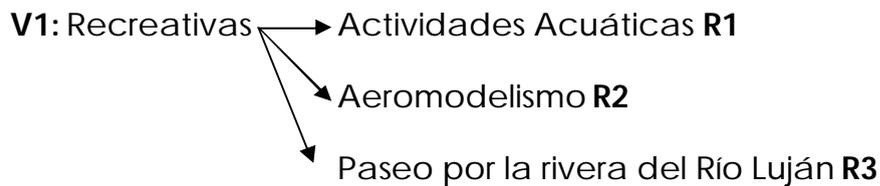
LUJÁN – Turismo Accesible



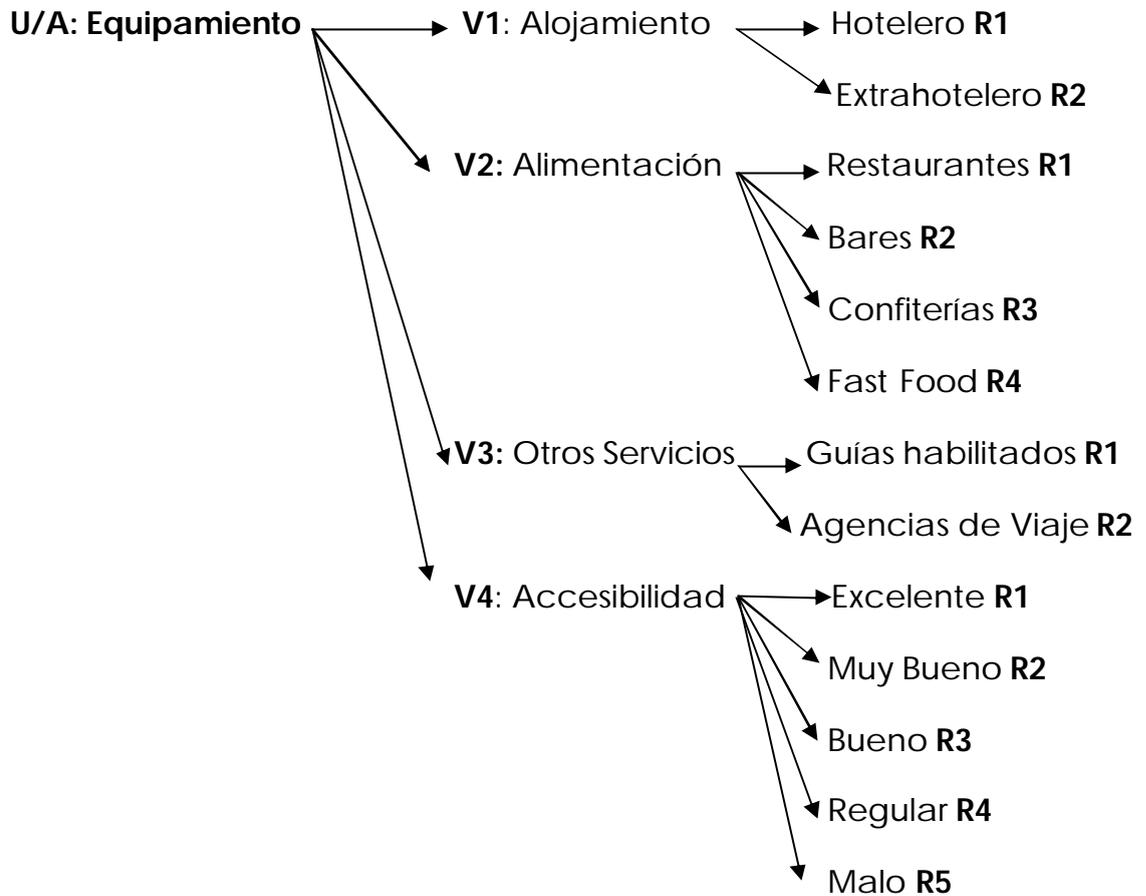
LUJÁN – Turismo Accesible



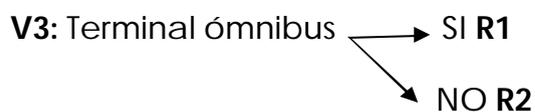
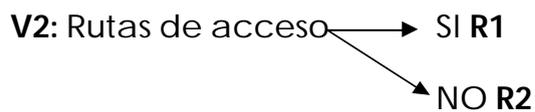
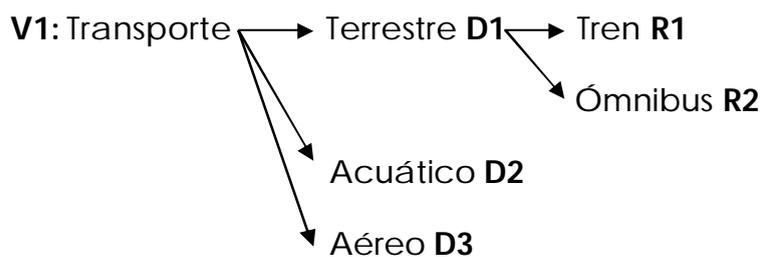
U/A: Actividades Turísticas



LUJÁN – Turismo Accesible



U/A: Infraestructura Turística



LUJÁN – Turismo Accesible

- Fuentes Primarias: Hacen referencia a la documentación que contiene material nuevo y original, cuya disposición no sigue ningún esquema predeterminado, como lo expresa Sampieri en su libro “Metodología de la Investigación”, son aquellas que “Constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica y proporcionan datos de primera mano, documentación con datos nuevos y originales”.

Las fuentes primarias que he utilizado corresponden a encuestas, entrevistas y planillas de observación con elaboración propia de primera mano.

- Fuentes Secundarias: Hace referencia a aquella documentación que contiene material conocido y organizado según un esquema determinado, es el resultado del desarrollo de las fuentes primarias.

En el libro antes mencionado, Sampieri expresa que son todas aquellas “compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular”.

Las fuentes secundarias son el desarrollo de las fuentes primarias y de la reorganización de la documentación para hacerla accesible a los usuarios.

Para el caso de la presente investigación, las fuentes secundarias fueron:

- Páginas de Internet: Fueron utilizadas páginas oficiales del municipio de Luján, del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y agencias de viaje del municipio; con el fin de obtener información acerca de atractivos, todo tipo de servicios ofrecidos para el turista, ubicación, forma de llegar, etc.
- Fuentes varias: ya sean recortes periodísticos, de revistas generales y de turismo y suplementos, que aportan variados datos a esta investigación, acerca del destino.

LUJÁN – Turismo Accesible

INSTRUMENTOS METODOLOGICOS

El propósito de este capítulo es brindar un panorama acerca de los métodos de recolección de datos utilizados en la investigación, con el término instrumentos me refiero a las diferentes técnicas de recolección de datos. Un instrumento, es un dispositivo que se utiliza para medir, si se entiende a la medición en su acepción más amplia. Según explica Vieytes, todo proceso de objetivación, operacionalización que ponga en correspondencia proposiciones teóricas y registros empíricos, sea con el objetivo de nombrar, clasificar, comparar o cuantificar, debe ser pensado como un procedimiento de “medición”²⁹.

Los instrumentos que he desarrollado, para la consecución y cumplimiento de los objetivos planteados, son la encuesta, entrevista y la observación. Estos dispositivos técnicos condensan todo el trabajo teórico realizado hasta aquí, y guardan una relación directa con el mismo y con los objetivos planteados para la investigación.

Técnicas para determinar los tamaños de las muestras

La investigación mediante encuesta, recurre a muestras de población que proporcionan información extrapolable al conjunto de la misma. El universo o población, es el conjunto de elementos del objeto de estudio; mientras que la muestra, sería una parte representativa de ese universo.

Para que la muestra sea representativa, son necesarias tres operaciones, primero determinar el tamaño de la muestra, segundo elegir la forma del muestreo y por último las unidades muestrales últimas.

Para seleccionar la muestra de esta encuesta se utilizó el método probabilístico.

MODELO DE ENCUESTA

²⁹.- Vieytes. Kerlinger, F. “Investigación del comportamiento. Técnicas y metodología”. México. Ed. Iberoamericana. 1.987. p. 111-112

LUJÁN – Turismo Accesible

7) ¿Tuvo alguna dificultad para llegar a la Ciudad de Luján con respecto a accesibilidad?				
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Cuáles?		

8) ¿Cuál es la imagen que tiene respecto a si Luján es un destino turístico apto para personas con capacidades motrices restringidas?				
Exc <input type="checkbox"/>	MB <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>	R <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>

9) ¿Qué facilidades para el acceso tuvo mientras recorría Luján?					
Accesos a...	EXC	MB	B	R	M
Plazas / Parques	<input type="checkbox"/>				
Rampas	<input type="checkbox"/>				
Cruces peatonales	<input type="checkbox"/>				
Sanitarios	<input type="checkbox"/>				
Teléfonos Públicos	<input type="checkbox"/>				
Bebederos	<input type="checkbox"/>				
Bancos	<input type="checkbox"/>				
Ctros. de información	<input type="checkbox"/>				
Hotelería	<input type="checkbox"/>				
Paseo por la Rivera	<input type="checkbox"/>				
Bares	<input type="checkbox"/>				
Confiterías	<input type="checkbox"/>				
Restaurantes	<input type="checkbox"/>				
Basílica	<input type="checkbox"/>				
Museos	<input type="checkbox"/>				
Salas de exposiciones	<input type="checkbox"/>				
Terminales Tren/Ómnibus	<input type="checkbox"/>				
Entradas Principales	<input type="checkbox"/>				
Áreas de estacionamiento	<input type="checkbox"/>				

LUJÁN – Turismo Accesible

10) Evalúe el Nivel de accesibilidad de los siguientes atractivos, si es que los ha visitado, según Accesible (A), No accesible (N.A.) ó Accesible con dificultad (A.D.):

	<i>Basilica Ntra. Sra. De Luján</i>	<i>Parque Ameghino</i>	<i>Plaza M. Belgrano</i>	<i>Museo Udaond</i>	<i>Plaza Colón</i>	<i>Zoo Luján</i>
<i>Estado veredas</i>						
<i>Señalización</i>						
<i>Estacionamiento</i>						
<i>Sanitario</i>						
<i>Acceso</i>						
<i>Rampas/Ascensor/Barandas</i>						
<i>Transporte</i>						

11) ¿Cómo calificaría la hospitalidad y atención recibida por parte de...

La comunidad local ?	EXC <input type="checkbox"/>	MB <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>	R <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>
Los comerciantes ?	EXC <input type="checkbox"/>	MB <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>	R <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>
Otros prestadores de svcs en general ?	EXC <input type="checkbox"/>	MB <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>	R <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>

12) ¿Recomendaría visitar la ciudad? SI NO ¿Por qué?

Gracias por su aporte y su tiempo, la información que me ha brindado, será de mucha utilidad.

Análisis de las encuestas

Las encuestas fueron elaboración de primera mano, han sido planteadas para que sus preguntas fueran algunas de introducción, de datos de clasificación, sobre actitudes y opiniones y que fueran la mayoría cerradas y estructuradas, de esta manera se intenta que el encuestado, sea preciso a la hora de responder las preguntas y así al momento de arrojar los resultados solo obtendremos la información necesaria.

Lamentablemente en la Dirección de Turismo de la Ciudad de Luján, no me han sabido detallar información de la cantidad de turistas con capacidades restringidas que frecuentan el lugar, ó las características

LUJÁN – Turismo Accesible

de accesibilidad de los establecimientos, ya que no poseían ninguna guía accesible ni nada similar, aunque sí me ofrecieron una copia de todos los prestadores de servicios como para que yo averiguara personalmente la accesibilidad de cada uno de ellos.

He tomado 47 encuestas a turistas que utilizaban sillas de ruedas, ya que al no tener ningún parámetro estadístico en cual basarse, es un número bastante aconsejable para obtener resultados fiables, teniendo en cuenta también que las personas que utilizan silla de ruedas es un porcentaje muchísimo menor del total de visitantes de la Ciudad de Luján, la muestra corresponde a una selección utilizando la técnica de muestreo no probabilística, no se conocen las probabilidades de cada individuo o elemento de ser incluidos en la muestra, ejecutando al instrumento bajo un procedimiento casual, o sea, se encuestó a los individuos, hasta un cierto número, de forma casual³⁰. Dichas encuestas se encuentran en el cuadernillo de "Encuestas", asimismo adjunté en el cuerpo principal un modelo de las encuestas realizadas, la misma fue diseñada también en inglés, aunque no fue utilizada por ser todos los encuestados de habla hispana, la modalidad para tomar la encuesta fue personalmente, para poder de esta manera minimizar el margen de error, especificando dudas que hubo en algunos casos.

Dichas encuestas fueron tomadas en diferentes días, ya que no fue muy fácil hallar gran cantidad por día de personas que utilizaran silla de ruedas, sin embargo el hecho de que fuera un destino religioso, simplificó también el hecho de atraer a este tipo de turista, en general la gente demostraba voluntad e interés por el tema, nadie se opuso a contestar, tengamos en cuenta que estaban en un momento de ocio donde disponían de tiempo libre y además el tema les resultaba interesante.

Las mismas se realizaron en el mes de Agosto de 2010, en distintos lugares estratégicos de la Ciudad de Luján, los lugares seleccionados fueron, la entrada a la Basílica de Ntra. Sra. De Luján, el Paseo por la Rivera, la Terminal de ómnibus y la Plaza Belgrano, ya que son espacios de gran concurrencia de turistas.

³⁰ .- "Técnicas de Investigación social", Padua, México, 1980.

LUJÁN – Turismo Accesible

Esta encuesta fundamentalmente, una vez analizada, me permitirá responder algunos de los objetivos de la investigación gracias a la información cuantitativa y cualitativa acerca de nuestras unidades de análisis y variables obtenidas, como ciertas características que posee el turista con capacidades motrices restringidas que visita Luján, cuál fue la motivación principal que los atrajo a visitar el destino, cuál es su lugar de residencia, que características de accesibilidad ofreció la ciudad al momento de su visita, si es la primera vez que visitaban la ciudad, dificultades en el acceso a la ciudad, expectativas de accesibilidad, tipo de alojamiento consumido, en caso de que no sean excursionistas, posicionamiento de Luján como destino accesible y por último una calificación de la hospitalidad recibida de parte de la comunidad local, comerciantes y prestadores de servicios de la ciudad. En la cual se pide que se responda a una pregunta a partir de una serie de categorías o de números ordenados que expresan gradualmente las actitudes posibles. Por último, se confeccionaron algunas preguntas en las cuales los turistas debían elegir por una opción entre cinco, para la cual detallaré los parámetros de las mismas:

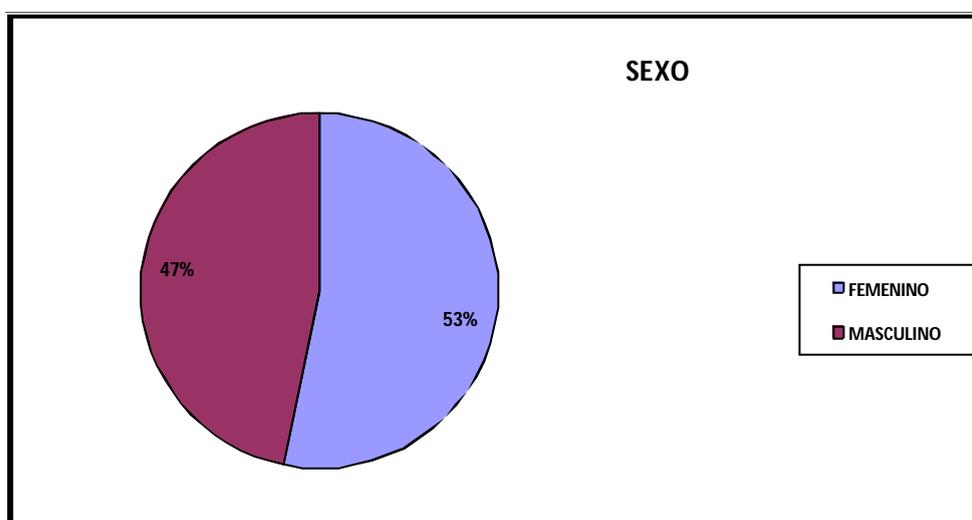
- ✓ Excelente: Cumple en un 100% con las expectativas del turista, y satisface sus necesidades ampliamente.
- ✓ Muy buena: Los factores determinantes son cumplidos en un 75%, las expectativas son cumplidas, sin embargo el 25% restante no fue satisfecho.
- ✓ Buena: Esta calificación alcanza al 50% de la satisfacción del turista en relación con sus expectativas y con sus necesidades de accesibilidad en los servicios ó atractivos visitados.
- ✓ Regular: El atractivo/servicio es insuficiente en relación a las expectativas del turista, y solo cumple con un 25% de los factores determinantes.
- ✓ Mala: No logra al menos una cualidad positiva en la expectativa del turista. Los servicios no son accesibles, o directamente no posee condiciones de accesibilidad.

Y otro parámetro utilizado para los atractivos fue,

LUJÁN – Turismo Accesible

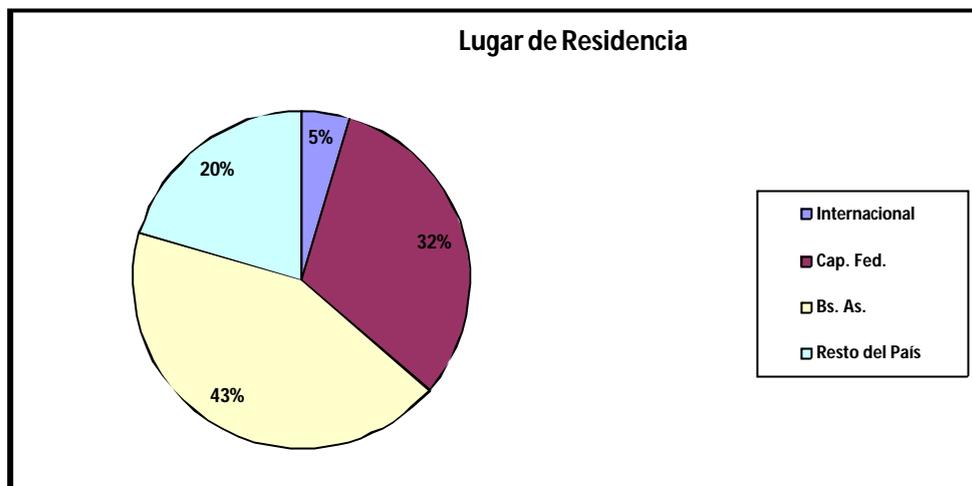
- ✓ Accesible (A): Cumple en un 100% con las necesidades de accesibilidad del pasajero.
- ✓ Accesible con Dificultad (AD): Esta calificación alcanza al 50% de la satisfacción del turista en relación con sus necesidades de accesibilidad en los servicios ó atractivos visitados, encontrando algún detalle no accesible, pero sin mayores inconvenientes, como por ejemplo el hecho de un solo escalón en una entrada principal.
- ✓ No Accesible (NA): El atractivo/servicio es insuficiente en relación a las necesidades del turista con capacidades restringidas, y solo cumple con un 25% ó directamente no cumple con los niveles de accesibilidad.

A continuación luego de haber tomado las encuestas en la Ciudad de Luján, realizaré los respectivos gráficos para el desarrollo del análisis de datos que arrojaron las encuestas, los cuales son medidos en porcentajes, asimismo, efectuaré una pequeña conclusión donde resalto los datos más destacados.

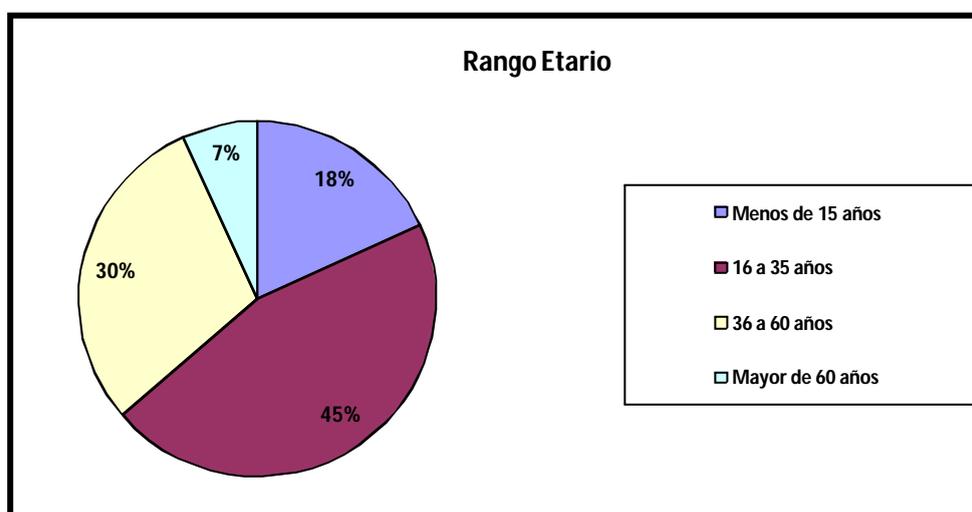


Como el gráfico lo indica, en cuanto a los géneros hubo un mayor porcentaje de **turistas femeninos, con un 53%**, sin embargo no mucho mayor que el masculino donde fue un 47%, la distinción de sexo, fue bastante pareja.

LUJÁN – Turismo Accesible



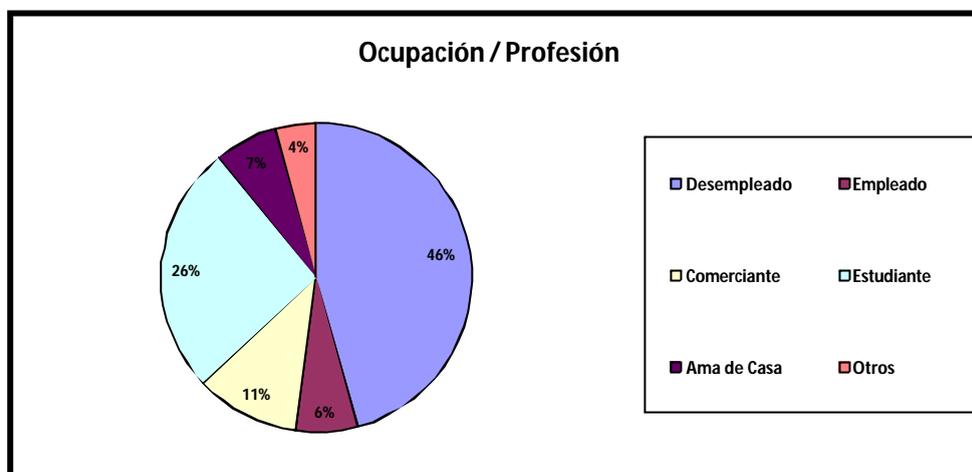
En cuanto a los lugares de residencia de los turistas que visitaron la ciudad, la **mayor afluencia turística** provino en líneas generales **de la Argentina**, obteniendo sólo un 5% del Extranjero, con nacionalidades chilena y boliviana, dentro del margen nacional podemos observar que el mayor afluente fue el de la Provincia de Buenos Aires con un 43%, luego la Capital Federal con un 32% considerando sus cercanías y fácil acceso, y un 20% provinieron de distintas provincias del interior del país.



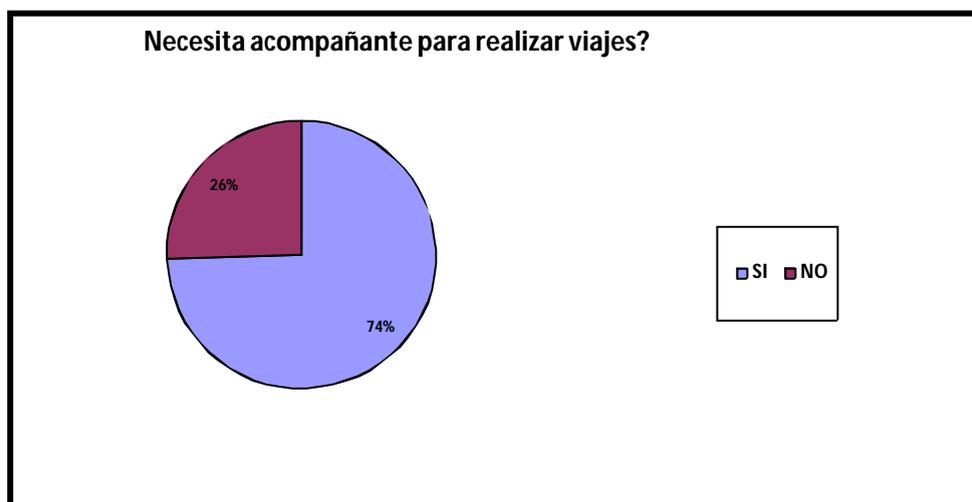
Con respecto al grupo etario, en los encuestados puede observarse que la mayoría se encontraban entre la edad de **16 a 35 años con un 45%**, luego las personas de entre 36 a 60 años con un 30%, los menores de 15 años con un 18 % y tan sólo un 7% de turistas mayores de 60 años, es importante la determinación de las edades para luego poder caracterizar los servicios que puedan ofrecerse a estos turistas, ya que

LUJÁN – Turismo Accesible

no son las mismas necesidades de ocio que pueda tener una persona de 60 años, contra una de 15 años.



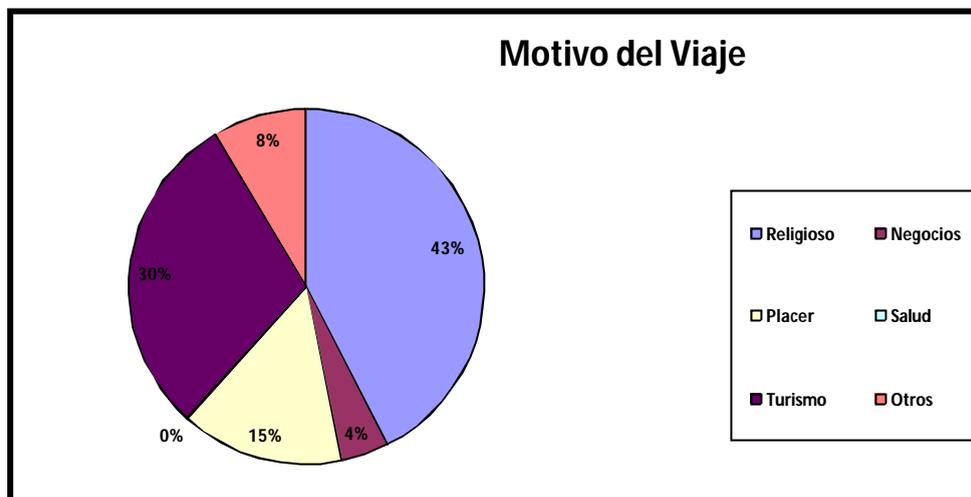
En este gráfico podemos determinar la ocupación de las personas con capacidades restringidas que fueron encuestadas en donde la mayoría de ellos son **desempleados, con un margen de 45%**, luego estudiantes con un 26% y de manera más o menos pareja comerciantes con un 11% empleados y amas de casa con un 7% y otros, con un 4%, esto determinaría el poder adquisitivo que puedan tener estos turistas.



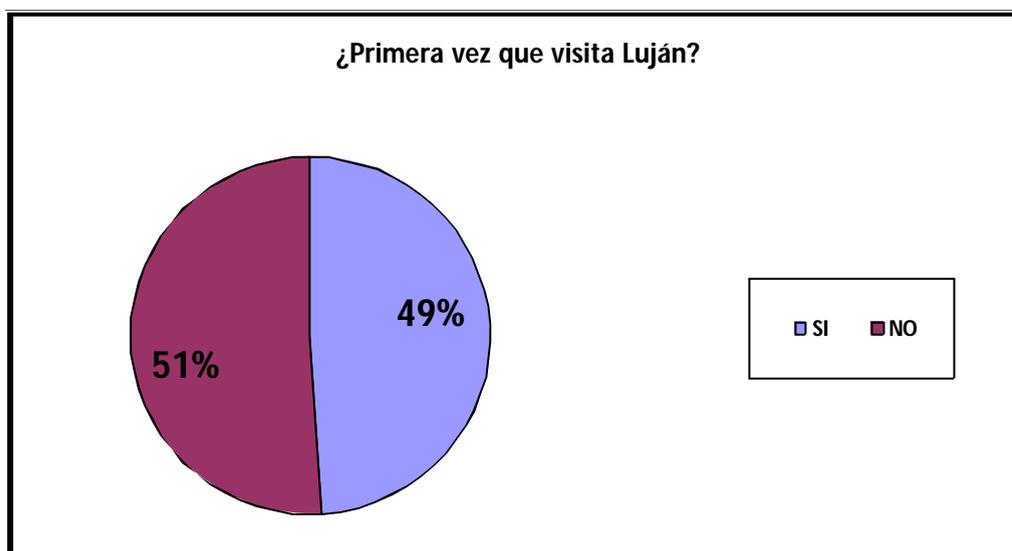
En este gráfico claramente puede verse que la mayoría de los encuestados, un **74%, precisa para la realización de sus viajes un acompañante**, lo que nos demuestra que al momento de adquirir algún servicio, generaría más de una plaza, siendo un nicho importante a

LUJÁN – Turismo Accesible

tener en cuenta en el mercado. Sólo un 26% de los encuestados pueden manejarse de manera autónoma.



En cuanto a las motivaciones para viajar a este destino, **la principal fue Religiosa con un 42%**, sin embargo el hecho de ir sólo por Turismo también fue un factor importante con un 30%, no así, en menores cantidades, las motivaciones fueron placer, negocio y otros, el cual involucró la visita a familiares.

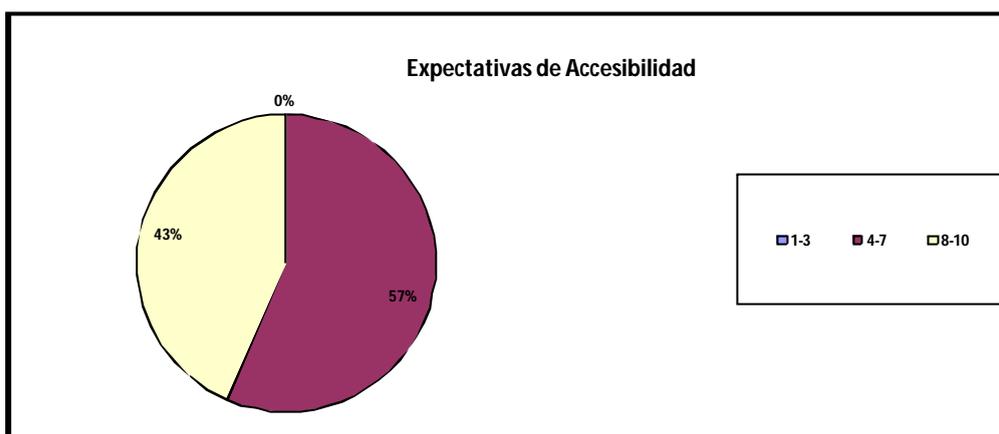


En este gráfico podemos prestar atención a que fue bastante pareja la cantidad de turistas que visitaban por primera vez la Ciudad, contra los que ya la habían visitado.

LUJÁN – Turismo Accesible

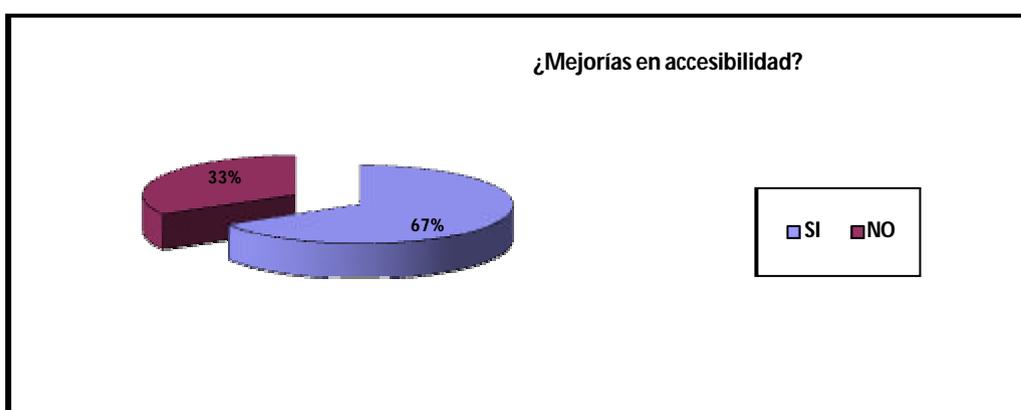
A partir de este gráfico según las respuestas obtenidas del encuestado, surge una pregunta para los que realizan la visita al destino por primera vez ó para los que ya han visitado anteriormente la ciudad.

Para los turistas que iban por primera vez, se les realizó una pregunta en cuanto a las expectativas de accesibilidad que tenían antes de visitar la ciudad para lo que podemos plasmar en el siguiente gráfico:



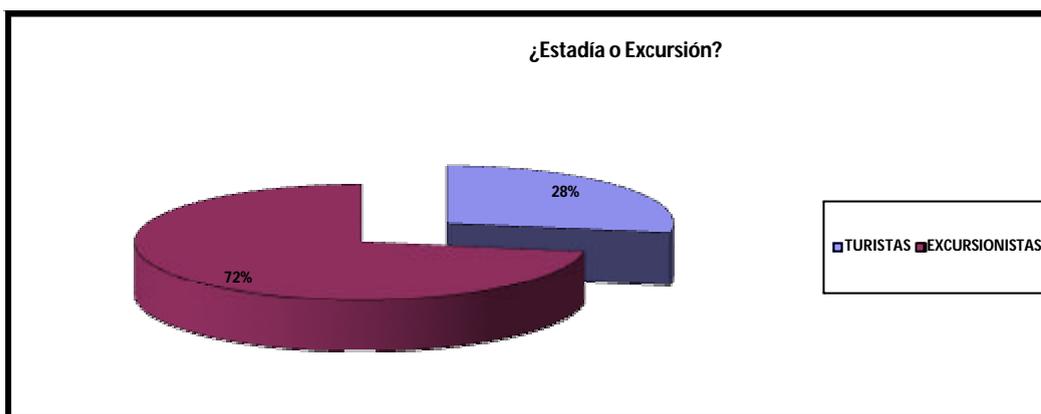
Podemos entonces, concluir según el gráfico, en que del total de las **personas que nunca habían visitado Luján, un 57% esperaba que la ciudad fuera medianamente accesible** dándole un puntaje de entre 4 y 7 puntos, luego un 43% de los encuestados generó una mayor expectativa de accesibilidad dentro del margen de entre 8 y 10 puntos, sin embargo nadie esperaba que la ciudad no fuera accesible.

Con respecto al margen de *personas que ya habían visitado Luján*, se les preguntó si habían notado mejorías en cuanto a la accesibilidad con respecto a su última visita y las respuestas fueron:

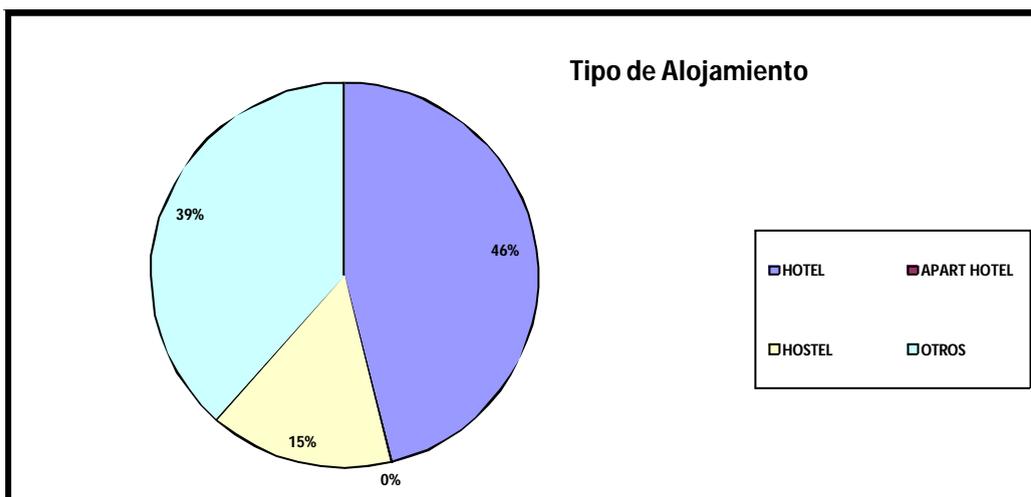


LUJÁN – Turismo Accesible

Según el gráfico podemos concluir que la mayoría de los encuestados que ya habían visitado la ciudad anteriormente, notaron mejoras en la accesibilidad, por lo general nombraban a la Basílica Ntra. Sra. De Luján donde se estaban llevando a cabo ciertas modificaciones en los accesos y sanitarios, el resto de los encuestados no notó mayores modificaciones con respecto a la accesibilidad.



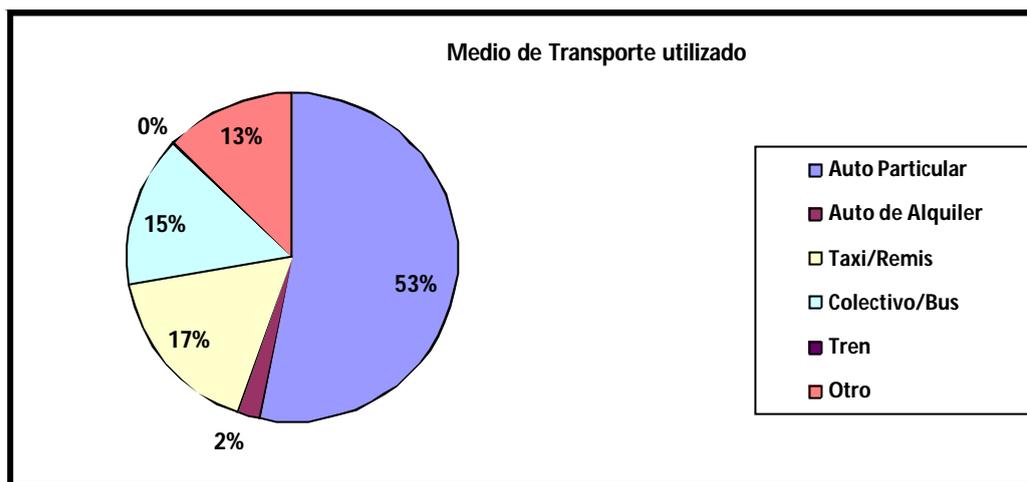
Analizando el gráfico podemos decir que del total de los visitantes a la ciudad de Luján, **un 72% la gran mayoría, fueron excursionistas**, es decir fueron a pasar el día consumiendo todos los servicios menos alojamiento, y sólo un 28% tuvieron una estadía en la ciudad donde de los cuales detallamos en el gráfico posterior que tipo de alojamiento utilizaron:



En el gráfico podemos observar que de las personas que tuvieron estadía en Luján la mayoría, **el 47% se alojó en un hotel**, la categoría elegida fue de 3 estrellas, el "Hotel Hoxon" fue el más elegido, otra gran cantidad de turistas

LUJÁN – Turismo Accesible

eligieron la modalidad otros, donde describían que era en casa de algún familiar, en un menor porcentaje, del 15% se alojaron en el único hostel que posee la Ciudad de Luján, "Estación Luján" y por último en la categoría *Apartment* no hubo alojados ya que la ciudad de Luján no posee este tipo de alojamiento.



En relación al medio de transporte utilizado, es posible afirmar que la **mayor afluencia de turistas llegaron a Luján por medio de auto particular**, en menor medida otros utilizaron colectivos, remis y "otros" al cual se referían por haber utilizado una combi o vans, en cuanto a los colectivos todos coincidieron que tuvieron problemáticas para abordarlo ya que precisaron ayuda para subir, por no poseer rampa, sólo un encuestado se encontraba con un auto de alquiler y ninguno había llegado a Luján en tren, solo uno había combinado dos medios de transporte aunque finalmente al destino llegó en remis, ya que el tren no llega directamente a Luján.

LUJÁN – Turismo Accesible



Según los encuestados podemos observar en el gráfico, que el **81% no tuvo inconvenientes para acceder a la ciudad de Luján**, sin embargo aunque fue un porcentaje menor un 19% de las personas que visitaron la ciudad tuvieron inconvenientes, los cuales se quejaron por la falta de accesibilidad del transporte público, explícitamente.

En el próximo cuadro se realiza una calificación, con respecto a las **facilidades de accesibilidad** que tuvo el encuestado al momento de visitar los atractivos turísticos, los parámetros fueron anteriormente especificados, los rangos son *“Excelente, Muy Bueno, Regular y Malo”*, podremos observar que tanto para **plazas y parques** como para el **paseo por la ribera**, se ha calificado mayormente como **Muy Bueno** la accesibilidad, la **Basílica** fue el único atractivo el cual recibió **Excelente** en su mayoría de calificaciones, en cuanto a los **Museos y sala de exposiciones**, se encuentra bastante parejo entre **Bueno y Muy Bueno**.

Gráfico para facilidades de Acceso a Atractivos:

LUJÁN – Turismo Accesible

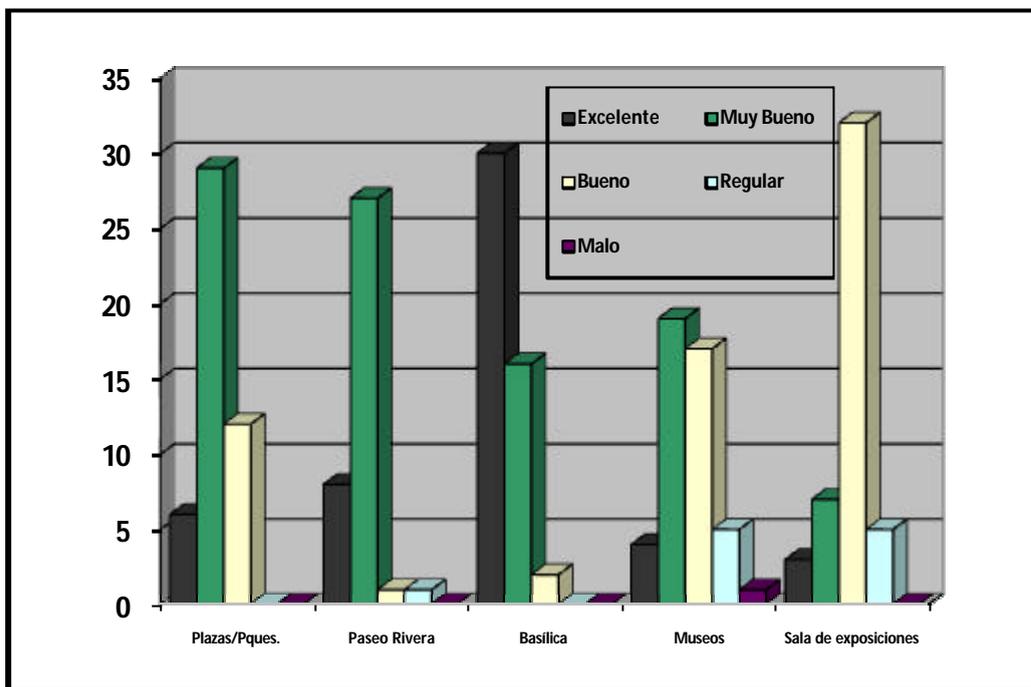
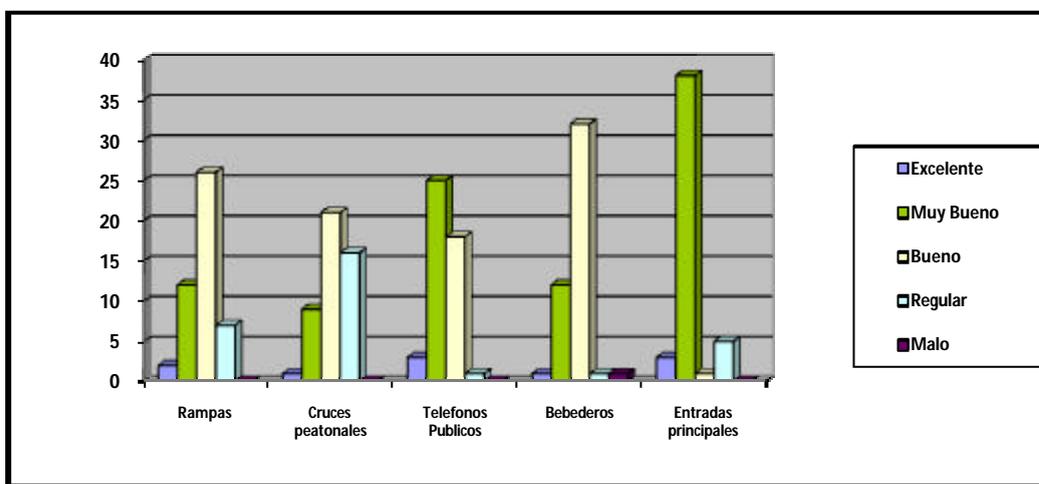


Gráfico para facilidades de Acceso infraestructura:

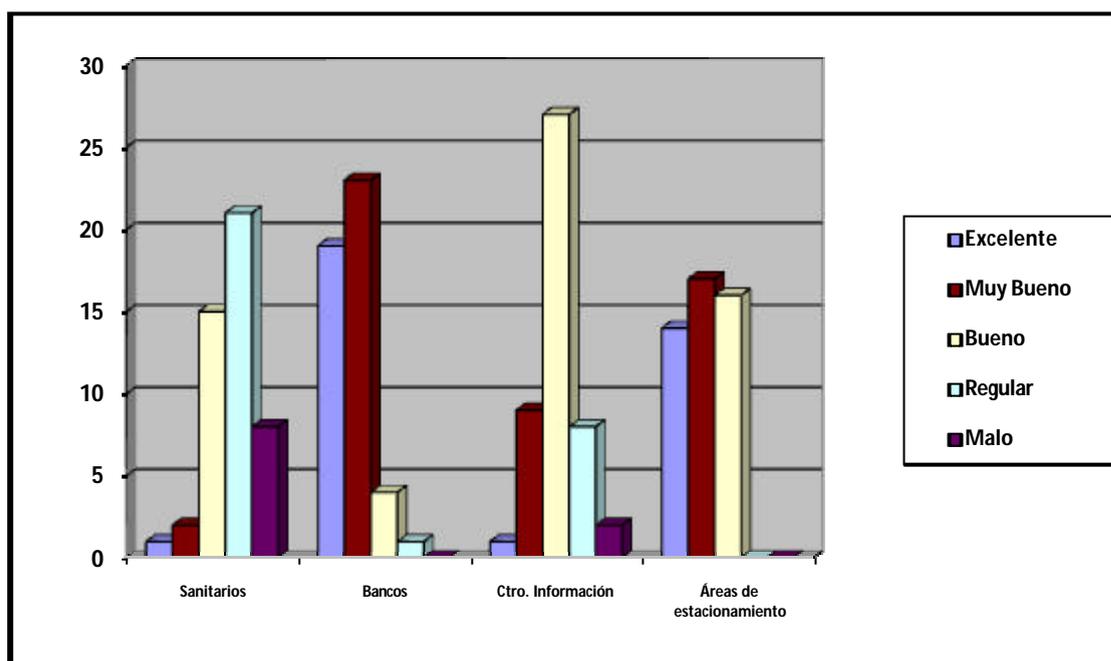


Según el gráfico podemos concluir que la mayor parte de los encuestados calificó a las rampas como Bueno, teniendo en cuenta que en ciertos lugares no hay o no se encuentran en muy buen estado, en cuanto a los cruces peatonales, no todas las esquinas poseían rampas ó algunas hasta estaban obstruidas por vehículos, por lo cual lo han calificado como Bueno y Regular en su mayoría, en los teléfonos públicos la mayoría los califica como Muy bueno, con respecto a los bebederos en algunos casos, se han quejado por la altura y los

LUJÁN – Turismo Accesible

calificaron como Bueno, y por último en referencia a las entradas principales en su mayoría fueron calificadas como Muy buena ya que comentaban que no tuvieron mayores inconvenientes que un escalón o dos y en muchos sitios encontraron rampas o entradas planas sin desnivel.

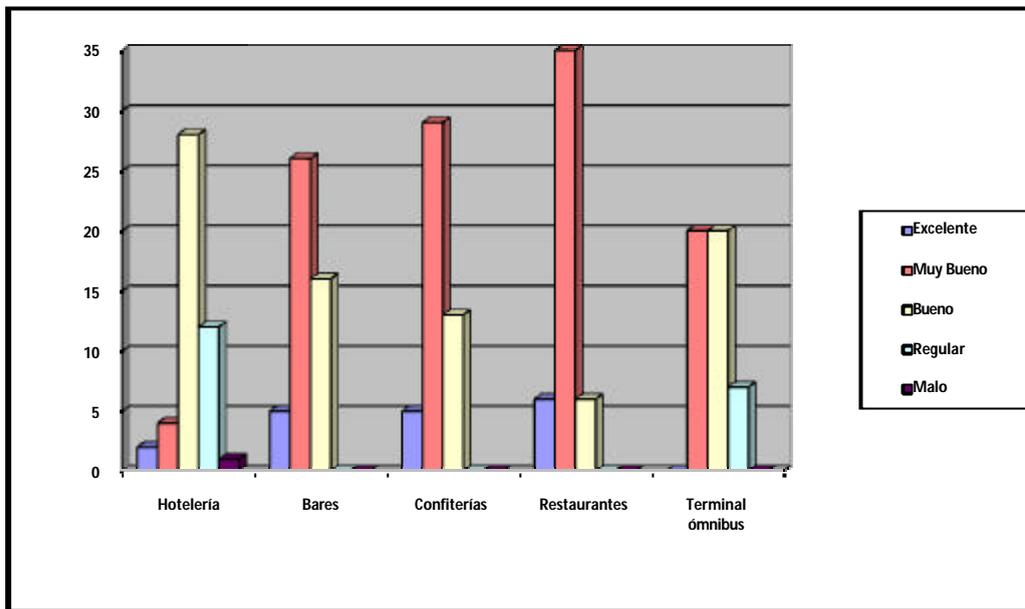
Gráfico para facilidades de Acceso infraestructura:



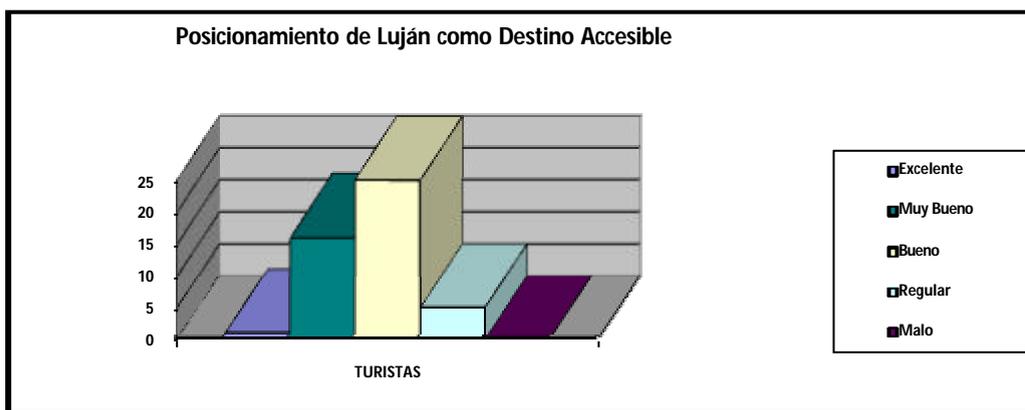
En este gráfico se puede observar que la mayoría de los encuestados cree que el acceso a los sanitarios en la Ciudad de Luján, es Regular, y en menor porcentaje Bueno, argumentando el ancho de las puertas y que en algunos casos hasta había letrinas. Con respecto a los establecimientos bancarios, fueron calificados como Muy Bueno y otra gran parte como Excelente, ya que en general tenían muchas características de accesibilidad, en cuanto al centro de información, el cual está ubicado cercano al Parque Ameghino, fue calificado como Bueno en su mayoría no sólo por el acceso principal que tiene 3 escalones y una rampa muy empinada, sino por la información provista. Por último con respecto a las áreas de estacionamiento, la calificación fue bastante pareja entre Excelente, Muy bueno y Bueno.

Gráfico para facilidades de Acceso equipamiento e infraestructura:

LUJÁN – Turismo Accesible



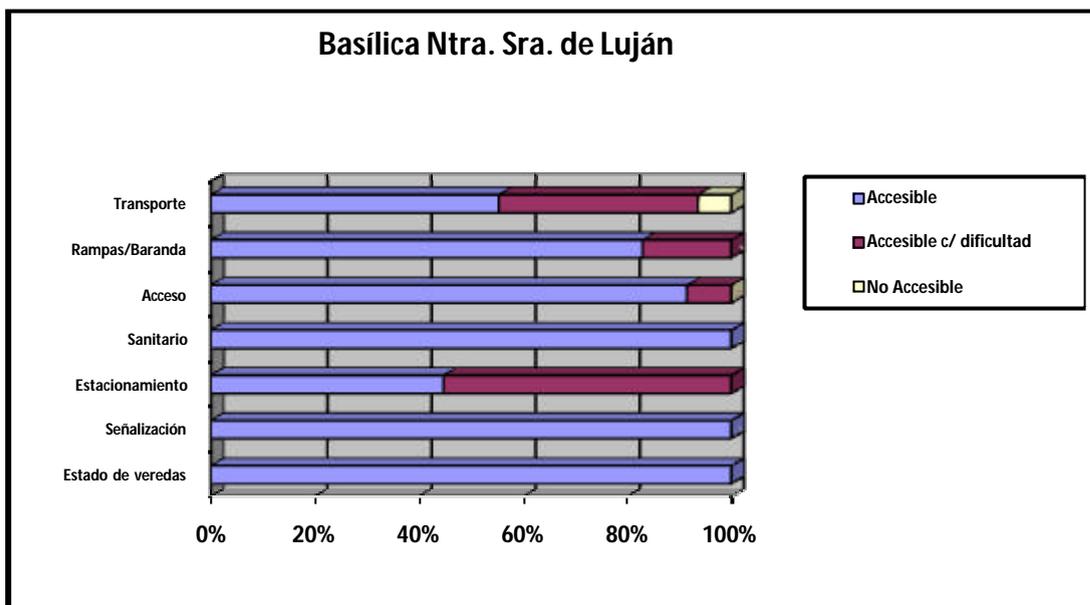
En el gráfico puede observarse que los encuestados en su mayoría han calificado el acceso de los establecimientos hoteleros como Bueno y un porcentaje bastante menor como Regular, con respecto a los bares confiterías y restaurantes se puede afirmar que han tenido una experiencia Muy buena en cuanto a su accesibilidad y por último la terminal de ómnibus la misma cantidad de gente lo calificó entre Muy bueno y Bueno y un porcentaje menor de turistas lo han calificado como Regular, por el estado de los sanitarios.



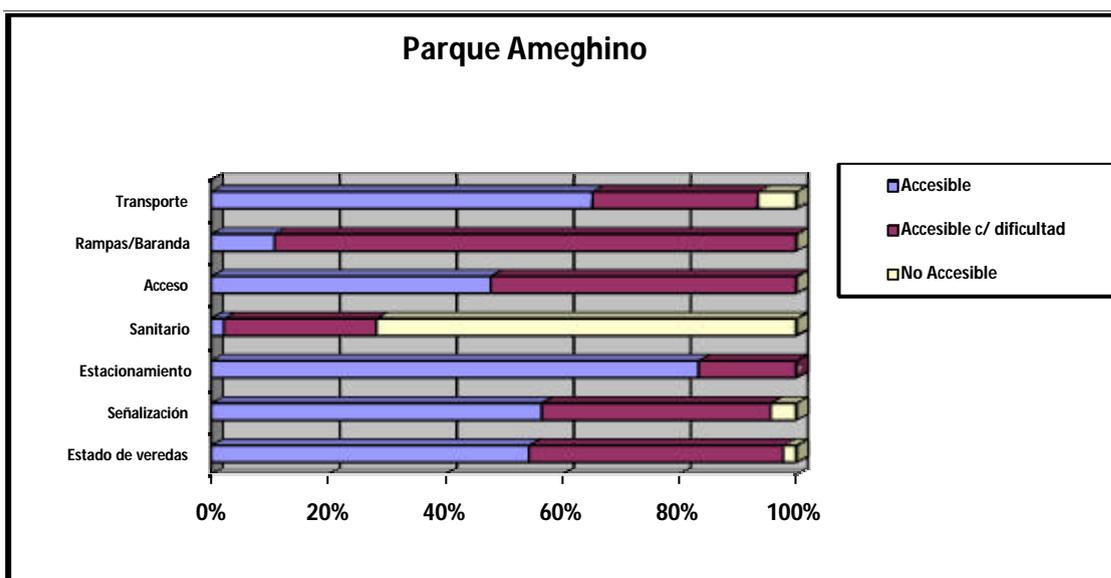
Podemos afirmar que según los encuestados y como demuestra el gráfico, **la imagen de la Ciudad de Luján como destino turístico accesible es Buena.**

LUJÁN – Turismo Accesible

Aquí procederé a analizar cada uno de los atractivos turísticos detalladamente, según el nivel de accesibilidad de cada uno de sus componentes,



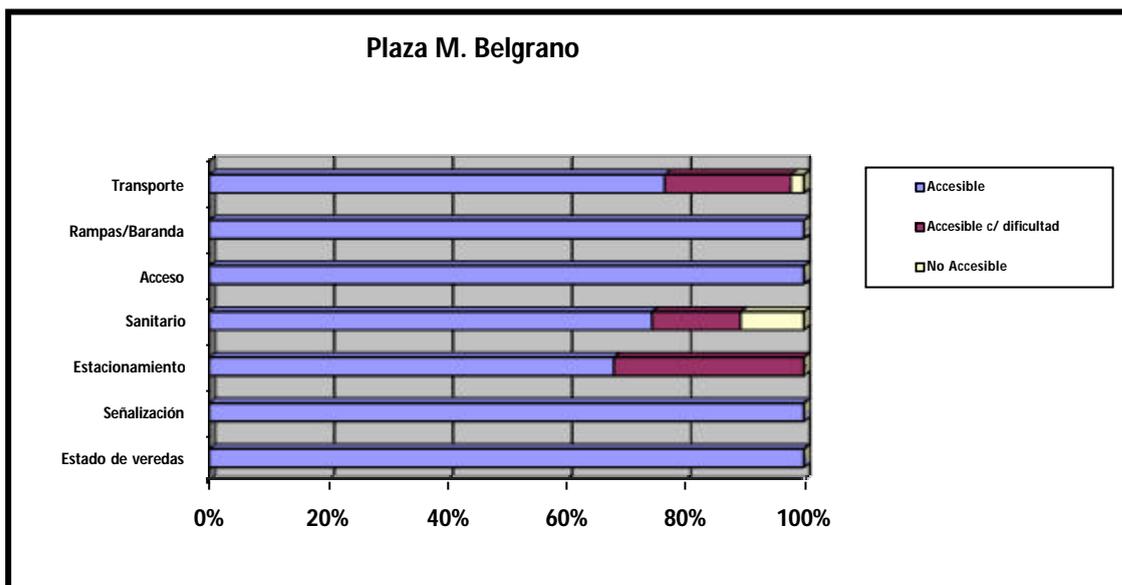
Como puede observarse en el gráfico los turistas no han tenido mayores inconvenientes con la accesibilidad durante la visita a la Basílica de Luján, si podría marcarse algunas dificultades para el estacionamiento y el transporte en su mayoría.



Como demuestra el gráfico en el Parque Ameghino, se han tenido problemas de accesibilidad, están muy marcadas las dificultades en

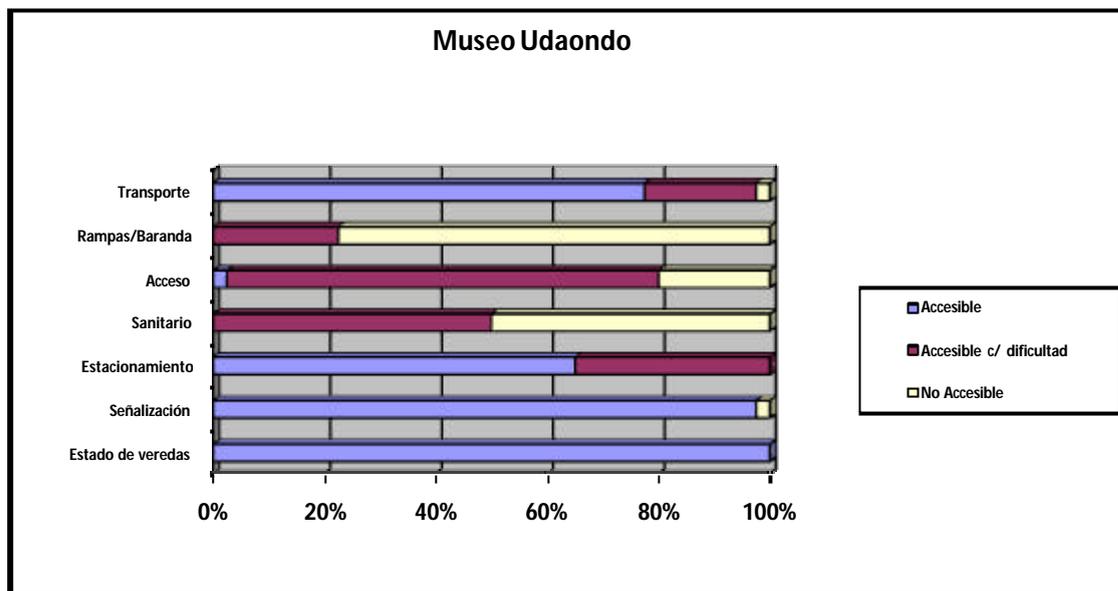
LUJÁN – Turismo Accesible

cuanto al estado de las veredas, la señalética, el acceso al parque y las rampas pero se hace especial hincapié en la falta de acceso, en donde coincidieron casi el 80% de los encuestados, que NO es accesible el sanitario.

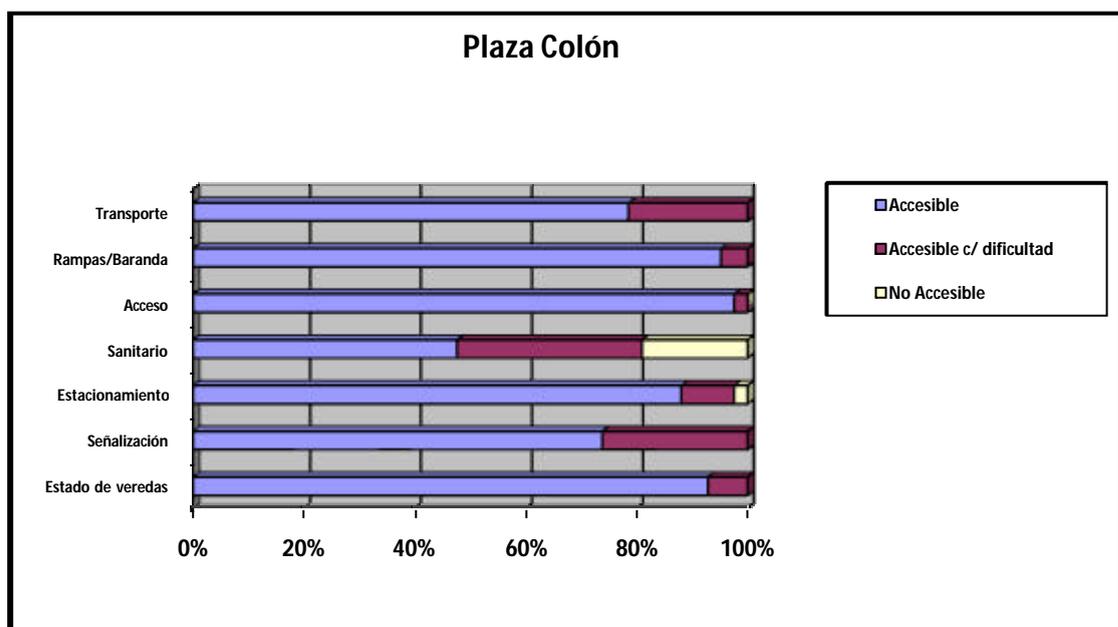


En la Plaza M. Belgrano, como se ve claramente en el gráfico, no hubo mayores inconvenientes acerca de la accesibilidad, salvando algunas dificultades para estacionar, en el transporte y en el sanitario pero en un porcentaje muy pequeño.

LUJÁN – Turismo Accesible

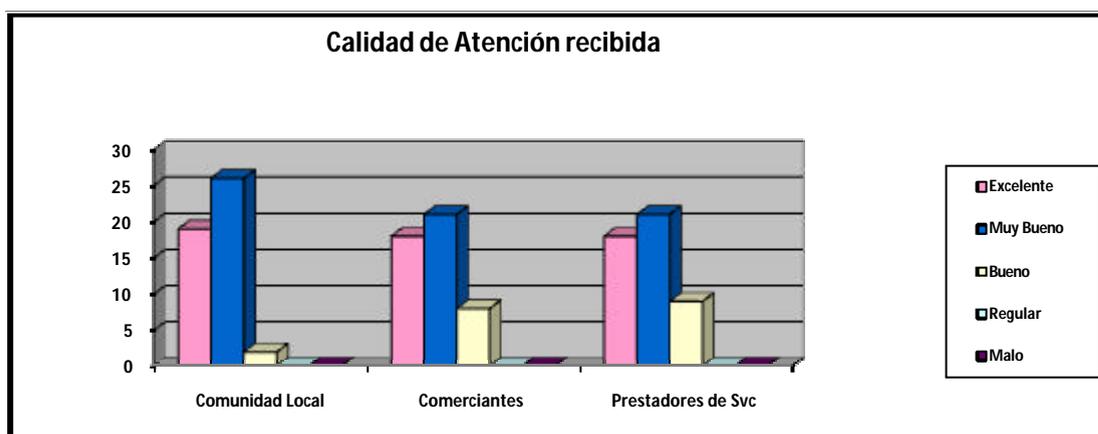


En el gráfico podemos observar que hay importantes problemas de accesibilidad en cuanto al sanitario donde la mitad de los encuestados tuvo dificultades y la otra mitad directamente decidió calificarlo como NO accesible, en cuanto a los accesos y las rampas también poseen la misma característica de NO accesibilidad, según la calificación de los turistas, en general especifican que la Planta alta fue imposible visitarla, por no tener medios de acceso que los incluya.



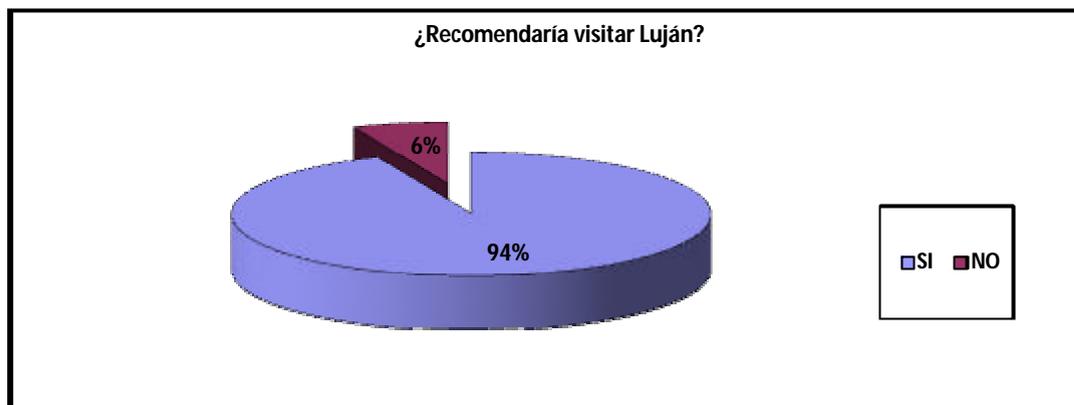
LUJÁN – Turismo Accesible

La Plaza Colón, según indica el gráfico, es bastante accesible, aunque se hayan encontrado algunos inconvenientes en accesibilidad, sobre todo en el sanitario, donde algunos aseguraron tener dificultades y otros directamente no tener acceso, aunque sólo un muy pequeño porcentaje. Con respecto a la señalización y transporte aproximadamente un 20% han señalado haber tenido dificultad en la accesibilidad y en el estacionamiento han tenido inconvenientes un reducido grupo de un 15%, haciendo referencia a que no encontraron espacio disponible y tuvieron que dejar el auto en otra parte, lo que les generó mayor movilidad.



Se puede ver en el gráfico que en cuanto a la calidad de la hospitalidad y atención que recibieron los turistas por parte de la comunidad local, los comerciantes y prestadores de servicios fue Muy buena, y otro grupo algo menor opinó haber recibido excelente atención, de hecho muchas de las personas que recomienda visitar Luján, es por la atención y la amabilidad prestada por la comunidad local en general.

LUJÁN – Turismo Accesible



En el último gráfico, se consulta a los encuestados acerca de si recomendaría la visita a la ciudad, su mayoría en un 94% recomendaron visitarla por razones como la buena atención y amabilidad de la comunidad local, por la belleza de la ciudad y sus atractivos, pero por sobre todas las cosas, para realizar la visita a la Basílica. Entre los que no recomendarían la ciudad, se encuentran motivos como que las áreas verdes están descuidadas o que no es un destino recomendable para que lo visite una persona sola en silla de ruedas.

Observación

Con el objetivo de conocer las barreras que posee el sistema turístico de la Ciudad de Luján, para los turistas con capacidades motrices restringidas he realizado una íntegra observación en el lugar, que según la definición de Rubio y Varas, se considera a este instrumento como una forma de recoger información, que generalmente se lleva a cabo en el contexto natural donde tienen lugar los acontecimientos; El investigador observa lo que acontece, lo registra y después analiza la información y elabora unas conclusiones³¹.

En el presente trabajo he determinado realizar una observación no participante, de manera que no me he relacionado con la vida cotidiana de la ciudad de Luján, me limité a registrar la información, ya que la observación externa no interfiere, ni modifica la vida cotidiana

³¹.- Rubio, M. José & Varas, Jesús. "El análisis de la realidad en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación". Madrid. Ed. CCS. 1989.

LUJÁN – Turismo Accesible

del observado. Realicé dicha observación de manera directa, sobre el campo a estudiar, trasladándome al lugar de estudio.

Con respecto al instrumento, trabajé de manera sistematizada, puesto que diseñé una planilla de observación delimitando de antemano, tanto el objeto de estudio como las características concretas a abordar. Se han establecido previamente una serie de aspectos a observar, divididos por categorías como atractivos, hotelería, gastronomía, y aspectos generales, entre los que se encuentran los establecimientos bancarios, áreas verdes, terminal de ómnibus y el centro de información turística, esta planilla fue toda elaboración propia y de primera mano.

MODELOS DE PLANILLAS DE OBSERVACIÓN ATRACTIVOS

PLANILLA DE OBSERVACIÓN ATRACTIVOS EN LA CIUDAD DE LUJÁN AÑO 2.010

<i>Aspectos a Observar</i>	<i>Atractivo:</i>							
Entrada Principal	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Ctro. Informativo	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Pasillos	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Accesos	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Rampas	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Sanitario Uso Común	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Accesorios complementarios PCR?	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>

MODELOS DE PLANILLAS DE OBSERVACIÓN ALOJAMIENTO

PLANILLA DE OBSERVACIÓN HOTELERA EN LA CIUDAD DE LUJÁN AÑO 2.010

<i>Aspectos a Observar</i>	<i>Establecimiento:</i>							
Entrada Principal	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Recepción	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Hall	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Pasillos	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Ascensor	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Habitación adaptada	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Nº de Habitac. Adaptadas	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Sanitario de Hab adaptada	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Sanitario Uso Común	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Accesorios complementarios PCR?	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>

LUJÁN – Turismo Accesible

MODELOS DE PLANILLAS DE OBSERVACIÓN ESTABLECIMIENTOS GASTRONOMICOS

PLANILLA DE OBSERVACIÓN GASTRONOMÍA EN LA CIUDAD DE LUJÁN AÑO 2.010

Aspectos a Observar	Establecimiento:							
Entrada Principal	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Recepción	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Pasillos	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Altura mesas	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Sanitario adaptado	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Sanitario Uso Común	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Accesorios complementarios PCR?	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>

MODELOS DE PLANILLAS DE OBSERVACIÓN INFRAESTRUCTURA

Aspectos a Observar	Espacios Verdes							
Estado de caminos internos	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Estado de veredas	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Accesos	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Rampas	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>

Aspectos a Observar	La ciudad en general							
Estado de veredas	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Estacionamientos accesibles	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Accesos	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Rampas	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Sanitarios Públicos accesibles	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Transporte Público	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>

LUJÁN – Turismo Accesible

PLANILLA DE OBSERVACIÓN GENERAL EN LA CIUDAD DE LUJÁN AÑO 2.010

Aspectos a Observar	Terminal de ómnibus							
Entrada Principal	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Ctro. Informativo	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Pasillos	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Accesos	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Rampas	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Sanitario Uso Común	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Accesorios complementarios PCR?	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Altura Mostradores	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>

Aspectos a Observar	Establecimientos Bancarios							
Entrada Principal	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Ctro. Informativo	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Pasillos	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Accesos	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Rampas	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Sanitario Uso Común	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Accesorios complementarios PCR?	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>

Aspectos a Observar	Centro de Información Turístico							
Entrada Principal	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Altura de mostradores	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Pasillos	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Accesos	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Rampas	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Sanitario Uso Común	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Accesorios complementarios PCR?	Exc	<input type="checkbox"/>	MB	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>

Aspectos a analizar para la accesibilidad de personas con capacidades restringidas motoras.

- ✓ HOTELERÍA
- ✓ RESTAURANTES
- ✓ ATRACTIVOS CULTURALES
- ✓ ATRACTIVOS NATURALES
- ✓ TERMINAL DE OMNIBUS
- ✓ ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS
- ✓ OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
- ✓ ESPACIOS VERDES

LUJÁN – Turismo Accesible

Según la planilla que diseñé para la observación, la cual incluyo en anexos, he utilizado los siguientes parámetros,

- ✓ Excelente: Podría satisfacer ampliamente en un 100% con las expectativas y necesidades del turista con capacidades motrices restringidas.
- ✓ Muy buena: Los factores determinantes de accesibilidad son cumplidos en un 75% del servicio o producto ofrecido.
- ✓ Buena: Esta calificación alcanza al 50% a cubrir con las necesidades de accesibilidad en los servicios ó atractivos visitados, cubriría las necesidades básicas.
- ✓ Mala: No logra al menos una cualidad positiva. Los servicios no son accesibles, o directamente no posee condiciones de accesibilidad. En caso de la inexistencia de alguno de los elementos a observar, también determinará una calificación dentro de este rango.

Análisis de las planillas de observación hotelera

1. Nombre del Establecimiento y Categoría: **HOTEL BIARRITZ – 3 ESTRELLAS**

Dirección: Lezica y Torrezuri 717 – Luján – Prov. De Bs. As. - Argentina

Teléfonos: 02323 - 421230

Página Web: <http://hotelbiarritz.webuda.com>

E- Mail: hotelbiarritz@argentina.com

Acceso Principal: Posee un escalón y doble puerta de vidrio, es accesible pero con ayuda.

Recepción, Hall y Pasillos: Si bien entra una silla de ruedas, la zona donde se sirve el desayuno está bastante obstaculizada por la cantidad de mesas y sillas.

Ascensor: No posee

Habitaciones Adaptadas y Cantidad: No posee habitaciones adaptadas

LUJÁN – Turismo Accesible

Sanitario en habitación adaptada: No

Sanitario adaptado en zona común: No

¿Posee accesorios para facilitar la estadía del PCR? SI - **NO**

Especificar: Posee escaleras para ingresar a las habitaciones y no hay habitaciones en la planta baja.

2. Nombre del Establecimiento y Categoría: **HOTEL Luján City – 3 ESTRELLAS**

Dirección: Lezica y Torrezuri 631 – Luján – Prov. De Bs. As. - Argentina

Teléfonos: 02323 - 421546

Página Web: <http://www.lujancityhotel.com.ar/>

E- Mail: lujancityhotel@hotmail.com

Acceso Principal: Posee un escalón y doble puerta de vidrio, es accesible pero con ayuda.

Recepción, Hall y Pasillos: Estos espacios comunes son amplios, y permiten el giro de una silla de ruedas.

Ascensor: No posee

Habitaciones Adaptadas y Cantidad: No

Sanitario en habitación adaptada: No

Sanitario adaptado en zona común: No

¿Posee accesorios para facilitar la estadía del PCR? SI - **NO**

Observaciones: Posee escaleras para el ingreso de las habitaciones

3. Nombre del Establecimiento y Categoría: **HOTEL CATEDRAL – 3 ESTRELLAS**

Dirección: 9 de Julio 1074 – Luján – Prov. De Bs. As. - Argentina

LUJÁN – Turismo Accesible

Teléfonos: 02323 - 430670

Página Web: <http://hotelcatedral.50webs.com>

E- Mail: hotelcatedral@argentina.com

Acceso Principal: Posee un escalón y si bien la puerta no es muy ancha pasaría una silla de ruedas.

Recepción, Hall y Pasillos: Amplia pero con decoración que obstaculiza.

Ascensor: No posee

Habitaciones Adaptadas y Cantidad: NO

Sanitario en habitación adaptada: No

Sanitario adaptado en zona común: No, pero es amplio

¿Posee accesorios para facilitar la estadía del PCR? SI - **NO**

Observaciones: El acceso a las habitaciones es por escalera

4. Nombre del Establecimiento y Categoría: **HOTEL HOXON – 3 ESTRELLAS**

Dirección: 9 de Julio 760 – Luján – Prov. De Bs. As. - Argentina

Teléfonos: 02323 - 429970

Página Web: <http://www.hotelhoxon.com.ar>

E- Mail: reservas@hotelhoxon.com.ar

Acceso Principal: Posee 5 ó 6 escalones, al costado posee una rampa, la cual lleva a la puerta principal que posee un escalón y además al lado tiene el acceso a cochera, el cual nos dirige a otra entrada al hotel, la cual es plana y podría ingresarse sin mayor inconveniente.

Recepción, Hall y Pasillos: Amplios

Ascensor: No posee

LUJÁN – Turismo Accesible

Habitaciones Adaptadas y Cantidad: No posee habitaciones adaptadas, pero tiene habitaciones amplias en planta baja, las cuales puede ser utilizadas sin inconvenientes por un PCR.

Sanitario en habitación adaptada: Sanitarios amplios con duchador.

Sanitario adaptado en zona común: Es un sanitario bastante amplio con acceso recto, sin desniveles ni escalones.

¿Posee accesorios para facilitar la estadía del PCR? SI - **NO**

Observaciones: Las habitaciones más amplias son las VIP, sin embargo poseen bañera, lo que dificulta el uso del sanitario para el PCR

5. Nombre del Establecimiento y Categoría: **HOTEL LOS MONJES – 3 ESTRELLAS**

Dirección: Francia 981– Luján – Prov. De Bs. As. - Argentina

Teléfonos: 02323 - 430200

Página Web: <http://www.hotellosmonjes.com.ar>

E- Mail: contacto@hotellosmonjes.com

Acceso Principal: Está perfectamente adaptado, puede ingresarse por rampa ó escalones.

Recepción, Hall y Pasillos: Bien amplios, sin obstáculos.

Ascensor: No Posee

Habitaciones Adaptadas y Cantidad: Posee habitaciones amplias en planta baja con marcos de puertas anchas.

Sanitario en habitación adaptada: Posee duchador y es amplio

Sanitario adaptado en zona común: Accesible, amplio

¿Posee accesorios para facilitar la estadía del PCR? SI - **NO**

LUJÁN – Turismo Accesible

6. Nombre del Establecimiento y Categoría: **HOTEL DE LA PAZ – 3 ESTRELLAS**

Dirección: 9 de Julio 1074 – Luján - Prov. De Bs. As. - Argentina

Teléfonos: 02323 – 428742 ó 424042

Página Web: <http://www.hoteldelapaz.com.ar/>

E- Mail: info@hoteldelapaz.com.ar

Acceso Principal: Tiene un escalón y puerta giratoria, lo que impide entrar correctamente con una silla de ruedas. Sin embargo tiene otro acceso el cual por lo general está cerrado, pero sugirieron que ante el caso de necesidad pueden abrirlo para el ingreso de un PCR.

Recepción, Hall y Pasillos: Bien amplios, sin obstáculos, sólo un escalón para llegar a las habitaciones de Planta Baja

Ascensor: No Posee

Habitaciones Adaptadas y Cantidad: Posee habitaciones amplias en planta baja con marcos de puertas anchas

Sanitario en habitación adaptada: Posee duchador y es amplio

Sanitario adaptado en zona común: Es amplio aunque para llegar posee un escalón.

¿Posee accesorios para facilitar la estadia del PCR? SI - **NO**

7. Nombre del Establecimiento y Categoría: **HOTEL DEL VIRREY – 3 ESTRELLAS**

Dirección: San Martín 129 – Luján - Prov. De Bs. As. - Argentina

Teléfonos: 02323 – 420797 / 421658

Página Web: <http://www.hoteldelvirreylujan.com.ar>

E- Mail: info@hoteldelvirreylujan.com.ar

Acceso Principal: Excelente, es ampliamente accesible, no posee escalones ni desniveles y su puerta es mayor al ancho requerido.

LUJÁN – Turismo Accesible

Recepción, Hall y Pasillos: Bien amplios, sin obstáculos.

Ascensor: No Posee

Habitaciones Adaptadas y Cantidad: El acceso a las habitaciones es por escalera, y no tiene habitaciones en planta baja. Además no posee habitaciones adaptadas ni son muy amplias como para permitir el giro de una silla de ruedas.

Sanitario en habitación adaptada: Posee duchador y pero no es amplio

Sanitario adaptado en zona común: Es amplio

¿Posee accesorios para facilitar la estadía del PCR? SI - **NO**

Observaciones: Ubicación privilegiada, a 30 mts. De la Basílica.

⁸ Nombre del Establecimiento y Categoría: **HOSTEL ESTACIÓN LUJÁN**

Dirección: 9 de Julio 978 – Luján - Prov. De Bs. As. – Argentina

Tel/Fax: 02323 – 429101

E- Mail: info@estacionlujanhostel.com.ar

Medios de Pago: Efectivo y Transferencia bancaria.

Pagina Web: <http://www.estacionlujanhostel.com.ar>

Acceso Principal: Su acceso principal permite el ingreso de una silla de ruedas, sin embargo luego de la recepción muy pequeña, nos encontramos directamente con una escalera que es la que nos comunica al resto del hostel, asimismo existe otra posibilidad de ingreso, utilizando el ascensor.

Recepción, Hall y Pasillos: Es bastante pequeña, pero enseguida está el ascensor el cual nos lleva al resto del hostel que tiene ambientes amplios.

Ascensor: Posee un ascensor

LUJÁN – Turismo Accesible

Habitaciones Adaptadas y Cantidad: Posee habitaciones amplias en planta alta.

Sanitario en habitación adaptada: Posee duchador y es amplio

Sanitario adaptado en zona común: Es amplio

¿Posee accesorios para facilitar la estadía del PCR? SI - **NO**

9. Nombre del Establecimiento y Categoría: **HOTEL CENTRO**

Dirección: Francia 1062 – Luján - Prov. De Bs. As. – Argentina

Tel/Fax: 02323 – 420667

E- Mail: hotelcatedral@argentina.com.ar

Medios de Pago: Efectivo y Transferencia bancaria.

Pagina Web: No posee

Acceso Principal: Posee 2 escalones previos a la puerta principal y puerta doble de vidrio, que si bien permite el paso de una silla de ruedas, para los escalones precisaría ayuda.

Recepción, Hall y Pasillos: Son espacios medianamente amplios que permiten un buen acceso, sin embargo ya entrando a los pasillos son angostos y no permiten el giro de una silla de ruedas.

Ascensor: No

Habitaciones Adaptadas y Cantidad: Posee habitaciones en planta alta, por lo cual no son accesibles.

Sanitario en habitación adaptada: Posee duchador y es amplio

Sanitario adaptado en zona común: No es amplio

¿Posee accesorios para facilitar la estadía del PCR? SI - **NO**

Observaciones: El acceso a las habitaciones es por escalera – Mismo dueño que Hotel Catedral.

LUJÁN – Turismo Accesible

¹⁰. Nombre del Establecimiento y Categoría: **HOTEL VICTORIA**

Dirección: Lavalle 136 – Luján - Prov. De Bs. As. - Argentina

Tel/Fax: 02323 – 420582

E- Mail: hvictoria136@yahoo.com.ar

Medios de Pago: Visa, Efectivo y Transferencia bancaria.

Pagina Web: No posee

Acceso Principal: Posee 1 escalón previo a la puerta principal y el ancho de la puerta permite el paso de una silla de ruedas con algo de dificultad, porque es bastante angosta, para el escalón precisaría ayuda.

Recepción, Hall y Pasillos: Son espacios amplios que permiten un buen acceso, aunque los pasillos ya están en planta alta y son angostos por lo que no permiten el giro de una silla de ruedas.

Ascensor: No

Habitaciones Adaptadas y Cantidad: Posee habitaciones en planta alta, por lo cual no son accesibles.

Sanitario en habitación adaptada: Poseen bañera y los que poseen duchador, son bastante pequeños.

Sanitario adaptado en zona común: No es amplio

¿Posee accesorios para facilitar la estadia del PCR? SI - **NO**

Observaciones: El acceso a las habitaciones es por escalera.

¹¹. Nombre del Establecimiento y Categoría: **ROYAL HOTEL**

Dirección: 9 de Julio 696 – Luján - Prov. De Bs. As. - Argentina

Tel/Fax: 02323 – 421295

E- Mail y Pagina Web: No posee

Acceso Principal: Sin hacer hincapié en el descuido de la parte estética del hotel en general, posee 1 escalón previo a la puerta principal y el

LUJÁN – Turismo Accesible

ancho de la puerta permite el paso de una silla de ruedas con algo de dificultad, porque es bastante angosta, para el escalón precisaría ayuda.

Recepción, Hall y Pasillos: Son espacios amplios que permiten un buen acceso.

Ascensor: No

Habitaciones Adaptadas y Cantidad: Posee habitaciones en planta alta, por lo cual no son accesibles.

Sanitario en habitación adaptada: Poseen duchador, son bastante pequeños.

Sanitario adaptado en zona común: No

¿Posee accesorios para facilitar la estadía del PCR? SI - **NO**

Observaciones: El acceso a las habitaciones es por escalera y el ambiente está poco iluminado.

CUADRO RESÚMEN DE ACCESIBILIDAD EN EL ALOJAMIENTO

	<i>Hostel</i>	<i>Hotel 1 *</i>	<i>Hotel 2 *</i>	<i>Hotel 3 *</i>	<i>TOTAL</i>
NO ACCESIBLE	-	Royal Hotel	Hotel Centro	Hotel Biarritz	7
			Hotel Victoria	Luján City Hotel	
				Hotel Catedral	
				Hotel del Virrey	
ACCESIBLE CON DIFICULTAD	-	-	-	Hotel La Paz	1
ACCESIBLE	Hostel Estación Luján	-	-	Hotel Hoxon Hotel Los Monjes	3

LUJÁN – Turismo Accesible

Análisis de las planillas de observación gastronómica

1. Nombre del Establecimiento: **Restaurante L´eau Vive**

Dirección: Constitución 2112 – Luján – Bs. As.

Tel/Fax: 02323-421774 / Fax 02323-432010

E- Mail: leauvive@speedy.com.ar

Entrada Principal: No posee escalones, tiene puerta y pasillos bien amplios.

Recepción y Pasillos: El ingreso al salón principal es por pasillos bien anchos y las mesas están bien distribuidas, por lo que permite el ingreso con silla de ruedas sin inconvenientes.

Altura de mesas: Accesibles

Sanitario uso común: marcos de puertas anchas, es amplio

Observaciones: Tiene cocheras y el piso tiene piedritas lo que generaría algún inconveniente al momento de moverse con la silla de ruedas

2. Nombre del Establecimiento: **Restaurante El Virrey**

Dirección: 9 de Julio Frente a Plaza Belgrano – Luján – Bs. As.

Tel/Fax: 02323 - 469031

E- Mail: No posee

Entrada Principal: Posee dos escalones, tiene puerta y pasillos amplios.

Recepción y Pasillos: No muy amplio y con gran cantidad de mesas.

Altura de mesas: Accesibles

Sanitario uso común: marcos de puertas anchas, es amplio

Observaciones: Tiene mesas en la vereda, las cuales serían muy cómodas para un PCR

LUJÁN – Turismo Accesible

3. Nombre del Establecimiento: **Restaurante Las Familias**

Dirección: San Martín 102 – Luján – Bs. As.

E- Mail: No posee

Entrada Principal: Posee dos escalones, tiene puerta amplia.

Recepción y Pasillos: No muy amplio y con gran cantidad de mesas.

Altura de mesas: Accesibles

Sanitario uso común: Los marcos son angostos y no es amplio el habitáculo

Observaciones: Tiene mesas en la vereda, las cuales serían muy cómodas para un PCR

4. Nombre del Establecimiento: **Restaurante Otro carrito más**

Dirección: San Martín 183 – Luján – Bs. As.

E- Mail: No posee

Entrada Principal: Totalmente accesible ingreso sin escalones ni desnivel.

Recepción y Pasillos: Amplios y con mesas bien distribuidas y espaciadas.

Altura de mesas: Accesibles

Sanitario uso común: Los marcos son medianamente anchos y se puede acceder en silla de ruedas

Observaciones: Ninguna

5. Nombre del Establecimiento: **Mc Donald´s**

Dirección: San Martín 260 – Luján – Bs. As.

E- Mail: No posee

Entrada Principal: Totalmente accesible, tiene puerta bien amplia y ningún escalón.

LUJÁN – Turismo Accesible

Recepción y Pasillos: Amplios y pero con gran cantidad de mesas.

Altura de mesas: Accesibles

Sanitario uso común: Tiene un sanitario adaptado especialmente para personas con capacidades restringidas, con baranda, inodoro a más altura y bien espacioso.

Observaciones: Ninguna

6. Nombre del Establecimiento: **Restaurante 1800**

Dirección: Rivadavia 705 – Luján – Bs. As.

E- Mail: reservas@restaurant1800.com

Entrada Principal: Posee un escalón, tiene puerta amplia.

Recepción y Pasillos: No muy amplio y con gran cantidad de mesas.

Altura de mesas: Accesibles

Sanitario uso común: No es amplio el habitáculo.

Observaciones: Ninguna

7. Nombre del Establecimiento: **Restaurante La Basílica**

Dirección: San Martín 101 – Luján – Bs. As.

E- Mail: No Posee

Entrada Principal: Posee un escalón, tiene puerta amplia de vidrio.

Recepción y Pasillos: Bastante angosto el paso por la gran cantidad de mesas.

Altura de mesas: Accesibles

Sanitario uso común: No es accesible, es muy pequeño.

Observaciones: Ninguna

8. Nombre del Establecimiento: **Restaurante The Horse**

Dirección: Alvear 1671 – Luján – Bs. As.

LUJÁN – Turismo Accesible

E- Mail: No Posee

Entrada Principal: Tiene una puerta amplia, pero posee varios escalones, para el ingreso al salón.

Recepción y Pasillos: Es amplio

Altura de mesas: Accesibles

Sanitario uso común: No es accesible, es muy pequeño

Observaciones: Ninguna

9. Nombre del Establecimiento: **Restaurante El Naranja**

Dirección: 9 de Julio y 25 de Mayo – Luján – Bs. As.

E- Mail: restaurantelnaranja@ciudad.com.ar

Entrada Principal: No posee escalones, ni desniveles y tiene puerta bien amplia.

Recepción y Pasillos: Muy amplios y mesas bien espaciadas.

Altura de mesas: Accesibles

Sanitario uso común: Accesible.

Observaciones: Ninguna

10. Nombre del Establecimiento: **Fast Food Lo de Carlitos**

Dirección: Humberto1° 1235 – Luján – Bs. As.

E- Mail: No posee

Entrada Principal: No posee escalones y tiene puerta bastante amplia.

Recepción y Pasillos: Muy amplios y tiene gran cantidad de mesas.

Altura de mesas: Accesibles sin embargo tiene mesas altas tipo barra, pero están las dos posibilidades.

Sanitario uso común: Accesible, aunque algo pequeño.

Observaciones: Ninguna

LUJÁN – Turismo Accesible

11. Nombre del Establecimiento: **Restaurante Maitok**

Dirección: Lavalle 415 – Luján – Bs. As.

E- Mail: No posee

Entrada Principal: La puerta principal es angosta y tiene 5 escalones, no es accesible

Recepción y Pasillos: amplios, aunque tiene gran cantidad de mesas.

Altura de mesas: Accesibles

Sanitario uso común: Muy pequeño, tampoco permite el paso de una silla de ruedas

Observaciones: Ninguna

12. Nombre del Establecimiento: **Restaurante Plaza**

Dirección: 9 de Julio 976 – Luján – Bs. As.

E- Mail: No posee

Entrada Principal: La puerta principal es amplia de vidrio y tiene 2 escalones.

Recepción y Pasillos: Tiene gran cantidad de mesas obstaculizando el paso.

Altura de mesas: Accesibles

Sanitario uso común: No es amplio y es muy pequeño el espacio de los inodoros.

Observaciones: Tiene mesas en la vereda, lo que es bastante cómodo para una persona que utiliza silla de ruedas.

13. Nombre del Establecimiento: **Restaurante y Salón de Té Berlín**

Dirección: San Martín 222 – Luján – Bs. As.

E- Mail: No posee

Entrada Principal: Tiene entrada por escalera o por rampa,

LUJÁN – Turismo Accesible

Recepción y Pasillos: Posee una especie de balcón con mesas, que es accesible por rampa y también el salón cubierto tiene ingreso sin desnivel.

Altura de mesas: Accesibles

Sanitario uso común: El sanitario es compartido con el resto de la galería donde se encuentra el establecimiento, la llegada hasta el sanitario es sin desnivel, aunque el espacio de los inodoros es bastante limitado.

Observaciones: Ninguna

CUADRO RESÚMEN DE ACCESIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS

	<i>Restaurante</i>	<i>Fast Food</i>	<i>TOTAL</i>
NO ACCESIBLE	La Basílica		
	The Horse		
	Maitok		4
	Plaza		
ACCESIBLE CON DIFICULTAD	El Virrey Las Familias 1800	Lo de Carlitos	4
ACCESIBLE	L' eau Vive Otro Carrito más El Naranja Berlín	Mc Donalds	5

Análisis de las planillas de observación de atractivos turísticos

1. Nombre del Atractivo: **Basílica Ntra. Sra. De Luján**

Entrada Principal: Tiene entrada por escalera o por rampa en forma de zigzag para que no sea tan empinada además posee baranda.

Centro Informativo: Posee un escalón

LUJÁN – Turismo Accesible

Accesos: En general el acceso es muy bueno, salvando la visita a la Cripta, la cuál es inaccesible ya que cuenta con una escalera larga y es su único acceso.

Rampas: Sí

Sanitario uso común: Accesible

Señalización: Muy bien señalizadas todas las áreas.

Observaciones: Ninguna

2. Nombre del Atractivo: **Parque Ameghino**

Entrada Principal: La entrada al parque no tiene escalones sin embargo el parque se encuentra bastante desnivelado por la tierra o raíces de arboles lo que posiblemente generaría inconvenientes al momento de manejarse en una silla de ruedas.

Centro Informativo: en la zona de la Cúpula se encuentra la Dirección de Turismo de Luján, posee acceso por escalera ó por rampa.

Accesos: En general el acceso es muy bueno, salvando la visita a la Cripta, la cuál es inaccesible ya que cuenta con una escalera larga y es su único acceso.

Rampas: Sí pero muy empinada y sin baranda, lo que genera que la persona con silla de ruedas no pueda acceder de forma autónoma.

Sanitario uso común: No es accesible, en su mayoría posee letrinas, sólo un inodoro, son baños Municipales.

Señalización: No poseía señalización

Observaciones: Ninguna

3. Nombre del Atractivo: **Plaza M. Belgrano**

Entrada Principal: No posee desniveles ni escalones, de hecho tampoco tiene cordón la vereda está al ras de la calle.

Centro Informativo: No posee

LUJÁN – Turismo Accesible

Accesos: Excelente acceso sin desniveles, al lado del área de estacionamiento.

Rampas: No (tampoco sería necesario)

Sanitario uso común: Accesible

Señalización: Muy bien señalizado.

Observaciones: Ninguna

4. Nombre del Atractivo: **Plaza Colón**

Entrada Principal: La entrada a la plaza no tiene desniveles ni escalones, en las esquinas cruces peatonales con rampas, por lo que no hay inconvenientes.

Centro Informativo: No posee

Accesos: La plaza se encuentra rodeada por un área de estacionamiento, lo que la hace más accesible, sin embargo el área de estacionamiento no poseía reservado lugares para discapacitados. Dentro de la plaza los caminos son buenos aunque en ciertos lugares hay piedritas en vez de vereda y eso al momento de andar en silla de ruedas genera inconvenientes para desplazarse.

Rampas: No, no es necesario

Sanitario uso común: Accesible

Señalización: Si bien está señalizada, el cartel está algo oculto por la vegetación.

Observaciones: Ninguna

5. Nombre del Atractivo: **Museo Histórico Enrique Udaondo y el Cabildo**

Entrada Principal: La puerta es doble, y tiene un pequeño escaloncito

Centro Informativo: Tanto el centro informativo como la boletería, se encuentra fuera del Museo en el edificio lindante, la entrada está en la

LUJÁN – Turismo Accesible

esquina y tiene un escalón, el resto del área es amplia por lo que no habría inconvenientes.

Accesos: En general el acceso es bastante bueno, el inconveniente se genera para la visita de la planta alta, la cual para una persona en silla de ruedas es imposible, porque sólo tiene acceso por medio de una escalera y no existe otra opción.

Rampas: No, ni ascensor.

Sanitario uso común: Medianamente accesible, la entrada al espacio de inodoros no es cómoda ni amplia

Señalización: Muy bien señalizadas todas las áreas.

Observaciones: Ninguna

6. Nombre del Atractivo: **Museo del transporte**

Entrada Principal: Es perfectamente accesible, no tiene escalones ni desniveles y posee una puerta bien ancha.

Centro Informativo: Muy Bueno, sin desniveles.

Accesos: El museo tiene una planta baja la cual puede visitarse sin problemas, sin embargo la planta alta, la cual actualmente está cerrada por refacciones, sólo tenía acceso por escaleras y no posee ascensor

Rampas: No

Sanitario uso común: No posee

Señalización: Muy bien señalizadas todas las áreas.

Observaciones: Ninguna

7. Nombre del Atractivo: **Museo Municipal de Bellas Artes "Fernán Félix de Amador"**

LUJÁN – Turismo Accesible

Entrada Principal: Tiene dos entradas, ambas poseen algunos escalones para ingresar, una de ellas está cerrada y la otra por donde se hace el ingreso tiene tres escalones.

Centro Informativo: Accesible, se encuentra al ingreso del Museo.

Accesos: Dentro del Museo no hay desniveles ni escalones para recorrer toda la extensa la planta baja, sin embargo encontramos inconvenientes para el acceso a la planta alta donde tienen sala de exposiciones ya que sólo tiene acceso por escalera. También posee sala de convenciones, con butacas bastante pequeñas

Rampas: No, ni ascensor

Sanitario uso común: Accesible

Señalización: Muy bien señalizadas todas las áreas.

Observaciones: Ninguna

8. Nombre del Atractivo: **Río Luján (Paseo por la Rivera)**

Entrada Principal: La entrada principal es por el Paseo Municipal el cual posee escaleras, de todas maneras existen accesos alternos con rampa.

Centro Informativo: Accesible, se encuentra al ingreso del Museo.

Accesos: Dentro del Museo no hay desniveles ni escalones para recorrer toda la extensa la planta baja, sin embargo encontramos inconvenientes para el acceso a la planta alta donde tienen sala de exposiciones ya que sólo tiene acceso por escalera. También posee sala de convenciones, con butacas bastante pequeñas

Rampas: Sí, pero sin baranda y fue difícil encontrarla.

Sanitario uso común: Son sanitarios Municipales, en su mayoría con letrinas y algunos pocos inodoros en mal estado, no lo consideraría accesible.

Señalización: Muy bien señalizadas todas las áreas.

Observaciones: Ninguna

LUJÁN – Turismo Accesible

Análisis de las planillas de observación de algunos sitios generales

1. Terminal de ómnibus

Entrada Principal: Es accesible posee rampas en los cruces peatonales.

Centro Informativo: Accesible, su oficina se encuentra como las demás oficinas de ventas de pasajes.

Pasillos: En general es un área integrada y amplia, no posee específicamente pasillos, son todas áreas transitables con silla de ruedas

Accesos: Es accesible, algunas de sus veredas no se encuentran en muy buen estado por raíces de los arboles que levantan las baldosas.

Rampas: Sí

Sanitario uso común: Los sanitarios están muy descuidados, la puerta principal al sanitario es amplia pero las puertas a cada habitáculo son muy angostas.

Señalización: Muy bien señalizadas todas las áreas.

Altura de los mostradores: Buena

Observaciones: Ninguna

2. Establecimientos Bancarios

Entrada Principal: En su mayoría son muy accesibles, poseen rampas con barandas.

Cajeros a una buena altura y con habitáculo amplio

Pasillos: En general son todas áreas integradas y transitables con silla de ruedas

Accesos: Muy bueno sin desniveles

Rampas: Sí

Sanitario uso común: Accesible

Señalización: Muy bien señalizadas todas las áreas.

LUJÁN – Turismo Accesible

Altura de los mostradores: algunos tenían mostradores muy altos, que alguien con silla de ruedas no llegaría, pero el resto tienen una altura de 1.20 mts. Aproximadamente.

Observaciones: Sólo vi un Santander Río que no poseía rampa y tenía escalones en su ingreso principal

3. Centro de información Turística

Entrada Principal: Para llegar a la entrada principal, ya que la Dirección de Turismo se encuentra ubicada en una especie de lomada, previamente hay que subir unas escalinatas, de todas maneras hay rampa, pero es muy empinada y no posee baranda, lo cual obliga a subir con asistencia. Una vez atravesada esta parte la entrada principal tiene escalones, unos 3 ó 4 y no posee rampa ni otro medio de acceso.

Centro Informativo: Accesible, me atendieron de manera voluntariosa aunque no respondieron a toda la información pedida

Pasillos: No posee

Accesos: Dentro del Museo no hay desniveles ni escalones para recorrer toda la extensa planta baja, sin embargo encontramos inconvenientes para el acceso a la planta alta donde tienen sala de exposiciones ya que sólo tiene acceso por escalera. También posee sala de convenciones, con butacas bastante pequeñas

Rampas: Sí

Sanitario uso común: No posee

Señalización: Muy bien señalizadas, tiene dos carteles, uno anterior a la llegada del edificio y otro directamente en el edificio.

Altura de los mostradores: Son escritorios bajos

Observaciones: No poseen información específica de Turismo accesible ni prestadores de servicios de éste.

LUJÁN – Turismo Accesible

4. Espacios Verdes

Entrada Principal: En general son accesibles, poseen rampas en los cruces peatonales, aunque algunos de ellos tienen desniveles en el suelo a causa de la vegetación.

Centro Informativo: No poseen

Accesos:

Rampas: Algunos sí, otros no necesitan.

Sanitario uso común: Los sanitarios de las áreas verdes, en su mayoría son municipales, y están muy descuidados, además al ser baños bastantes antiguos, tienen letrinas y algún que otro inodoro.

Señalización: Medianamente bien señalizadas todas las áreas, salvando que en algunos casos el cartel estaba desgastado por el tiempo y no se podía lograr una buena lectura y en otros casos la vegetación obstruía la visión de éstos.

Observaciones: Ninguna

ENTREVISTA

En el sentido de profundizar la información recolectada, luego de haber realizado encuestas a los visitantes y una exhaustiva observación de primera mano, surge la necesidad de ampliar la información recaudada recolectando dato cualitativos, por lo que acudí a la realización de una serie de entrevistas (se adjuntan en sección anexos) a personas que considere, informantes claves, quisiera antes dejar en claro que los informantes claves, según *Taylor SJ, Bogdan R.* en su libro "Introducción a los métodos cualitativos de investigación", son aquellas personas que por sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información a la vez que le va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios.

LUJÁN – Turismo Accesible

Una vez dejado en claro la importancia de los informante claves, paso a hacer algunas consideraciones respecto de la entrevista, este instrumento es considerado como un encuentro hablado entre dos individuos que comparten interacciones tanto verbales como no verbales. No es un encuentro entre dos personas iguales, puesto que está basado en una diferenciación de roles entre los dos participantes. En todas las entrevistas que se realizaron se logró configurar una situación cara a cara, en la que no medió ningún soporte material y tampoco terceras personas; La conversación se sostuvo según ciertas preguntas de elaboración propia, previo a las entrevistas, que sirvieron a modo de guía al momento de entrevistar.

Como primer medida, luego de haber elaborado las preguntas inicié los contactos con los informantes claves, por medio de redes sociales como el facebook, para tener un contacto directo, con otros fue mediante e-mail, una vez concertadas las citas me reuní con cada uno de ellos personalmente, en forma separada y distintos días, para llevar a cabo las entrevistas, en líneas generales se mostraron voluntariosos para participar y enseguida, a pesar de los cortos tiempos que disponían algunos de ellos, se concretaron los encuentros cara a cara, el único inconveniente fue con el Secretario de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, el Lic. Ignacio Crotto, con quién si bien tuve contacto no disponía de tiempo para un encuentro en persona ya que se encuentra trabajando sobre un proyecto turístico dentro de la Provincia, llamado "Pueblos Turísticos", por lo cual me pidió si podría contestarme vía e-mail, fue así que le envié las preguntas que tenía preparadas, y la respuesta fue vía e-mail. Por consiguiente paso a detallar los perfiles de las personas con las que pude concretar los encuentros,

Lic. Nélide Barbeito, es licenciada en turismo de la Universidad del Salvador y realizó estudios de grado en Calgary, Canadá. Tiene una discapacidad motriz, usa bastón para caminar y silla de ruedas para grandes extensiones. Es miembro de "Latitud Sur" desde dónde asesora a empresas, hoteles y negocios en soluciones de accesibilidad y capacitación de recursos humanos.

Luis Grünewald, es actualmente director de la Fundación TURISMO PARA TODOS, ha trabajado en el campo del turismo accesible desde 1995, y fue uno de los impulsores de Turismo Para Todos en Argentina, ha

LUJÁN – Turismo Accesible

sido asesor de accesibilidad para el sector turístico, ha producido material para la formación y desde la Fundación, se forman a profesionales del sector turístico acerca de la accesibilidad.

Carla Gonzalez Barria, es estudiante de Ingeniería en informática en la Universidad Católica Argentina, sufrió un accidente de automóvil generándole una lesión en la medula espinal, la cual provoca que hoy en día precise usar una silla de ruedas.

Liliana Pantano, es Doctora en Sociología (UCA); Especialista en Investigación (ISDIBER/España) y Política Social (ILPES/CEPAL/Chile). Investigadora Científica del CONICET. Docente Universitaria y Asesora Externa de Investigación en varias Universidades Nacionales. Directora del Dpto. de Discapacidad de la Fundación Turismo para Todos. Asesora y Consultora Nacional e Internacional en aspectos sociales de la Discapacidad.

Fue Directora Nacional /Área Comunicaciones, de la Comisión Nacional Asesora para las Personas con Discapacidad- Jefatura de Gabinete de Ministros y Miembro del Grupo Iberoamericano de Expertos en Discapacidad y del Seminario Permanente de Comunicación Social y Discapacidad, del Real Patronato de la Discapacidad (España). Autora de numerosas publicaciones y miembro de Comités Científicos.

Lic. Ignacio Crotto, es Licenciado en Turismo, recibido en la Universidad del Salvador. Luego de diversas experiencias profesionales en distintas empresas del rubro turístico, ingresa en el año 2001 a la Secretaría de Turismo de la Nación.

Durante la gestión de Daniel Scioli al mando de dicha cartera se incorpora a su equipo técnico de trabajo, a cargo de tareas de Relaciones Públicas, Ceremonial y Protocolo. Asimismo, acompañó a Daniel Scioli durante su gestión como Vicepresidente de la Nación, en el período 2003-2007, ocupando el cargo de Secretario privado en el Senado Nacional. Actualmente es titular de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires

Cada una de estas personas pudo aportar información cualitativa y clave para la elaboración de la presente investigación, por esto quisiera destacar algunas de las cosas más importantes de las entrevistas, y

LUJÁN – Turismo Accesible

luego se podrán ver completas en los anexos. Dado que se han elaborado diversas preguntas a cada uno de los informantes claves, no se presentan los modelos de entrevista.

A continuación, procederé a realizar el desarrollo del análisis de las entrevistas realizadas, destacando los aportes más interesantes.

Luis Grūnewald dijo,

“...No se trata de crear situaciones especiales y productos diseñados solo para personas con ciertas discapacidades, sino de asegurar que los productos, servicios y entornos turísticos sean creados y diseñados para satisfacer al mayor número posible de clientes...”

“...El Diseño Universal ó Diseño para Todos es la filosofía y la visión de una sociedad abierta y funcional para todos por igual, basada en la diversidad humana...”

“...El Turismo para Todos está cada vez más presente en las mentes de las personas del sector turístico como un concepto que tiene un gran potencial de mercado que puede llevar a un aumento del número y la calidad de los clientes...”

“...Uno de los criterios que hace que muchas personas sean fieles a un determinado destino es que ese lugar ofrezca realmente lo que promete, y que el cliente consiga el producto o servicio esperado...”

“...Existe una clara tendencia al crecimiento de la demanda de Turismo para Todos en todo el mundo, y en este proceso hay lugar para que los líderes muestren el camino de un turismo con un mayor nivel de calidad, ofreciendo servicios y productos diseñados para todos...”

Análisis Entrevista a Luis Grūnewald

El Turismo para todos hace hincapié en la creación de productos y servicios que puedan ser utilizados por todos, y no en hacer un diseño específico para personas con capacidades restringidas, todas las agencias de viajes deberían implementar esta tipología de turismo, y si bien no está completamente adoptado aún, se intenta por medio de la concientización tomar a la inclusión como un factor de éxito en el desarrollo de los negocios.

LUJÁN – Turismo Accesible

El diseño universal representa, un diseño fácil de entender por todos y donde cada persona pueda manejarse de manera independiente y autónoma, más allá de sus limitaciones.

Como director de la Fundación Turismo para Todos aseguró, que la misma, es una red de expertos y proveedores en turismo accesible cuyo objetivo más importante es construir asociaciones, crear nuevas soluciones y aprender uno de los otros, involucrarse principalmente con el concepto de inclusión. Además, en ella, se desarrollan cursos virtuales, ya sean para personas particulares ó empresas.

Con respecto al Turismo Accesible en la Argentina, el entrevistado comentó que se ven avances pero a un ritmo lento se nombran ejemplos como en el Parque Nacional Iguazú donde se ha podido generar total accesibilidad.

Dijo el Sr. Grunewald, "El Turismo para Todos está cada vez más presente en las mentes de las personas del sector turístico como un concepto que tiene un gran potencial de mercado que puede llevar a un aumento del número y la calidad de los clientes. Muchos de ellos viajan en temporada baja y gastan más dinero y son más leales a los destinos que un turista medio...."

Los principales inconvenientes que aqueja al desarrollo de este tipo de Turismo, son las barreras arquitectónicas, la falta de inversión de parte de los proveedores de servicios, un nivel desigual de información entre los empresarios, planificadores, responsables y una gran falta de información como base de datos, para verificar lugares accesibles existentes.

Finalmente para lograr la fidelidad de los clientes, el arquitecto aconseja cumplir con todo lo prometido, que el destino ofrezca el servicio esperado, mucha concientización para poder acelerar el proceso y así poder atender a la tendencia que crece ofreciendo accesibilidad por medio de toda la cadena de servicios.

Carla González Barria dijo,

"...me fijo en qué momento voy a viajar, las temporadas altas son imposibles para mi, hay mucha gente en todos lados y sumado a eso el

LUJÁN – Turismo Accesible

no tener facilidades en cualquier lugar al momento de viajar genera mayor incomodidad, lo principal a lo que le presto atención es al alojamiento, que tenga ascensor, rampas, pasillos amplios...”

“...Creo que deberían cambiar muchísimas cosas en las aerolíneas, los hoteles, sin ir más lejos al momento de visitar un atractivo, los inconvenientes se repiten una y otra vez...”

“...si bien hay mucha buena voluntad, porque la gente siempre te quiere dar una mano, muchas veces el hecho de querer viajar sola, es imposible porque gran parte de los destinos, sobre todos los que aún no están bien desarrollados, no tienen la accesibilidad implementada y eso genera que en vez de un viaje de placer sea una odisea...”

“...la arquitectura actual está siendo influida por el diseño universal, sin embargo el mayor problema son las antiguas construcciones, en donde incluyo los atractivos, donde mayormente quedamos excluidos...”

Análisis entrevista a Carla González Barria

Esta entrevista fue realizada a una persona con capacidades restringidas y al momento de viajar cuenta que si bien no le da extrema importancia a la elección del destino por su accesibilidad, prefiere fijarse en qué momento del año viajar, optando por elegir las temporadas bajas donde no haya mucha cantidad de turistas y algo en lo que presta especial atención es en el alojamiento, el cuál debe poseer las condiciones mínimas necesarias de accesibilidad como para tener una estadía medianamente cómoda.

En cuanto a que modificaciones le haría a las comodidades de un destino para que sea accesible, hace referencia a que sería muy relevante realizar cambios en aerolíneas, en el alojamiento, los balnearios ó atractivos en general, que estén acondicionados con rampas y sanitarios accesibles, entre otras cosas.

Sin embargo alude que estos impedimentos no la imposibilitan al pensar en viajar, aunque todavía no se ha animado a hacerlo sola porque siente la necesidad de tener acompañante durante el viaje, ya que la autonomía en la mayoría de los destinos es bastante utópica.

LUJÁN – Turismo Accesible

Por último, afirma que en la Argentina siente que se están generando cambios hacia la accesibilidad "...pero lamentablemente a paso muy lento" y remarca que cuanto más categoría tenga un servicio por lo general, son más accesibles.

Lic. Nélide Barbeito dijo,

"...El grupo de personas con capacidades restringidas involucra a todos aquellos individuos -entre otros segmentos se destacan la tercera edad, niños, grupo familiar, discapacitados temporales y permanentes que durante el tiempo libre dedicado al turismo y la recreación encuentran algún grado de dificultad para su desplazamiento por los espacios turísticos y recreativos.

De pronto, ese pequeño universo se ha expandido considerablemente, ya no son "cuatro gatos locos" como supone mucha gente, sino una proporción más que apreciable de la sociedad. Y, en consecuencia, un porcentaje importante de la demanda turística. Hoy los estamos perdiendo porque no existe un apoyo de parte de la oferta turística para poder ofrecerles accesibilidad en sus viajes..."

"...El turismo, sus establecimientos y el desarrollo de las actividades recreativas deben apuntar también a las personas con capacidades diferentes, no sólo por motivos sociales, muy válidos por cierto, sino también, porque, sencillamente, es un buen negocio. Pero fundamentalmente el estado debería formar parte de esta inclusión haciendo cumplir un diseño universal en los atractivos turísticos modificando las barreras y de esta manera se iría creando concientización para nuevos productos accesibles dentro de lo que es la oferta..."

"Además, el turista discapacitado es sumamente fiel con las personas y los lugares que le abren sus puertas facilitándole la entrada..."

Análisis entrevista a Lic. Nélide Barbeito

La licenciada, nos explica que existe un gran porcentaje de personas que poseen capacidades restringidas, según Barbeito "involucra a todos aquellos individuos -entre otros segmentos se destacan la tercera

LUJÁN – Turismo Accesible

edad, niños, grupo familiar, discapacitados temporales y permanentes...” y que sería importante tomar este nicho de mercado y explotarlo, pero para poder captar este tipo de turista, primero hay que crear servicios y destinos accesibles para poder ofrecerles, esta falta de apoyo de parte de la oferta turística provoca que una persona con capacidades restringidas, tenga más dificultades al momento de querer viajar.

La entrevistada cree que tanto el turismo como las actividades recreativas deben apuntar a las personas con capacidades restringidas sin exclusiones, pero viéndolo también en el sentido de que es un *Buen Negocio*, involucra también a la participación del Estado, quien debería controlar que las leyes se cumplieran y que de esta manera se fuera generando una mayor concientización. También nos cuenta que aunque a paso lento se van desarrollando modificaciones, no sólo en los accesos a los atractivos sino en la oferta hotelera, para beneficiar a la plena accesibilidad.

Por último explica que en la Ciudad de San Carlos de Bariloche se están tomando medidas y realizando jornadas de concientización para generar cambios para lograr la accesibilidad en dicha ciudad.

Liliana Pantano dijo,

“...hoy en día no solo viaja un pasajero sino que por lo general es un grupo familiar el que viene detrás de este pasajero, y si el establecimiento no es accesible, deciden irse a otro hotel lo que termina limitando al momento de elegir...”

“...la no respuesta desde el ámbito turístico termina discriminando no solo al pasajero discapacitado sino también a todo el grupo familiar que viene detrás...”

“...Al momento de viajar un pasajero con capacidades restringidas, primero tiene que tener en claro sus objetivos y su vocación de ocio porque eso hay q destacarlo, después tendría que pedir toda la información necesaria para asegurarse de que la información que brindan, por ej. en internet sea fehaciente, medidas de las puertas, habitaciones adaptadas...”

LUJÁN – Turismo Accesible

“...sólo se encuentra la accesibilidad en establecimientos de categoría, pero si mi bolsillo da para un lugar medio, me limita a no poder viajar...”

“...se confunde esto de la solidaridad, la generosidad con el derecho que tiene el pasajero. Debe ser una práctica profesional y natural, poder recibir a un pasajero sordo saber cómo despertarlo, tener incorporada la práctica profesional...”

“...si bien se ha avanzado bastante en cuanto a discapacidad, es muy lento todo y yo veo que esta como disociado lo teórico de la práctica y de la realidad, hay falta de conciencia de la diversidad, y además otro factor importante es la falta de inversión, esto requiere inversión...”

“...La base es la calidad y la conciencia, pensar en buenas prácticas, diseñar, educar, construir para todos, la automatización para los procedimientos...”

“...No hay demanda porque no hay oferta, no porque no quieran viajar...”

Análisis entrevista a Lic. Liliana Pantano

En un principio nos cuenta que un pasajero con capacidades restringidas no se ve limitado al momento de elegir un destino, sino que su límite lo pone el alojamiento ya que ejemplifica con casos de pasajeros que han seleccionado un hotel y cuando llegan al mismo, se dan cuenta que no es accesible y terminan yéndose a otro hotel, lo que justamente genera limitaciones.

Luego nos nombra dos conceptos importantes, el de adaptación, según lo requiera cada incapacidad, ya sea no sólo en el ámbito turístico sino también en el ámbito escolar ó laboral. El otro concepto es la discriminación, citando el ejemplo anterior, al momento en que un pasajero debe irse de un establecimiento por su falta de accesibilidad, no sólo lo discrimina a él y a todos los que están en su condición sino también a toda la familia que viene detrás de esta persona.

Con respecto al Diseño Universal, cree que es una tendencia y no puede ser algo muy general ya que cada persona puede tener distintas

LUJÁN – Turismo Accesible

restricciones en su movilidad por lo que los diseños además, deberían ser flexibles.

Una cosa que remarca la licenciada es en la Carta de Barcelona, la cual dice que “las ciudades deben ser amables y confortables” la pregunta es, que es una ciudad amable? según la licenciada Pantano,....” la respuesta que da es que todos los técnicos y los políticos han incorporado a la ciudad todos los cambios y las adaptaciones, de modo que al momento de actuar sea profesionalizado, tiene que ver con las personas y con los entornos...”

Con respecto a en que prestar especial atención al momento de viajar, nos recuerda principalmente la “vocación de ocio”, luego también nombra el hecho de las rampas, ó constatar que la información brindada en internet sea fehaciente para que no suceda el caso del hotel que cité al comienzo.

La entrevistada cree que la accesibilidad es un tema más tratado en la actualidad, debido a la importancia que se le da a los derechos humanos y por otro lado cree que para concientizar a la sociedad también está conectado con el pleno ejercicio de los derechos. Hace hincapié en ver este tema como una obligación ya que al tener mayor accesibilidad en establecimientos de gran categoría, limita a la persona con capacidades restringidas al momento de poder elegir según su bolsillo.

La licenciada, en concordancia con todos los entrevistados, afirma que si bien se ha avanzado bastante en cuanto a discapacidad, es muy lento todo y cree que está disociado lo teórico de la práctica y de la realidad, hay falta de conciencia de la diversidad, y además otro factor importante es la falta de inversión.

Además, cree que un destino turístico para convertirse en accesible debería tener como base la calidad y la conciencia, “...pensar en buenas prácticas, diseñar, educar, construir para todos, la automatización para los procedimientos...”

Y cierra la entrevista con algo que me pareció fundamental “No hay demanda porque no hay oferta, no porque no quieran viajar...” creo

LUJÁN – Turismo Accesible

que esto sería fundamental que lo entendieran tanto el Estado como todos los que conforman la oferta turística.

Ignacio Crotto dijo,

“...El concepto de accesibilidad debe formar parte de una estrategia integral para el diseño de ámbitos urbanos, con el fin de eliminar las barreras arquitectónicas y urbanísticas presentes en el medio físico y facilitar de este modo el acceso a edificios y espacios en general...”

“...BENEFICIOS DEL TURISMO ACCESIBLE

- Aumento del **mercado actual**, lo que posibilita el incremento de la rentabilidad empresarial
- Mejora de la **imagen** de un destino turístico, puesto que al ser una modalidad de turismo que abarca a todas las personas, sin exclusión o distinción, contribuye al desarrollo turístico de un determinado destino.
- **Multicliente:** En este punto se hace referencia que la persona discapacitada no se desplaza sola sino que viaja en compañía. En este contexto, se puede llamar a este segmento de demanda como “Multiclientes”.
- **Desestacionalidad:** La mayor parte de personas con capacidades restringidas poseen escasas responsabilidades laborales, lo cual beneficia ampliamente para lograr el quiebre de la estacionalidad que afecta a muchos destinos turísticos...”

“...para facilitar la estadia en los diversos destinos turísticos, la Secretaría propone conformar una base de datos que contenga aquellos establecimientos gastronómicos, que incluyan menús y productos aptos para celíacos, que sean elaborados en base a los cuidados pertinentes para evitar todo tipo de contaminación...”

LUJÁN – Turismo Accesible

“...El tema de la concientización y capacitación desde este organismo provincial ya se está trabajando, mediante la implementación de las Jornadas de Accesibilidad en distintos municipios como ser aquellas llevadas a cabo en Pilar el pasado 5 y 6 de agosto. (Las próximas se realizarán los días 13 y 14 de septiembre en San Fernando)...”

Hago referencia a estos dos últimos párrafos en realidad, no porque tenga que ver con las personas con capacidades motrices restringidas, sino porque si bien se está teniendo en cuenta a las personas celiacas, no se aplica en los establecimientos gastronómicos información que contenga también el dato de accesibilidad del lugar, dato que creo que es muy importante. Asimismo con respecto al párrafo de capacitación, si bien recién se está comenzando a realizar jornadas, aún la Ciudad de Luján, no se encuentra en la agenda.

Análisis entrevista a Lic. Ignacio Crotto

Con respecto a la importancia del Turismo accesible, el Secretario de Turismo nos responde que el turismo accesible se constituye en un derecho indiscutible para este segmento de demanda que contribuye a su realización personal y social. Además opina que es necesaria la adaptación de los bienes y servicios de un destino determinado a los individuos que poseen limitaciones para acceder al medio físico y natural.

Dadas sus necesidades, el licenciado remarca que para la superación de los obstáculos se debería tener en cuenta la integración física, social y funcional.

Aludiendo a los beneficios del turismo accesible, opina que produciría un incremento de la rentabilidad actual, captando un mercado bastante inexplorado, mejorando la imagen de un destino turístico, y destaca un nuevo concepto el “*multicliente*” que se da en este tipo de turista ya que tiene que ver con que al no viajar de manera autónoma y precisar de acompañante, son más de un cliente en uno.

LUJÁN – Turismo Accesible

La "*Desestacionalidad*" es otro factor representativo de este tipo de turismo, pues la mayor parte de personas con capacidades restringidas poseen escasas responsabilidades laborales, lo cuál beneficia ampliamente para lograr el quiebre de la estacionalidad que afecta a muchos destinos turísticos.

Por otro lado el entrevistado nos cuenta que se están desarrollando programas de capacitación y concientización, además del desarrollo de algunas bases de datos con servicios accesibles dentro de distintos Municipios de la Provincia de Buenos Aires y con todos los actores involucrados dentro del espacio turístico, sin embargo podemos destacar que en la Ciudad de Luján aún no se han desarrollado programas de este tipo.

Para concluir con las entrevistas, quisiera remarcar algo que todos los entrevistados han concordado y es el hecho de que en la Argentina se están haciendo modificaciones, cambios accesibles y evolucionando hacia la inclusión, pero lamentablemente a un paso lento donde pareciera ser que la accesibilidad resulta ser una utopía.

Capítulo V:
DESARROLLO FINAL DE
LA INVESTIGACIÓN



➤ Desarrollo metodológico de la investigación

Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (*en inglés SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). De entre estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

LUJÁN – Turismo Accesible

FORTALEZAS

- ✓ Posicionado como gran centro religioso, su principal atractivo cultural es la Basílica de Ntra. Sra. De Luján, la cual ya es motor de visita por sí sola.
- ✓ Variedad y calidad de Atractivos culturales, además del atractivo natural más importante, que es el río Luján.
- ✓ Cercanía a centros urbanos muy importantes como Santa Fe, la Provincia de Buenos Aires y la Capital Federal.
- ✓ Rápido y fácil acceso desde Buenos Aires, a través del Acceso Oeste.
- ✓ Actividad turística posible de realizar durante todo el año.
- ✓ Variedad de actividades para desarrollar durante el día y por la noche.
- ✓ Muy Buen trato de la comunidad local hacia el turista.

OPORTUNIDADES

- ✓ Existe una tendencia al aumento del interés acerca de la accesibilidad.
- ✓ Ausencia de competencia cercana con respecto al posicionamiento de Luján como centro religioso, sería importante explotar este nicho del mercado, hasta ahora inexplorado.
- ✓ Desarrollar desde el municipio seminarios o cursos de capacitación para la atención al Turismo Accesible.
- ✓ Concientizar a los prestadores de servicios en cuanto a la accesibilidad y exigirles reformas en sus establecimientos para lograr una real adaptabilidad.

LUJÁN – Turismo Accesible

DEBILIDADES

- ✓ Falta de propuestas turísticas en cuanto a la accesibilidad.
- ✓ Ausencia de información específica de la prestación de servicios turísticos accesibles ofrecidos en Luján.
- ✓ Escasa asignación de recursos económicos para la inversión turística.
- ✓ Deficiencia en el cuidado de áreas verdes.
- ✓ Deterioro de la señalización existente en los atractivos turísticos.
- ✓ Falta de inversión de parte de los prestadores turísticos para realizar reformas de accesibilidad a sus establecimientos.
- ✓ Falta de obras públicas respecto a la adaptabilidad de la infraestructura existente, sólo se vieron reformas en la Basílica.
- ✓ Muy buena parte de los establecimientos no cumplen con todas las cualidades de accesibilidad.
- ✓ No existe una estrategia turística municipal para captar Turismo Accesible.
- ✓ Falta de capacitación profesional para la atención a personas con capacidades restringidas.
- ✓ Ausencia de adaptabilidad en los medios de transporte públicos que comunican Luján con la Capital Federal.

AMENAZAS

- ✓ El mayor porcentaje fue excursionista, lo que genera menores ingresos sobre todo dentro del área de establecimientos hoteleros y a su vez, esto genera la falta de inversión de parte de los prestadores turísticos.
- ✓ No son satisfechas en su totalidad las necesidades del Turismo Accesible.

LUJÁN – Turismo Accesible

- ✓ Quejas por el estado de sanitarios Municipales.
- ✓ La difícil situación por la que atraviesa el país actualmente, con respecto a los índices inflacionarios, la ausencia de seguridad económica, son factores que generan que no se hagan inversiones.
- ✓ La ciudad de Luján no queda exenta de los hechos de inseguridad, por lo cual el camping que tiene no es recomendado por nadie. Arquitectónica

CONCLUSIÓN

Luego de haber elaborado un cuadro de la situación actual de la Ciudad de Luján, accediendo de esta manera a obtener un diagnóstico preciso que permitiera tomar decisiones acordes con los objetivos y propuestas que se formularán en el próximo ítem, me dispondré a realizar la conclusión, en primer lugar a responder la problemática de la investigación, las preguntas que orientaron a la misma, que fueron expuestas en los primeros capítulos del trabajo. Vale la pena aclarar que estas conclusiones no son transportables a otro espacio temporal ni geográfico distinto al determinado en este trabajo, ya que habría que realizar un nuevo diagnóstico.

En segundo lugar, prepararé las conclusiones en base a distintas metodologías de recaudación de información y datos como fueron el marco teórico desarrollado con respecto al turismo accesible, los instrumentos de recolección de datos, conocimientos propios adquiridos a lo largo de la carrera universitaria, y finalmente, en el curso realizado por la Fundación Turismo para Todos.

En el primer capítulo del trabajo me preguntaba sobre cuáles serían las falencias que tienen los prestadores de servicios turísticos respecto de la aptitud o no de sus instalaciones o servicios, para su utilización por parte de personas con capacidades motrices restringidas, con respecto a esta pregunta, por medio de esta investigación se puede señalar que los servicios ofrecidos por prestadores turísticos poseen varias falencias y

LUJÁN – Turismo Accesible

algunas muy graves, problemas que interfieren de manera directa al momento de posicionar a Luján como un destino accesible.

Si se presta especial atención a los resultados del análisis podremos ver claramente la ausencia de muchos requisitos que debería tener un establecimiento de características accesibles, como por ejemplo que en la mayoría de las entradas principales cuentan con algunos escalones, y lo más curioso es que varios de los establecimientos hoteleros tienen las habitaciones en planta alta, sin poseer otro medio de acceso más que una escalera, por otro lado, los sanitarios poseen dimensiones en general pequeñas y en algunos casos con bañera, lo cual imposibilita el uso de sus servicios para una persona con capacidades motrices restringidas, conjuntamente, ninguno de los hoteles manifestó tener elementos complementarios, como una silla de ruedas más pequeña que las que pueden contar los pasajeros que son eléctricas y más aparatosas.

Sin embargo, puede indicarse que los establecimientos actualmente construidos de categorías elevadas, que en este caso son 3 estrellas, manifiestan un mayor nivel de accesibilidad, no sólo al ingreso ya que presentan rampas de acceso, sino también durante la estadía, debido a que poseen habitaciones con dimensiones mucho mayores en comparación al resto de la hotelería, en planta baja y con sanitarios de características accesibles.

Para conocer en profundidad el comportamiento del consumidor antes, durante y después de adquirir el servicio lo cual es esencial para direccionar el diseño y la implementación de las estrategias, es preciso conocer sus necesidades, por lo que me he encontrado en la obligación de conocer el perfil de personas que consumen Turismo Accesible, sus exigencias, expectativas y experiencias luego de haber visitado la Ciudad, a fin de saber si Luján podría satisfacer a dicho segmento.

Respecto de estas necesidades, y los principales problemas que enfrenta una persona con capacidades motrices restringidas, dos de los interrogantes planteados, lo cuales están enlazados ya que los problemas que enfrentan tienen que ver con que no son cubiertas sus necesidades, ya no hablamos de darse gustos estrafalarios, sino de

LUJÁN – Turismo Accesible

cubrir necesidades básicas para la comodidad y para la autonomía de cada uno de ellos, que no es una exigencia sino un derecho del que disponen estos pasajeros. No se trata de crear situaciones especiales y productos diseñados sólo para personas con ciertas discapacidades, sino de asegurar que los productos, servicios y entornos turísticos sean creados y diseñados para satisfacer al mayor número posible de clientes.

En primer término, el turista con capacidades restringidas precisa tener la certeza de poder acceder a un destino con un entorno adaptado para sus necesidades, en el cual pueda desenvolverse en forma autónoma, cómoda y segura; sin la existencia de barreras físicas ni sociales.

No obstante, se advierte que existen problemáticas en cuanto a la accesibilidad en el alojamiento, cómo he explicado anteriormente, y en otros aspectos como en las actividades que quieran realizar, las cuales están ligadas con la accesibilidad a los atractivos, podemos destacar que el principal atractivo que es la Basílica Ntra. Sra. de Luján, puede visitarse de manera autónoma por cualquier visitante gracias a su adaptabilidad y remodelaciones que se están haciendo desde el Municipio y la Provincia de Buenos Aires en aras de una accesibilidad total, sin embargo sí, se puede especificar un punto de inflexión donde se ha notado la falta de acceso por completo, que es la visita a la Cripta, la cual tiene un único acceso por escalera, y aún no está proyectado algún plan de remodelación en esta área.

Asimismo, en los demás atractivos culturales se comparte una característica muy llamativa que es la falta de acceso a la planta alta, puesto que la única manera de visitar estos sectores es por medio de una larga escalera, que poseen tanto el Museo Udaondo, el Museo del Transporte como también el Museo de Bellas Artes, donde no son satisfechas en su totalidad, la necesidades de autonomía e inclusión de los visitantes.

Respecto de los establecimientos gastronómicos, se puede indicar que los encuestados manifestaron no tener mayores inconvenientes de accesibilidad, lo que es un punto a favor de la Ciudad, de hecho han calificado a los establecimientos como Muy Buenos respecto a la

LUJÁN – Turismo Accesible

satisfacción de sus necesidades, salvando algunos restaurantes donde se indicaban problemáticas al momento de acceder al uso de los sanitarios.

Por otra parte, haciendo referencia al nivel de accesibilidad de la infraestructura que se ofrece en la Ciudad de Luján se refleja la presencia de cruces peatonales con rampas y zonas reservadas de estacionamiento para personas con discapacidad, sin embargo esto no se aplica a todos los sectores, por lo que creo, deberían revisar este punto, agregando mayor cantidad de rampas y zonas de estacionamiento reservadas, cercanas a los atractivos, ya que si bien existen estas áreas de estacionamiento, su ocupación es por orden de llegada y no está bien reglamentado. Otro punto importantísimo de la infraestructura, donde colectivamente los encuestados y de hecho yo misma por medio de la observación hemos coincidido, es en las falencias que existen en los sanitarios públicos, los cuales no están adaptados, ya que son poco espaciosos y poseen en muchos casos letrinas. Además, existe cierto deterioro de la señalización en cuanto a algunos atractivos, sobre todo en las áreas verdes, sumado a esto, la falta de señalización respecto a la accesibilidad de los establecimientos también es algo a lo que debemos hacer referencia.

Por último, pero no menos importante, quisiera hacer referencia al transporte, si bien luego de analizar las encuestas el mayor número de visitantes realizó su viaje en auto particular, las personas que habían utilizado transporte público se quejaron en conjunto por la falta de accesibilidad de las unidades, no así, de la terminal de ómnibus la cual se hizo referencia como accesible en cuanto a sus instalaciones.

En lo relativo al marco legal que proteja a las personas con capacidades restringidas en el turismo y su debido cumplimiento, podemos decir, que no se cumplen de manera totalitaria las medidas de accesibilidad que se describen en la Ley 24.314, en general, debería haber mayor control de parte del Estado ó el Municipio y hacer hincapié en esta ley para conducirnos a una ciudad accesible.

La participación del Estado en la actividad turística debería ser más presente y activa ya que su intervención es necesaria para hacer frente a las deficiencias importantes para el desarrollo del sector, como lo son

LUJÁN – Turismo Accesible

la infraestructura en general y turística en particular y porque, además, han de complementar los esfuerzos y recursos de la iniciativa privada en determinadas áreas y sectores.

Una visión unívoca de la temática requiere el accionar coordinado de los sectores del estado que tienen alguna competencia en la temática, actuando junto a los establecimientos privados, para en conjunto realizar algunas inversiones respecto de modificaciones edilicias y otro punto importante donde deberían intervenir ambos grupos es en cuanto a la capacitación turística, tanto de sus autoridades como de la comunidad local, indudablemente se deberían llevar a cabo cursos y jornadas de concientización y capacitación turística. No obstante esa debilidad se ve contrarrestada por un gran interés y buena voluntad, demostrado por la comunidad residente.

"...El turismo, sus establecimientos y el desarrollo de las actividades recreativas deben apuntar también a las personas con capacidades diferentes, no sólo por motivos sociales, muy válidos por cierto, sino también, porque, sencillamente, es un buen negocio. Pero fundamentalmente el estado debería formar parte de esta inclusión haciendo cumplir un diseño universal en los atractivos turísticos modificando las barreras y de esta manera se iría creando concientización para nuevos productos accesibles dentro de lo que es la oferta..." Comentó durante su entrevista la Licenciada Barbeito.

Los turistas con capacidades restringidas, por lo general saben –y aceptan resignadamente- que los niveles de accesibilidad no son los óptimos, y que los costos asociados a inversiones, obstaculizan muchas veces el avance hacia una accesibilidad total.

No obstante, además de poner en práctica el concepto de "*diseño universal*" habría que desarrollar políticas sobre transporte adaptado. Respecto de las barreras sociales, una adecuada profesionalización y capacitación de los prestadores de servicios turísticos, puede significar un factor más que positivo para el estímulo al turismo accesible.

La transformación de un destino turístico en accesible requiere por un lado de la eliminación de sus barreras físicas, ya sean éstas arquitectónicas, urbanísticas ó sociales lo cual involucra tomar conciencia de que se debería garantizar la igualdad de oportunidades

LUJÁN – Turismo Accesible

y derechos durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación. *“...Existe una clara tendencia al crecimiento de la demanda de Turismo para Todos en todo el mundo, y en este proceso hay lugar para que los líderes muestren el camino de un turismo con un mayor nivel de calidad, ofreciendo servicios y productos diseñados para todos...”*, afirmó el Arquitecto Grünewald durante su entrevista.

Resulta entonces aceptable proporcionar al visitante con capacidades restringidas la infraestructura necesaria para su traslado y alojamiento, como asimismo una oferta de servicios turísticos variada en actividades recreativas, culturales, entre otras, atendiendo a las pautas de accesibilidad, de calidad y de atención requeridas y así poder dotar a la ciudad de Luján como un destino con características completamente accesibles.

La elaboración del presente trabajo me permitió conocer cómo son las personas que conforman el segmento del turismo accesible y por otra parte corroborar que las necesidades de este nicho del mercado, si bien tuvieron varias cualidades en las que medianamente estuvieron satisfechos, no se encuentra totalmente completo su nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad, con el presente sistema turístico que conforma la Ciudad de Luján.

Durante los capítulos expuestos anteriormente se han analizado datos e información y se han ido formando ciertas consideraciones, sumado a la conclusión final.

Para finalizar con la presente investigación y terminar de cumplimentar los objetivos planteados, procederé a realizar una serie de propuestas planteadas a modo de sugerencias para quien se notara interesado sobre la temática, pudiendo ser futuros inversores, el Municipio de Luján, la Dirección de Turismo de Luján y afines.

PROPUESTAS

- ✓ Efectuar un relevamiento integral de servicios accesibles para personas con capacidades restringidas y una vez obtenidos los datos, elaborar una guía accesible de la Ciudad de Luján, para promocionar el área de accesibilidad.
- ✓ Los pasajeros con movilidad reducida, deberían tener fácil acceso a todos los servicios de transporte hacia y desde todos los destinos, por lo que sería de gran importancia hacer hincapié en los transportes públicos y agregar unidades accesibles.
- ✓ Los cruces peatonales deberían estar provistos de rampas en absolutamente todas las esquinas, y en buenas condiciones. Además de llevar un control de que no estén obstruidos por vehículos.
- ✓ Los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles para que el pasajero no precise ayuda para moverse. Ello está contemplado en la ley 24.314 de Diseño Universal. Además, deberían contar con un servicio de préstamo adecuado de sillas de ruedas, en el caso de que la propia tuviera dimensiones mayores a los espacios del hotel.
- ✓ En cuanto a restaurantes, confiterías y bares deberían disponer de instalaciones accesibles, según criterios del diseño universal establecidos en la Ley 24.314, en las que se tenga en cuenta facilidades de acceso tanto en la entrada principal y sanitarios, como en el mobiliario, todos ellos diseñados para que pueda ser utilizado por cualquier usuario.
- ✓ Los establecimientos que se encuentran adaptados para recibir a personas con capacidades restringidas deberían estar debidamente señalizados para facilitar su localización.

LUJÁN – Turismo Accesible

- ✓ Tanto los museos como la Basílica, deberían solucionar los inconvenientes que puedan tener los visitantes con movilidad reducida en sus desplazamientos, disponiendo de rampas ó ascensores.
- ✓ El personal de contacto debería tener una capacitación especial, contar con la formación necesaria para atender a visitantes con movilidad reducida.
- ✓ En referencia al Museo de Bellas Artes, la Municipalidad debería contemplar que las instalaciones de la sala de conferencias y exposiciones debería estar equipada con asientos especiales ó zonas reservadas para usuarios de sillas de ruedas.
- ✓ Se debería disponer de áreas especiales de estacionamiento con identificación adecuada para los vehículos de las personas con capacidades motrices restringidas, situadas lo más cerca posible de los atractivos turísticos.
- ✓ En cuanto a los sanitarios municipales, se debería tener en cuenta tanto las dimensiones del habitáculo del inodoro, como eliminar las letrinas y cambiarlas por inodoros.

BIBLIOGRAFÍA

Artículos de revista en formato electrónico

- ✓ Dra. Silvina Cotignola. **"Turismo accesible": Normativa vigente.** La Auténtica Defensa [Revista en Línea] Junio 2009 [2 pantallas]

<http://www.laautenticadefensa.com.ar>

- ✓ Micaela Urdinez. **"El Turismo no es accesible para todos".** Diario La Nación [Diario en línea] Setiembre 2.007 [5 pantallas]

<http://www.lanacion.com.ar>

- ✓ Nora Vera. **"Turismo Accesible y personas con capacidades restringidas".** Clarín [Diario en línea] Agosto 2.006 [2 pantallas]

<http://edant.clarin.com/suplementos/viajes>

- ✓ Silvia Mirta Valori. **"El Diseño para todos y la Accesibilidad al Turismo como Valor Agregado en la Argentina ¿De Utopía a Realidad?".** Derecho del Turismo [Revista en Línea] Agosto 2.008 [6 pantallas]

<http://derechodelturismo.net>

- ✓ Grisel Isaac. **"La importancia de ofrecer turismo para todos".** Clarín [Diario en Línea] Enero 2.006 [3 pantallas]

<http://edant.clarin.com/suplementos/viajes>

Consultas bibliográficas

Ander-Egg, E. "Introducción a la planificación" 15° edición. Buenos Aires. Ed. Lumen. 1995.

Boullon, Roberto. "Los Municipios turísticos". México DF. Ed. Trillas. 1990.

_____. "Proyectos Turísticos" México DF. Diana. 1996.

LUJÁN – Turismo Accesible

_____. "Planificación del espacio turístico" 2° edición. México DF. Ed. Trillas. 1990.

_____. "Ecoturismo, Sistemas Naturales y Urbanos. Buenos Aires. Ed. Librerías turísticas. 1993.

_____. "Planificación económica del turismo" México. 1989.

_____. "Las actividades turísticas" México. 1990.

Carta Organización de las Naciones Unidas .1963.

Argentina. Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2.016.

Hernández Díaz, Edgar A. "Proyectos Turísticos, Formulación y Evaluación". 2° edición. México. Ed. Trillas. 1992.

_____. "Planificación Turística: Un enfoque metodológico". México. Ed. Trillas. 1992.

Hernández Sampieri, Roberto y otros. "Metodología de la Investigación". México. Ed. Mc. Graw-Hill Ediciones. 1991.

_____. Capítulo III "La Elaboración del Marco Teórico: revisión de la literatura y construcción de una perspectiva teórica". Mc Graw Hill. México. 1996.

Alvarez Sintés, Roberto. "Volumen I Salud y Medicina, Temas de Medicina General Integral". La Habana. Ed. Ciencias Médicas. 2.001

Molina, Sergio. "Turismo, metodología para su aplicación". México DF. Ed. Trillas. 1991.

_____. "Conceptualización del Turismo". México. Ed. Limusa. 1991.

Organización Mundial de Turismo (OMT). "Introducción al Turismo". Madrid. 1998.

_____. "*Conceptos, definiciones y clasificaciones de las estadísticas de turismo*". Madrid. 1998.

_____. "Desarrollo Turístico Sostenible". Madrid. 1993.

_____. "Conferencia en Ottawa". 1.993.

_____. "Para un Turismo Accesible a los minusválidos en los años 90". 1.991

LUJÁN – Turismo Accesible

Rubio, M.J. & Varas, J. "El análisis de la realidad en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación". Ed. CCS. Madrid. 1989.

Sabino, Carlos. "Cómo se hace una tesis". Caracas. Ed. Panapo. 1994.

Samaja, Juan. "Epistemología y Metodología. Elementos para una teoría de la investigación científica. Buenos Aires. Ed. Eudeba. 1993.

Vieytes, Rut. "Metodología de la Investigación en organizaciones, mercado y sociedad". Cáp. La investigación social. Ed. De las ciencias. 2004.

Neil Leiper. "Tourist Management". 1995.

Cárdenas Tabares Fabio "Proyecto turístico" México. 1990.

Arq. Clotilde Amengual. "Accesibilidad y Turismo". Buenos Aires. 1.997

Apuntes de cátedra

- ✓ Apuntes de cátedra. Prof. Lic. Massuco, Beatriz. "La investigación y sus métodos I". 2004. UAI
- ✓ Apuntes de cátedra. Prof. Lic. Massuco, Beatriz. "La investigación y sus métodos II". 2007. UAI
- ✓ Apuntes de cátedra. Prof. Lic. Montañez, Rodolfo. "Trabajo Final I". 2.007. UAI
- ✓ Apuntes de cátedra. Prof. Lic. Montañez, Rodolfo. "Trabajo Final II". 2.007. UAI
- ✓ Apuntes de cátedra. Prof. Lic. Bassán, Carlos. "Planeamiento Turístico". 2.006. UAI
- ✓ Apuntes del curso de Turismo Accesible. "Fundación Turismo para Todos" 2.010

Consultas en Internet

Sitio de la *Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires*. www.turismo.gba.gov.ar. Último acceso Julio de 2010.

LUJÁN – Turismo Accesible

Sitio de la *Municipalidad de Luján*. www.lujanargentina.com.ar. Último acceso Agosto de 2010.

Sitio de la *Fundación Turismo para todos*. www.turismoaccesible.com.ar. Último acceso Julio de 2010.

Sitio referido a la *accesibilidad*. www.integrando.org.ar. Último acceso Agosto 2010.

Sitio referido a la *accesibilidad*. www.mundodiscapacitado.com.ar. Último acceso Julio 2010.

Sitio turístico de donde se extrajo la Ley 24.314 de Accesibilidad. www.atodoturismo.com.ar. Último acceso Julio 2010

Sitio de Argentina – *Secretaría de Turismo de la Nación*. www.turismo.gov.ar. Último acceso Junio de 2010.

Sitio de la *Organización Mundial de Turismo* (OMT). www.world-tourism.org. Acceso Julio de 2010.

Tesis

- ✓ Flavia Patricia Pagano. **“La accesibilidad en la hotelería de lujo de la Ciudad de Buenos Aires”** [Tesis] Buenos Aires: Universidad de Palermo; 2.009.
- ✓ Dresner Darío Martín. **“El Turismo Accesible en la ciudad de Buenos Aires”** [Tesis] Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana; 2.004.
- ✓ María Teresa Fernández Alles. **“Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la Provincia de Cádiz”**. [Tesis] Cádiz: Universidad de Cádiz; 2.007.

Material audiovisual

“Turismo Accesible, Turismo para Todos”. [Video]. España: Febrero 2.010

ANEXOS