

Universidad Abierta Interamericana

Facultad: Turismo y Hospitalidad

Trabajo Final de Grado



“Análisis de accesibilidad de personas con discapacidad motriz y sensorial en los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Alumna: Laino Edith Johanna

Matrícula: 44218

Carrera: “Licenciatura en hotelería”

Localización: Centro-Anexo Cisneros-Av. Montes de Oca
745, CABA

Turno: Mañana

Año: Octubre, 2014

Teléfono: 11 2189-4860/ 4-911-0931

E-mail: lainojohanna@hotmail.com

Asesores: Salinas Marcelo, Bassan Carlos

Agradecimientos

A la Universidad Abierta Interamericana.

Por ser el lugar en donde comencé mi formación y camino universitario.

A los docentes de la Universidad.

Que me transmitieron sus sabios conocimientos y sentaron las bases para el desarrollo de mi carrera profesional. Y de manera especial al profesor Marcelo Salinas por su colaboración durante todo el proceso de elaboración del Trabajo Final de Grado.

Dedicatoria

A Dios,

Verdadera fuente de amor y sabiduría.

A mi familia,

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que me han infundado siempre. Especialmente a mi madre por ser mi bastón emocional y a José por su cooperación.

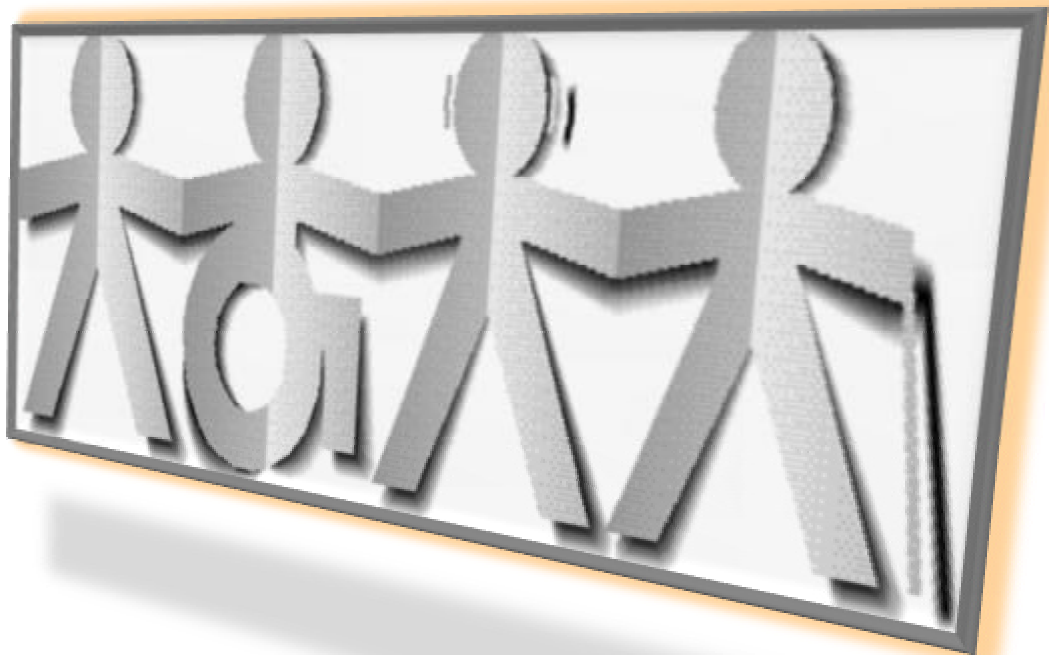
A mis sobrinos,

Por llenarme el corazón de alegría.

A Jonathan,

Por su eterno compañerismo, paciencia, amor y motivación para culminar este proceso.

***“La mente es como un
paracaídas,
Sólo funciona si se abre”.***
Albert Einstein.



Resumen

La presente investigación se realizó en la zona del microcentro porteño de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, durante el período comprendido entre los años 2012, 2013 y el corriente año 2014, y en la misma se incluyó a los hoteles categorizados como cinco estrellas, tomándose como parámetro de investigación el análisis de la accesibilidad de los mismos, con respecto a las personas con discapacidad, especialmente motriz, visual y auditiva. Para ello fue necesario, el esclarecimiento de ciertos temas de relevancia, como el nivel de accesibilidad que brindan los hoteles para las personas con discapacidad, conocer las barreras de accesibilidad, los entes encargados de evaluar el nivel de accesibilidad, el inicio de la implementación de políticas accesibles, el conocimiento del desempeño laboral de las personas que trabajan en estas organizaciones, y la comprensión del funcionamiento de las vías de comunicación web accesibles. El presente estudio se justificó por cuanto posee valor teórico, utilidad práctica, y relevancia a nivel social y en base a los beneficios netos que genera para la sociedad. Se sustentó a través de una intensa investigación y comprobación empírica del tema en cuestión.

Metodológicamente el trabajo investigativo se abordó desde la perspectiva de los tipos de estudio descriptivos, con la aplicación de un diseño de investigación de campo, donde se incluyó a la totalidad de los hoteles cinco estrellas del microcentro porteño de la Ciudad de Autónoma de Buenos Aires, los cuales son siete, y la población para hacer el análisis abarcó 160 personas con discapacidad y 28 empleados de los hoteles seleccionados. Los instrumentos utilizados en la recolección de datos, fueron planillas de observación como técnica para obtener información del grado de accesibilidad que poseen los hoteles, las encuestas a personas con discapacidad y a empleados del sector de la hotelería, con el fin de realizar análisis y comparaciones entre ambos, y entrevistas con el propósito de obtener información de gran utilidad por medio de profesionales del sector.

El procesamiento de datos permitió determinar que existe una brecha muy amplia entre lo que ofrecen los hoteles en materia de accesibilidad y la demanda de este tipo de clientes. Los resultados reflejan tres hechos relevantes, en primer lugar, a pesar de los innegables progresos

sociales alcanzados, las personas con discapacidad ven limitados sus derechos en el acceso o uso de entornos, procesos o servicios, en segundo lugar, la presencia de obstáculos o barreras se materializan en una situación de exclusión social. Finalmente, los aportes brindados por los empleados en materia de accesibilidad son escasos para satisfacer a una persona con discapacidad.

Descriptores: Discapacidad-Accesibilidad- nivel de accesibilidad hotelera -Barreras de accesibilidad -Entes reguladores de accesibilidad- Políticas accesible en hoteles de Lujo- Accesibilidad web- Conocimientos/capacitaciones de Accesibilidad en RRHH.

Índice

Resumen	5-6
Índice	7-10

Capítulo I: Introducción a la investigación

Parte 1(a).-

1.1 Tema	12
1.2 Introducción	12-14
1.3 Justificación	15-17
1.4 Propósitos	18

Parte 2 (a).-

Planteo del Problema

2.1 Preguntas Principales	20
2.1.1 Preguntas Secundarios	20-21
2.1.2 Objetivos Principales	22
2.1.3 Objetivos Secundarios	22-23
2.1.4 Hipótesis	24
2.1.5 Delimitaciones	25
2.1.6 Limitantes	26
2.1.7 Accesibilidad	26
2.1.8 Antecedentes	27
2.1.9 Teóricos	27-33
2.1.10 De Campo	33-38

Capítulo II: Marco Teórico/Conceptual

Parte 1(b).-

Discapacidad

3.1 Deficiencia, Discapacidad, y Minusvalía- <i>Conceptos</i>	40-43
---	-------

3.1.1	Discapacidad Motriz o física	44-45
3.1.2	Discapacidad Sensorial	45-47
3.1.3	Clases de discapacidad- <i>Permanente y temporaria</i>	47-48
3.1.4	Evolución en el modelo social de la discapacidad	48-50
3.1.5	Normalización, Integración e inclusión - <i>Vinculado al entorno</i>	51-54

Parte 2 (b).-

Accesibilidad

4.1	Accesibilidad- <i>Concepto</i>	54-57
4.1.1	Accesibilidad Universal- <i>Nueva Tendencia Conceptual</i>	57-58
4.1.2	Barreras de Accesibilidad- <i>Definición, Tipos y características</i>	59-63
4.1.3	Diseño Universal- <i>Concepto, principios y Criterios</i>	64-66

Parte 3 (a).-

Marco Legislativo sobre Accesibilidad

5.1	Ley Nacional N° 22.431- <i>Arquitectura y Especificaciones</i>	67-74
5.1.1	Ley Nacional N° 24.314- <i>Nuevos Términos de Accesibilidad: Adaptabilidad, Practicabilidad, Visitabilidad.</i>	75-76
5.1.2	Decreto 914/97- <i>Especificaciones técnicas de Accesibilidad Hotelera</i>	77
5.1.3	Ley N°962 - <i>Características de los establecimientos hoteleros en el nuevo código de edificación</i>	78-80
5.1.4	Ley Nacional de Hotelería N° 18828/70- <i>Análisis de la ley relacionado al tema de la accesibilidad</i>	80
5.1.5	Conclusiones- <i>Análisis general de las leyes y decreto</i>	81-82

Parte 4 (a).-

Accesibilidad en el Turismo

6.1	Turismo Accesible- <i>Concepto y sus implicancias en los alojamientos turísticos</i>	83-85
-----	--	-------

6.1.1 Abordaje jurídico del turismo accesible- <i>Ley Nacional Argentina de turismo accesible N°25.643</i>	86-87
--	-------

Parte 5 (a).-

Accesibilidad en el Sector Hotelero

7.1 Accesibilidad- <i>fn el diseño del establecimiento hotelero</i>	87-99
7.1.1 Conclusiones- <i>análisis general de la accesibilidad en el diseño del establecimiento hotelero</i>	100-101
7.1.2 Accesibilidad en hoteles- <i>Tendencias del Siglo XXI</i>	101-103
7.1.3 Hotel que ofrece 100% de accesibilidad- <i>Características del hotel accesible Solar del Pago</i>	103-105
7.1.4 RRHH y tipo de clientes con discapacidad- <i>Capacitación e Importancia de las personas con discapacidad en el sector de la hospitalidad</i>	106-108
7.1.5 Vías de comunicación web accesibles en hoteles	109-112

Capítulo III: Marco Referencial

8.1 Generalidades del Microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires- <i>Ubicación geográfica, mapas, accesos</i>	114-117
8.1.1 Situación actual del Microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	117-120
8.1.2 Atractivos turísticos del Microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	121-127
8.1.3 Hoteles cinco estrellas del Microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires- <i>Ficha de información de cada alojamiento</i>	128-134

Capítulo IV: Desarrollo Metodológico de la Investigación

9.1 Clasificación de la investigación- <i>tipo de Investigación</i>	136-137
9.1.1 Determinación de población, y muestra	138-143
9.1.2 Estructura de datos- <i>unidad de análisis y variables</i>	144-151

9.1.3 Fuentes de información	151-152
9.1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	152-153
9.1.5 Planilla de observación- <i>Descripción y Modelo</i>	154-155
9.1.6 Análisis de planillas de observación- <i>Hoteles cinco estrellas del microcentro de CABA</i>	156-171
9.1.7 Cuadro síntesis accesibilidad de los hoteles- <i>Generalidades</i>	172-173
9.1.8 Encuestas - <i>Descripción y modelos</i>	174-176
9.1.9 Análisis de las encuestas- <i>personas con discapacidad motriz, visual y auditiva</i>	177-196
9.1.10 Análisis de las encuestas- <i>empleados de recepción de los hoteles cinco estrellas del microcentro de CABA</i>	197-207
9.1.11 Entrevista - <i>Descripción y modelo</i>	208-210
9.1.12 Análisis de las entrevistas- <i>dirigida a informantes claves</i>	211-217

Capítulo V: Desarrollo Final de la Investigación

10.1 Análisis matriz FODA - <i>Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas</i>	219-220
10.1.1 Análisis DOFA estratégico	221
10.1.2 Conclusiones generales	222-227
10.1.3 Medidas de acción propuestas para el desarrollo de la hotelería accesible	228-229
10.1.4 Bibliografía	230-242
10.1.5 Anexos	-apartado: Anexos-

Capítulo I

Introducción a la Investigación



Tema

Análisis de accesibilidad de personas con discapacidad motriz y sensorial en los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Introducción

La presente investigación se orienta esencialmente en dos tópicos principales, que abarcan el mismo orden de importancia en su desarrollo.

Por un lado, analizar a la accesibilidad desde el punto de vista arquitectónico, y por otro lado, a la hospitalidad brindada por el personal en cuestiones de accesibilidad, entendiendo que este factor resulta ser amplio, abarcando diversas características.

Para alcanzar la comprensión de esta problemática planteada, es necesario ir más allá de una simple conceptualización de la accesibilidad como una propiedad de diseño o arquitectura de un hotel, y considerar que la accesibilidad también es un proceso social, es decir, un proceso de interacción de las personas con el entorno.

Con la realización de este trabajo se busca llamar la atención sobre el enorme reto que supone para las empresas hoteleras de lujo, afrontar los cambios que acontecen en el entorno actual, ya que hoy en día, cuando se habla de accesibilidad, no se limita al mero hecho de eliminar ciertas barreras, sino que su sentido de interpretación es mayor y por ende con más requerimientos a cumplimentar.

Si bien, conceptualmente se ha vuelto más enriquecedor hablar del tema de la accesibilidad, ya que se comenzó a abordarlo desde una óptica universal, con diseños para todos, con planteos de un nuevo tipo de turismo que sea accesible y que permita el uso y disfrute por cualquier persona independientemente de sus condiciones. No se

puede afirmar que realmente todos estos cambios, hayan sido incorporados y aplicados con responsabilidad y excelencia.

De manera que resulta importante realizar la investigación, de modo que permita medir el nivel real de accesibilidad actual en los establecimientos categorizados como cinco estrellas, quiénes tienen principalmente el deber de demostrar la calidad de servicio en general.

Sumado a esto, el interés por el tema de la accesibilidad ha cobrado especial relevancia por varias razones, ya sea por el incremento constante de población con discapacidad, tanto en la Argentina, como a nivel mundial, el erróneo pensamiento de que toda planificación y servicios sean realizados para el ciudadano medio, sin considerar que existen diversidad de necesidades y diversos tipos de clientes, la creencia de que la eliminación de barreras de accesibilidad, sea simplemente motu proprio, desconsiderando por lo tanto que es una cuestión de derechos, en donde la ley está vigente pero no se obliga rigurosamente su cumplimiento. Asimismo, si se analiza la situación real, se puede entender que pese a que la discapacidad afecte a una parte de la sociedad, la solución de la problemática es mediante la acción social colectiva.

Estos lineamientos planteados, más la información recopilada, han orientado a determinar las hipótesis, las cuales afirman que los hoteles cinco estrellas del microcentro de CABA carecen de un nivel adecuado de accesibilidad para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad, y sus empleados no poseen la formación necesaria en materia de accesibilidad.

Para lograr dar respuesta a estas hipótesis y a la investigación establecida, se buscará conocer lo que ofrecen los hoteles, detectar las barreras de accesibilidad, conocer aquellos entes que regulan la accesibilidad, las políticas internas de los establecimientos, el análisis de la accesibilidad web, determinar los conocimientos, capacitaciones, e importancia dirigida a este tipo de clientes.

La metodología empleada consistirá en la búsqueda de información, de recopilación bibliográfica en relación a la problemática, la utilización de estrategias de investigación a través de realizaciones de encuestas y entrevistas a informantes claves. Dicho proceso permitirá analizar y conocer el lugar que ocupa la accesibilidad dentro de la industria de la hospitalidad.

Finalmente, resta por aclarar que el presente trabajo final de grado, se encuentra dividido en cinco capítulos.

- ✚ El primer capítulo, muestra los pasos introductorios a la investigación que permiten mostrar el esquema que se analizará.
- ✚ El segundo capítulo, desarrolla el marco teórico/ conceptual, en donde sus ejes temáticos contienen cinco partes, la primera parte, aborda conceptualmente a la discapacidad, desde sus diferentes grados de discapacidad, los tipos que hay con sus respectivas características, y los cambios a nivel social de dicho término. La segunda parte, comienza a introducir al tema de la accesibilidad, mostrando los cambios conceptuales que ha sufrido el término, y sus implicancias en el diseño universal. La tercera parte, muestra todo el marco legislativo que sustenta y protege a las personas con discapacidad, de manera que se permite identificar los derechos y deberes que se deben cumplir en materia de accesibilidad. La cuarta parte, está abocada a la accesibilidad relacionada al turismo, al considerar que la hotelería tiene una estrecha relación con la actividad turística, por ende se requiere conocer a qué se refiere el concepto de turismo accesible y su abordaje jurídico. La quinta; y última parte, se limita a informar acerca de la accesibilidad específicamente relacionado al sector hotelero, para conocer la accesibilidad en el diseño, las tendencias del siglo XXI, la atención de RRHH, entre otros factores que forman la calidad de servicio para las personas con discapacidad.
- ✚ El tercer capítulo, desarrolla el marco referencial, que permite conocer las características del área seleccionada de estudio.
- ✚ El cuarto capítulo, consiste en el desarrollo metodológico de la investigación, con el fin de mostrar los pasos correspondientes para llevar a cabo la investigación de campo.
- ✚ El último capítulo, es decir, el quinto; abarca el desarrollo final de la investigación, con sus correspondientes análisis, y conclusiones.

Justificación

La importancia de la investigación se le atribuye en primera instancia, al considerar que existe una gran cantidad de población que padece algún tipo de discapacidad, las cuales también tiene derecho, como el resto de la población, a disfrutar plenamente de su tiempo libre y de forma autónoma. Por lo tanto, cuando deciden hospedarse en un hotel, requieren contar con condiciones de accesibilidad, tanto en lo referente a las cuestiones edilicias, así como también, en lo que concierne al capital humano.

Si nos remontamos hacia unos años atrás, del 2001 al 2003, se puede corroborar que en la República Argentina, según datos estadísticos, brindados por la subsecretaria de Gestión de Servicios Asistenciales, del Ministerio de Salud, Presidencia de la Nación, mediante la ENDI¹, se conoció que el país para ese entonces contaba con aproximadamente el 7,1%² de personas con discapacidad, cifra equivalente a casi 2.200.000 personas con esta problemática. Pero este dato no es menor, si tomamos en cuenta que la discapacidad no es sólo un atributo de personas individuales, sino que caracteriza al hogar en que esa persona vive; en donde el porcentaje aún fue mayor, con el 20,6%, de los hogares de la Argentina, en donde al menos un familiar tiene alguna discapacidad. Si bien, estos datos estadísticos son obsoletos, estando al corriente año 2014, de cualquier manera han brindado un panorama de la magnitud de la problemática, en donde las cifras pueden ir acrecentándose a medida que pasan los años. Más allá de que estos datos correspondan a la República Argentina, si se piensa a nivel global, actualmente existen más de mil millones de personas con discapacidad³, cifra que representa a alrededor del 15% de la población mundial, los cuales pueden formar parte del turismo receptivo de la Argentina, de modo tal, que con la plena inclusión social, la hotelería del país podría tener un mejor posicionamiento a nivel mundial, en relación al tratamiento y compromiso con dicha problemática.

¹ ENDI: Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad. Primera encuesta para cuantificar y caracterizar a las Personas con Discapacidad.

² Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad, 2002-2003, (ENDI), Complementaria del Censo 2001, Realizada por el INDEC.

³ Datos y cifras OMS 2013. <http://www.who.int/features/factfiles/disability/es/>

Por consiguiente, se puede afirmar que la accesibilidad es un factor que dentro del sector hotelero no puede quedar excluido en importancia, ya sea, por el número de personas del país que posee alguna discapacidad o alguno de sus integrantes del núcleo familiar, y a su vez porque mediante un turismo accesible se estaría respetando los derechos de estas personas, ya sea a nivel social, así como también legislativo, considerando además que desde el año 1981, se decretó el "Año Internacional del Discapacitado", por la OMS⁴, y en la Argentina surgió la Ley N° 22.431⁵ que establece un "Sistema de Protección Integral de los Discapacitados", expresando el derecho de dicho sector en términos de educación, salud, esparcimiento, como al uso de cada uno de los servicios que ofrece la comunidad.

Por otro lado, se debe aclarar, que debido a que existe una gran diversidad de discapacidades, la investigación se delimitará en aquellas que, según los datos estipulados por la ENDI, se dan con mayor frecuencia, como la discapacidad motriz, visual y auditiva respectivamente. Y a nivel geográfico, se analizarán los hoteles del microcentro porteño de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, categorizados como cinco estrellas, ya que si los mismos poseen la máxima categoría, son éstos establecimientos los que tienen que ser pioneros en mostrar los valores y la ética del país, y asumir la responsabilidad de la integración social en el sector de la hospitalidad y además en términos legales a dichos hoteles les corresponde mayores obligaciones. A su vez la zona geográfica se seleccionó, debido a que en el microcentro porteño se sitúa un gran volumen de empresas de servicios, en donde la competitividad es mayor, por lo cual resulta ser una ubicación interesante para realizar la investigación.

Para conocer entonces, el nivel de accesibilidad de los hoteles cinco estrellas del microcentro porteño de CABA, será necesario investigar, qué ofrece el sector hotelero para con los clientes con discapacidad, las barreras de accesibilidad, los entes reguladores de la accesibilidad, el inicio de implementación de políticas accesibles para sus establecimientos, y además investigar el aspecto social, es decir, el desempeño laboral del personal dedicado al servicio, en relación a los conocimientos que poseen, la capacitación que reciben, la importancia que representa este tipo de clientes, y las vías de

⁴ OMS: Organización Mundial de la Salud.

⁵ Ley 22.431 Buenos Aires, 16 de marzo de 1981. (Actualizada por las leyes: 25.635,25.634, 25.504,24.901, 24.314,24.308, 23.876,23.021).

comunicación web accesibles que están al alcance de las personas con discapacidad.

Dichos resultados, primeramente servirán para dar un aporte de conocimientos sólidos de la situación actual, de modo que, permita saber si el nivel de accesibilidad que ofrecen estos hoteles es acorde a las demandas que necesitan cubrir las personas con discapacidad. Luego, desde el punto de vista práctico, se pretende realizar aportes beneficiosos, ya que conociendo la realidad y haciendo un análisis crítico, se favorece en la futura realización de una mejora continua en lo que concierne al turismo accesible, ya sea contribuyendo a la satisfacción de los turistas con discapacidad, y paralelamente, favoreciendo a las empresas hoteleras en materia de competitividad y valores. Finalmente, el interés de la investigación es para concientizar acerca de la importancia de esta problemática, con la finalidad de vivir en una sociedad que sea más equitativa para todos.

Propósitos

Esta investigación tiene como finalidad, contribuir para que a futuro se implementen progresivamente, políticas inclusivas para las personas con discapacidad, fomentando en el sector de la hotelería el desarrollo responsable, tanto a nivel arquitectónico, así como también en los recursos humanos, los cuales tienen contacto directo con este tipo de clientes de personas con discapacidad, y considerando a su vez, que tanto la parte edilicia, como social, son los pilares fundamentales para lograr la satisfacción de estas personas.

Asimismo, se pretende que dicho trabajo permita concientizar no sólo a la sociedad, sino también a las organizaciones dedicadas a la hotelería, acerca de la problemática que viven a diario las personas con discapacidad, para gozar de manera autónoma de sus derechos. Y en consecuencia a actuar en la búsqueda de mejoras de accesibilidad.

Dicho trabajo, podría ser utilizado como fuente de información, de la temática en cuestión, así como también podría utilizarse como antecedentes para investigaciones de temas concernientes, futuros estudios para asociaciones de personas con discapacidad, esencialmente motriz, visual, y auditiva, para organismos ya sean públicos o privados, y además favorecer en futuros planes de desarrollo del turismo accesible en los hoteles cinco estrellas, especialmente en la zona correspondiente de estudio, es decir, el microcentro porteño de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Capítulo I

Problema



Planteo de la Problema

Preguntas Principales

- 2.1 ¿En qué medida los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires son accesibles para personas con discapacidades motrices y sensoriales?
- 2.2 ¿El nivel de formación en accesibilidad que posee personal destinado al contacto directo y atención a personas con discapacidad resulta ser apropiado en los hoteles cinco estrellas, del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?

Preguntas Secundarios

- 2.1.1 ¿Cuáles son las barreras de accesibilidad para las personas con discapacidad que presentan los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?
- 2.1.2 ¿Quiénes son los entes que regulan la accesibilidad, en los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires? ¿Realizan un control periódico para medir la accesibilidad?
- 2.1.3 ¿Cuándo comenzaron los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a implementar políticas de accesibilidad como factor de inclusión social?
- 2.2.1 ¿Qué conocimientos tiene el personal, y cuál es la capacitación que implementan los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para formar a sus empleados, en términos de accesibilidad motriz, visual, y auditiva?

- 2.2.2 ¿Qué importancia tienen los clientes con discapacidad motriz, visual y auditiva, para los empleados que trabajan en hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?
- 2.2.3 ¿Qué vías de comunicación web accesibles están a disposición de las personas con discapacidad, para informarse acerca de los servicios e instalaciones adaptadas para los mismos, en los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?
- 2.2.4 ¿Qué acciones gubernamentales y empresariales pueden llevarse a cabo para mejorar el nivel de accesibilidad de los establecimientos hoteleros que permitan el cumplimiento de los derechos y la igualdad de las personas con discapacidad?

Planteo de los Objetivos

Objetivos Principales

- 3.1 Conocer la accesibilidad de los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- 3.2 Determinar el nivel de formación en accesibilidad del personal para atender a clientes con discapacidad en establecimientos hoteleros cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Objetivos Secundarios

- 3.1.1 Identificar las barreras de accesibilidad para las personas con discapacidad en los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- 3.1.2 Conocer los entes reguladores de la accesibilidad en los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y el tipo de control que efectúan.
- 3.1.3 Descubrir el comienzo en que los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, promovieron políticas de accesibilidad como elemento de inclusión social.
- 3.2.1 Comprender los conocimientos y la forma en que capacitan a sus empleados las organizaciones hoteleras cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, orientado específicamente en la discapacidad motriz, visual, y auditiva.
- 3.2.2 Detectar la importancia que tienen los clientes con discapacidad motriz, visual y auditiva, para los empleados que se desempeñan laboralmente en los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

3.2.3 Comprender y analizar las vías de comunicación web accesibles que están al alcance de las personas con discapacidad para informarse de los servicios e instalaciones adaptadas para éstos, en los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

3.2.4 Establecer y proponer acciones posibles para mejorar el desarrollo de la hotelería accesible.

Hipótesis

- 4.1 Los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, carecen de accesibilidad necesaria para hacer frente a las demandas de las personas con discapacidad motriz y sensorial⁶.
- 4.2 El nivel de formación en accesibilidad que posee el personal dedicado a la hotelería categorizada como cinco estrellas, del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, no resulta ser suficiente para cubrir las demandas requeridas por los clientes con discapacidad motriz y sensorial⁷.

⁶ Facultad de Cs de la Comunicación. Metodología de la investigación. 2011.

Tipo de hipótesis: Según Variables y Nexos: Bivariable con relación de Asociación (significa que son dos variables que se relacionan para determinar la veracidad de la hipótesis. Según alcance: Particulares (un grupo del universo %, es decir, dirigido a un grupo de hoteles con características similares).

⁷ Tipo de hipótesis: Según Variables y Nexos: Univariable (es decir, la variable tomada en cuenta es el nivel de conocimientos) Según alcance: Particulares (un grupo del Universo %, el grupo pertenece a las personas con discapacidad).

Delimitaciones

En primera instancia, una de las delimitaciones, corresponde a la cobertura geográfica, a través de un análisis dirigido a los hoteles cinco estrellas, pertenecientes al microcentro porteño de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina. El motivo de esta delimitación se le atribuye a la gran cantidad de hoteles cinco estrellas que hay en el país, por lo tanto resultaría complejo analizar a la totalidad de dichos establecimientos, de manera que se tomó como referencia para la investigación al microcentro porteño, al tener en cuenta la importancia turística que posee la zona y la cantidad de hoteles de lujo con los que cuenta. A su vez, por la existencia de diversas discapacidades, se debió delimitar la investigación a las tres que se dan con mayor frecuencia, la discapacidad motriz, visual, y auditiva respectivamente.

En segundo lugar, se estableció una delimitación a nivel temporal, efectuando la investigación durante mediados del año 2012, 2013 y el presente año 2014. Cabe aclarar, que se tendrá en cuenta en la investigación sucesos o análisis de años previos, para conocer los cambios en la problemática planteada.

Finalmente, en lo relativo a la delimitación de la investigación, en lo referente al conocimiento o profundidad de la misma, se reducirá al análisis de las cuestiones edilicias, y del personal laboral enfocado a la atención brindada a las personas con discapacidad motriz, visual, y auditiva.

Limitantes

Una de las limitaciones descubiertas, fue en el proceso de recopilación de información, para realizar la investigación, ya que si bien, abunda la información en lo referente a la accesibilidad y discapacidades, no están enfocadas al tema de la hotelería cinco estrellas en particular. También se encontró la complejidad en la facilidad de acceso a ciertos hoteles cinco estrellas para realizar la investigación, y resultó dificultoso contactar a informantes claves para realizar las entrevistas. Finalmente, se identificó como otro limitante, la carencia de actualización de información estadística en cuanto a la cantidad de personas que hay con dicha problemática.

Accesibilidad

En lo referente a la accesibilidad para realizar la investigación, se ha encontrado facilidades, por un lado, en lo que concierne la recopilación de los conceptos claves, para entender en profundidad el tema a tratar.

Por otro lado, mediante la asistencia al evento **XXV Jornada de Cultura y Turismo “El valor de la accesibilidad”**⁸. Se ha podido entrar en contacto directo con personas con diferentes discapacidades que se desarrollan laboralmente en el sector de la hotelería y el turismo, lo cual resultó ser muy útil al momento de recaudar la información y datos fehacientes, generando de este modo un beneficio en el aprendizaje, y empatía, siendo capaz de ponerse en la situación de los demás, para apreciar las cosas desde un ángulo más profundo y enriquecedor.

Además es importante destacar, que mediante la salida de campo se han recaudado datos significativos para la investigación, y se cuenta con el manual de RRHH⁹ de uno de los hoteles a investigar.

⁸ Evento: ISEHG.2013 Nov. 7 Bs. As. Argentina, AHRCC, Tucumán 1610 CABA (Anexo I).

⁹ Manual de Procedimientos Recursos Humanos, Sheraton Libertador Hotel.

Antecedentes

A partir de la recopilación de información, se plantearán a continuación dos clases de antecedentes, en primera instancia teóricos, con información de fuentes confiable y teniendo en cuenta el marco legal, y en segunda instancia aquellos antecedentes que son de campo, basados en investigaciones previas realizadas en diferentes zonas geográficas para establecer una comparación más sustanciosa y que aporte un valor agregado al actual objeto de estudio.

Antecedentes teóricos

Tanto en la Argentina, como en el resto del mundo, el interés por el tema de la accesibilidad es relativamente reciente, a pesar de la magnitud y crecimiento de esta problemática. Según **Pérez y González Velasco (2003)**, en su libro de turismo accesible: **“Hacia un turismo para todos”**, se establece que independientemente de cuál fuere la razón, ya sea cuestiones puramente genéticas, accidentes, aparición de nuevas enfermedades, entre otras, se ha notado el incremento del sector de población de personas con discapacidad y movilidad reducida.

Y paralelamente, la falta de accesibilidad tanto al uso, como al disfrute de las infraestructuras públicas o privadas, emergen como barreras frente al estado de bienestar, que todo ciudadano necesita, impidiendo de este modo, la plena integración social de este sector de población, el cual requiere profundos cambios estructurales y funcionales en el seno de las sociedades donde habitan.

Estas barreras, creadas mediante un diseño ideado o pensado en el ciudadano medio, junto con la falta de sensibilización de la sociedad, impulsaron el desarrollo organizativo de ese sector, reclamando por lo tanto, su integración e igualdad de oportunidades y nuevas políticas sociales creadas para poder mejorar su calidad de vida.

Resulta importante aclarar que tanto los técnicos y diseñadores de edificios y los poderes públicos, son los primeros en afrontar los retos de la accesibilidad. Ya para 1963, en Suiza, se celebró el **“Congreso Internacional para la supresión de Barreras Arquitectónicas”**, que sirvió para la toma de conciencia sobre la existencia del concepto de

“accesibilidad”, el cual al pasar los años iría adquiriendo peso y sería el objetivo prioritario hacia la integración de este sector de población. A partir de allí, muchas organizaciones tanto nacionales, como internacionales, manifestaron, a través de sus declaraciones, informes, congresos, comunicaciones, entre otros, una vocación encaminada a mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad. Prueba de esta política encaminada hacia un diseño universal, fue la Resolución adoptada el 15 de febrero de 2001 por el **Comité de Ministros en el Consejo de Europa**, en la que la accesibilidad adquirió un significado más amplio en términos de universalidad.

Por lo tanto, se puede afirmar que se han ido incorporando cambios que buscaban un mayor compromiso con el tema en cuestión, de modo tal, que es importante resaltar a continuación, algunos de las medidas tomadas que han marcado un hito importante en la historia de la accesibilidad, y en la toma de conciencia.

Los cuales son:

- ✚ **La Declaración Universal de los derechos humanos**, promulgada por las Naciones Unidas en 1975.
- ✚ **El año Internacional de los Minusválidos**¹⁰, declarado en 1981, por las Naciones Unidas. Esto marcó un cambio muy destacado, en cuanto a la actitud hacia las personas con discapacidad.
- ✚ **El Programa de Acción Mundial hacia los impedidos**, aprobado en 1982 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Programa nacido como consecuencia del Año Internacional de los Minusválidos, tenía como meta la plena inclusión.
- ✚ **La conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos** en 1987.
- ✚ La aprobación en 1993, mediante la Asamblea General de las Naciones Unidas, de las **Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad**.
- ✚ La declaración de Barcelona: **La ciudad y los Discapacitados**, ratificada y firmada por más de 200 ciudades.

A su vez, en la Argentina, en 1981 se sancionó la **Ley Nacional N°22.431 “Sistema de Protección Integral de los Discapacitados”** introduciendo conceptos de accesibilidad al medio físico, y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte para las personas con discapacidad.

¹⁰ En la República Argentina se llamó: *Año Internacional de los Discapacitados*, avalado por la Academia Argentina de Letras.

Pero, se debe destacar, que en dicho país, recién se comenzó a hablar de discapacidad como problema social hacia la década del '80. **Pantano (1987)** hace referencia a este asunto a nivel social, en su libro "**La discapacidad como problema social**", en el cual plantea, que hablar de la discapacidad como un problema social, implica aquello que suscita malestar generalizado y que aparece como una fuerza "desorganizadora" operando sobre las personas o la sociedad.

Y los problemas sociales constituyen una condición que afecta a un gran número de personas, lo cual debe corregirse mediante la acción social colectiva. Cuando se hace referencia a la palabra condición, se traduce a que son situaciones creadas por el hombre o que él puede modificar, más allá del número de personas que se encuentran afectadas, esto no se refiere a una cuestión cuantitativa o cualitativa, sino lo que es peor aún, se puede ver amenazado lo más importante para la comunidad como la dignidad del ser humano.

Por otro lado, retomando en lo que respecta a la legislación, con el paso del tiempo, surgieron modificaciones importantes en materia de discapacidad, como la reforma constitucional de 1994, en donde en la **Constitución Nacional**, establece que al Congreso de la Nación le corresponde: *"Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad"*. (**art.75 Inc.23**)¹¹. Cabe aclarar, que si bien esta normativa se promulgó en el año 1994, luego se reglamentó en el año 1997, refiriéndose en sus artículos a la arquitectura, urbanismo, y transporte, e invita a las provincias y municipios a adherirse.

Recién en el mes de enero del año 2003, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, adhiere a la normativa en lo que respecta a la modificación de su código de edificación¹².

Por otro lado, es también importante reconocer que para lograr la accesibilidad se requiere además el desarrollo de un turismo que sea accesible, el cual durante años, instituciones nacionales e

¹¹ Inciso incorporado en la reforma del 94 ratificando el principio establecido en el artículo 16 de la Carta Política.

¹² **Ley N°962** Modificase el código de la edificación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, "Accesibilidad Física Para Todos":

http://www.conadis.gov.ar/doc_publicar/access/ley_962.pdf

internacionales han trabajado a favor de la promoción de mejores condiciones de vida para las personas con discapacidad, planteándose objetivos que faciliten el acceso a las infraestructuras y servicios turísticos. Esta labor quedó plasmada en normas, documentos, y estudios, contribuyendo como plataforma a partir de la cual se comenzó a trabajar hacia el objetivo del "Turismo Para Todos". El 27 de septiembre del año 1980, en Manila, Filipinas, a través de la declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (**OMT**), por primera vez se asocia el término turismo al de accesibilidad. Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y como camino clave para el desarrollo humano, así como también recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos señalando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en su documento "**Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90**"¹³, el cual se centró en definir el concepto de persona con discapacidad y brindar pautas de actuación al sector turístico en materia de información y publicidad turística, en formación al personal y en los requisitos generales y específicos que deben cumplir las distintas instalaciones turísticas para ser accesibles para las personas con discapacidad.

Al mismo tiempo, el concepto de turismo accesible adquiere una importancia relevante en el año 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publicaron un informe conocido bajo el nombre de "**Tourism for all**", es decir, "Turismo Para Todos", el mismo estudiaba los progresos obtenidos desde el Año Internacional de los Minusválidos, teniendo como objetivo fomentar que la industria turística fuese destinada para todas las personas.

Debido a la importancia que tuvo y tiene el turismo accesible, resulta substancial identificar aquellas leyes que lo respaldan, tales como la **Ley Nacional N° 25.643**, sancionada en agosto del año 2002 y promulgada de hecho en el mes de septiembre del mismo año. Dicha ley tiene un peso significativo ya que es una ley nacional relacionada al Turismo Accesible, estableciendo que las prestaciones de servicios turísticos deben adecuarse a los criterios universales de la **Ley N° 24.314** del año 1994 "Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida" y el **Decreto N° 914/97**, el cual define requisitos a cumplir referidos a infraestructura edilicia y urbana, para la supresión de barreras físicas. Y las prestaciones

¹³ Aprobado en su Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990.

de servicios turísticos deben adecuarse tanto a la ley 24.314 y al decreto anteriormente mencionado.

A su vez, en el artículo 1 de la Ley 25.643 de 2002 dispone el concepto de turismo accesible, exponiendo a grandes rasgos, que el mismo debe permitir la plena integración de las personas con discapacidad

Por otro lado, también se plantea en el artículo N° 3 de la presente ley, la obligación de las Agencias de Viajes en lo referente a brindar la información necesaria, ya sea a las personas con movilidad y/o comunicación reducidas y/o grupo familiar y/o acompañante sobre los inconvenientes e impedimentos que pudiere encontrar en la planificación de un viaje que obstaculizaran tanto su integración física, funcional o social y, y también se debe comunicar a los prestadores de servicios turísticos sobre las circunstancias referidas en el artículo N°2 de dicha ley, la cual plantea que se entiende por persona con movilidad y/o comunicación reducidas, a aquellas personas que padezcan alteraciones funcionales por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas, y aquellas comprendidas en el artículo N° 2 de la Ley **22.431**, que considera discapacitada a aquella persona que posea algún tipo de alteración funcional, permanente o de manera prolongada, sea física o mental, que en relación al medio social y edad implique desventajas para su integración.

En consecuencia, es preciso afirmar, que a fin de asegurar el turismo como derecho social, es necesario que se cumpla acabadamente con los principios de la ley citada. No obstante, la falta de reglamentación de la misma, hace que su aplicación sea muy reducida.

A su vez, la norma dispone que las prestaciones deberán adecuarse de conformidad con los criterios del diseño universal para personas con este tipo de dificultades, los prestadores que cumplieren tales condiciones serán identificados con los símbolos de accesibilidad y normas IRAM. Pero no se advierte ningún tipo de sanción para el caso de incumplimiento de dicha obligación, de modo que es de cumplimiento voluntario por parte de los prestadores turísticos.

En suma, la reglamentación de la Ley N° 25.643 es una tarea pendiente que es deseable que se resuelva a la brevedad, y que no quede en el olvido haciendo de la norma una simple declaración de principios.

Por otra parte, en lo concerniente a la accesibilidad en el sector hotelero en particular, España es un país que se podría tomar como referencia en lo que respecta a la búsqueda de mejoras e inclusión

social en el ámbito hotelero. Para ello, el país tomó ciertas medidas como la creación de un manual conocido bajo el nombre de **“Manual de Accesibilidad Universal para hoteles” (2007)**, el cual trata de cumplir con la necesidad de desarrollar la accesibilidad universal, en cuyos principios rectores está el “Diseño para Todos”, entendiéndose como la realización de actividades, la equiparación de derechos de todas las personas, como bases fundamentales de nuestra sociedad. Y el mismo pretende constituirse en un documento de referencia para el diseño y funcionamiento óptimos de los establecimientos hoteleros, siendo acorde con los criterios de accesibilidad universal, y fundamentándose en la legislación vigente del país en cuestión y en las buenas prácticas existentes.

Otro de los manuales creado previamente, al anteriormente mencionado es: **“La accesibilidad en España”, diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras (2002)**, el cual expone que la idea de “Turismo Para Todos” surgió a finales de los ochenta, como una expresión de la necesidad de incorporar a colectivos con problemas de acceso a las infraestructuras y servicios asociados al viaje, y además es una expresión de demanda de calidad y trato personalizado para personas de todo tipo de condición física, psíquica o sensorial que pueda disfrutar de esta actividad, y paralelamente sea más fácil y placentera para el resto de los usuarios. La idea de “Turismo Para Todos” encierra, por lo tanto, con los mismos principios que el “Diseño Para Todos” y, aún surgiendo como una expresión más del deseo de autonomía e integración de colectivos con discapacidades, conduce a un objetivo de tipo generalizado de calidad de uso para toda la población. Y para conseguir un turismo que sea para todos, los ámbitos de actuación tienen que abarcar toda la cadena que implica el viaje, como la edificación, los servicios ofertados, entornos, entre otros.

Saber la existencia y el contenido de estos manuales ha permitido y permite, brindar las bases de conocimiento que favorezcan al cumplimiento con la función técnica y normativa, en virtud de la cual han de adaptarse los establecimientos, en funcionamiento y aquellos que se pretenden implementar a futuro, pero también cumple una función pedagógica, bajo la cual se tendrían que formar los diversos agentes profesionales de la industria hotelera, desde el diseñador del establecimiento hasta el personal que brinda servicios a las personas con discapacidad.

En definitiva, se puede afirmar, que si bien han surgido cuantiosos cambios en materia de accesibilidad, ya sea en infraestructura, a nivel social, entre otros, en la búsqueda de la inclusión de las personas con discapacidad, aún faltan implementar medidas y ponerlas en acción, de modo que a las personas con discapacidad se les respete plenamente sus derechos y puedan ejercerlos de manera autónoma.

Antecedentes De Campo

En primer lugar se analizó un Trabajo Final de Grado, titulado **“Accesibilidad y Diseño Universal: Investigación aplicada en hoteles 3 estrellas del barrio de Retiro”**, presentado en el año 2006, por Eliana Paola Mirazo, ante la Facultad de Turismo y Hospitalidad, de la Universidad Abierta Interamericana (Buenos Aires), como requerimiento para la obtención del título de: Licenciatura en Hotelería.

El trabajo tuvo como finalidad evidenciar de una manera empírica el nivel de accesibilidad física en los hoteles seleccionados, identificar las barreras arquitectónicas, comprender esta problemática y su relación con el turismo y la hotelería, entre otros.

A través de la investigación, se concluyó como resultado la existencia de falencias profundas, con un escaso nivel de “puesta en marcha” de la ley para cumplir con las condiciones de accesibilidad en los hoteles estudiados, además se identificó una falta de profesionalismo de aquellas personas que se desempeñan laboralmente en el sector de la hotelería, se detectó un nivel de accesibilidad bajo, percibiendo en el ámbito turístico muchas barreras.

Este estudio, resulta de mucha utilidad para la investigación vigente, en primer lugar, porque brinda información valiosa, ya sea dando resultados en lo referente al nivel de accesibilidad considerado bajo, al desempeño laboral del sector de la hotelería, y a las carencias existentes en el servicio destinado a las personas con discapacidad. Estos datos obtenidos permiten tener una visión más global del tema en cuestión y establecer balances para analizar la accesibilidad hotelera tomando en cuenta distintas zonas y establecimientos.

En segundo lugar, se tomó como referencia una Tesis, elaborada por Carossia Estela de Lourdes Narvaez, Peluc Estela Lucía y Minra Heidi, de la Facultad de Cs. Sociales- Fac. De Arquitectura, Urbanismo y Diseño

(UNSJ, San Juan), con la denominación: **Turismo y desarrollo: "La accesibilidad hotelera como indicador de calidad de la oferta"**.

Esta investigación se centró en analizar lo que ofrecen los alojamientos de la provincia de San Juan, mediante la evaluación de las condiciones de accesibilidad según las normas de la legislación, y teniendo en cuenta a las recomendaciones obtenidas a través de organismos especializados y las necesidades de los destinatarios del turismo accesible.

Al finalizar la investigación, se logró determinar, que los hoteles estudiados no pueden alcanzar la calidad necesaria de acuerdo a lo que se consideraría como "accesibilidad óptima", en relación a los servicios, infraestructura, equipamientos, y por medio de la visión de sus propietarios sobre accesibilidad, los cuales consideraban que la accesibilidad es necesaria pero es de difícil implementación, al menos a corto plazo. Aunque se ha reconocido que existe actualmente una toma de conciencia respecto a la necesidad de brindar un servicio de alojamiento accesible.

A su vez se ha consultado un Proyecto de investigación, presentado en diciembre de 2009, el cual ha sido presentado por Campi Manuel, y Karger Marcos, en la Universidad de Palermo (Buenos Aires), titulado **como Turismo y discapacidad: el turismo accesible en los hoteles de la Ciudad de Buenos Aires**.

Dicho proyecto tuvo como finalidad abordar el tema desde el ámbito del turismo accesible en relación a las políticas que se implementan en los hoteles de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El desenlace de esta investigación permitió determinar, que la integración de las personas con discapacidad se ve impedida en gran medida por la falta de predisposición de quienes no tienen discapacidad y aquellos que están encargados de brindar los servicios. Y además se requiere darle un lugar más importante al turismo accesible, a la modificación de la infraestructura y a la capacitación del personal. Sumado a esto, resulta preciso darles a estos clientes la posibilidad de acceso utilización libre de los bienes y servicios turísticos, y que si estos criterios son cumplidos los establecimientos hoteleros sean reconocidos, incluso con la posibilidad de mejorar su categorización.

Por otra parte, se observó un Trabajo Final de Grado, del año 2010 elaborado por la alumna Forgione Romina S., perteneciente a la Facultad de Turismo y Hospitalidad, Universidad Abierta Interamericana

(Buenos Aires), la cual aborda el siguiente tema: **Análisis de los recursos humanos del sector turístico en relación a la capacitación en turismo accesible.**

Este trabajo se focalizó en conocer la capacitación que poseen tanto los agentes de viajes, hoteleros y guías de turismo que trabajan en el Macrocentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para atender a las personas con discapacidad, y además la investigación buscaba conocer las experiencias que han tenido las personas con discapacidad al realizar actividades turísticas.

Mediante este trabajo se determinó que se ha registrado, en los últimos años un aumento en el número de viajes por este tipo de cliente. A pesar de esto, las personas con discapacidad siguen encontrando impedimentos, situación que les hace replantearse antes de hacer cualquier actividad turística las condiciones con que se van a encontrar, y el principal aspecto que toman en cuenta es que no se presenten barreras de accesibilidad, asimismo buscan calidad y seguridad, y en muchos casos deciden no realizar actividades, u hospedarse por temor al no poder cubrir sus necesidades.

Por otro lado, tanto los agentes, como hoteleros, y guías de turismo, o no estaban capacitados o la capacitación que recibían era escasa, y eso los llevaba a cometer errores.

Un detalle importante, es que pese a que las personas con discapacidad manifestaron la disconformidad por el servicio recibido (calificando como regular), en su mayoría no denuncian estos hechos por "acostumbrarse a la mala atención", además la investigación destaca que estos clientes piensan que tiene el mismo valor, no sólo las instalaciones, sino también la capacitación de quienes les dan el servicio.

En esta misma labor de investigación y consulta se encontró una Tesis Doctoral presentada en el año 2007, realizada por María Teresa Fernández Alles, en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cádiz (España), con el nombre: **Turismo Accesible, "Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la Provincia de Cádiz"**.

Dentro de esta investigación los objetivos más relevantes detectados fueron el análisis del grado de accesibilidad de los hoteles de la provincia de Cádiz, la identificación de las conductas de sus directivos, y las necesidades de las personas con discapacidad.

Mediante la realización de dicha investigación se arribaron las siguientes conclusiones, a nivel demográfico ha aumentado la población de personas con discapacidad, y de manera global. A nivel sociocultural, se han producido cambios que convirtieron al turismo como un indicativo de "calidad de vida" y por ende el turismo forma parte de la vida de todos los individuos. A nivel legal y político, la lucha y defensa de los derechos y libertades de las personas con discapacidad, ha desembocado un gran número de normas y políticas y mayor conciencia de dicha problemática.

Desde el punto de vista de los establecimientos hoteleros, de categoría superior, se concluyó que cuando una persona con discapacidad acude a un hotel, demanda entre otros aspectos, comodidad, seguridad, buenos precios, buen servicio, pero sobre todas las cosas demanda accesibilidad, es decir, precisan encontrar en el establecimiento hotelero un entorno sin barreras, que les permita desenvolverse libremente como lo hace el resto de los huéspedes.

A su vez mediante la investigación, se puso de manifiesto que la zona de estudio (Cádiz), la mitad de los hoteles que integraban la oferta hotelera de dicha provincia, poseía un nivel de accesibilidad bajo, y la otra mitad poseía un nivel de accesibilidad alto. No obstante, ninguno de éstos podía ser considerado completamente accesible por no alcanzar un grado del 100% de accesibilidad.

Y lo que también resultó alarmante, es que la mayoría de los directores de los hoteles, específicamente un 90%, consideraba a su hotel como accesible, pese a no cumplir con condiciones de accesibilidad en su totalidad.

Finalmente, se concluyó el análisis del valor que ocupa el "segmento de mercado de personas con discapacidad", encontrando como resultado, la falta de un plan de marketing en materia de accesibilidad hotelera.

Esta información obtenida ayuda en la presente investigación, debido a que mediante la misma, se comprendió la situación real de la accesibilidad en otro sitio, lo cual sirve como un parámetro de información, y comparación con la actual investigación. También se conoció que a través del trabajo de campo realizado, para las personas con discapacidad, el factor relevante a la hora de hospedarse es contar con accesibilidad que les permita movilizarse de forma independiente, más allá de todo lo que pueda ofrecer el hotel. Y

también se identificó la falta de compromiso que poseen las organizaciones hoteleras, y las personas destinadas a brindar el servicio, a pesar del respaldo legal que avala a las personas con discapacidad. Todos estos resultados benefician, ya que son orientativos a la hora de evaluar el cumplimiento e importancia que le dan los establecimientos hoteleros a la accesibilidad.

Además se consultó el trabajo de graduación que en marzo de 2012, fue presentado por Marta Melgar, Ruth Granados, y Zulma Cortez, como requisito para obtener el título de “Técnico en Administración Turística”, en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Tecnológica de El Salvador, titulado bajo el nombre: **“Guía de buenas prácticas de accesibilidad en establecimientos hoteleros, caso práctico Hotel Pacific Paradise”**.

Este trabajo estableció ciertos objetivos más destacados, como evaluar la accesibilidad para el tipo de clientes de personas con discapacidad, esencialmente motriz, y buscó identificar las necesidades demandadas de este “segmento”, en relación a la oferta que ofrece el hotel seleccionado como parámetro de estudio.

Al realizar dicha investigación, se han obtenido las siguientes conclusiones, se determinó un bajo nivel de accesibilidad específicamente relacionado a las condiciones arquitectónicas, y bajo nivel de servicio y recreación para este público, e incluso en el instrumento utilizado para la investigación, la cual fue la encuesta, el 100% de los encuestados no podían acceder al establecimiento hotelero por falta de accesibilidad, y a su vez se identificó que pese a las leyes establecidas, muchos alojamientos hoteleros, no cumplen con las mismas, quedando un gran vacío en materia de accesibilidad, por lo cual las personas con discapacidad se ven impedidas de disfrutar libremente del turismo, y estas mismas personas reconocen que no se cumplen las normas, que no hay supervisión al respecto y que incluso queda mucho por aprender.

Dicho trabajo de graduación ha servido para detectar que no se promueve a la accesibilidad como un factor importante y necesario, ya que la investigación ha revelado una baja calidad de servicio para las personas con discapacidad, y lo más llamativo resultó ser la insatisfacción generalizada por este segmento de población que no ven cumplirse sus derechos, y por lo tanto quedan excluidos de consumir ciertos servicios.

En términos generales puede decirse, que independientemente de la zona de investigación, ya sea a nivel nacional e internacional, y de los diferentes hoteles analizados y zonas, en cada una de las investigaciones, los resultados obtenidos fueron similares, al detectar gran cantidad de falencias, por no aplicar la ley como corresponde, por la baja calidad en los servicios, infraestructuras, equipamientos, recreación, por la falta de integración de las personas con discapacidad, que provoca que éstos tengan que dudar a la hora de realizar actividades turísticas. Y al mismo tiempo, aunque aumenta este tipo de clientes, no hay una intervención empresarial para realizar modificaciones, pese a que se han producido cambios a nivel sociocultural asociando al turismo con la "calidad de vida".

Finalmente, las personas con discapacidad en un amplio porcentaje, no se ven satisfechas y no encuentran que el turismo en todas sus partes sea accesible, y reconocieron que lo más importante para éstos, es por lo menos no encontrar barreras, y percibir calidad, seguridad, comodidad, y buena atención.

Capítulo II

Marco Teórico

Conceptual



Deficiencia, Discapacidad Y Minusvalía - *Conceptos*

Resulta necesario conocer la diferencia de estos vocablos, debido a que la inexacta utilización de los términos podría generar confusiones en el marco de dicha investigación. Esta confusión, surge en general por parte de la sociedad para referirse a una persona con discapacidad, por tal motivo, se considera oportuna la definición de estos conceptos. Además es importante aclarar, que la experiencia de la discapacidad es "única" para cada individuo, influida por una compleja combinación de factores, (desde las diferencias personales de experiencias, antecedentes, bases emocionales, construcciones psicológicas e intelectuales, hasta el contexto físico, social y cultural en que la persona vive). Justamente por esta situación, surgió la necesidad de realizar una clasificación internacional que nos sirva a todos, y en todos los sitios.

Es por ello que la **Organización Mundial de la Salud** (O.M.S), ha tratado de dar respuesta a través de sus clasificaciones, determinando en primer lugar a la palabra Deficiencia como:

"Toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica".

Debe de aclararse que si bien la OMS, ha puesto en marcha esta **Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidad y Minusvalía (CIDDM)**¹⁴ como instrumento de definición de las consecuencias de las enfermedades y sus repercusiones en la vida del individuo, esta clasificación ha tenido como resultado modificaciones en su nombre, contenido e interpretaciones, hasta llegar a ser descrito como: **Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)**¹⁵, debido a que, con la CIDDM se hacía referencia a un "abordaje negativo" que aportaba al estudio y clasificación del estado de salud de la personas, por ello es que se planteó la utilización

¹⁴ La Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM) publicada y dada a conocer en 1980 por la OMS.

¹⁵ Aprobada por la quincuagésima cuarta Asamblea Mundial de la Salud en Mayo del año 2001. (Resolución WHA54.21).

de una terminología neutral, que permitiera dar una visión más positiva de dichas problemáticas, minimizando de este modo los problemas de marginación y estigmatización.

Razón por la cual la **CIF**, modifica su contenido y conceptos, entre ellos el término de Deficiencias estableciendo que:

“Son problemas en las funciones o estructuras corporales, tales como una desviación significativa de la “norma” generalmente aceptada respecto al estado biomédico del cuerpo y sus funciones, o una pérdida de dichas funciones o estructuras”.

Podemos decir entonces, que la Deficiencia hace referencia a cualquier tipo de anomalía, en lo concerniente a la estructura corporal, así como también en la apariencia del ser humano. Y además resulta imprescindible aclarar, que por sobre todo, puede estar comprometido el correcto funcionamiento de uno o más órganos que conforman el sistema de nuestro cuerpo.

Por otro lado, la **OMS**, por medio de la **CIDD** y dentro de la experiencia de la salud afirma que la Discapacidad es:

“toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”.

De manera que la discapacidad refleja la consecuencia de la deficiencia, pero desde el punto de vista del rendimiento funcional, y de la actividad del individuo. Por tanto, representa trastornos en el ámbito de la persona.

Ahora bien, resulta válido mencionar la conceptualización de la discapacidad dentro del marco legal, y para lo cual se tomará como referencia lo que expresa la **Ley Nacional N°22.431 “Sistemas de Protección Integral de las Personas Discapacitadas” (1981, art.N°2., cap. I)**, enunciando lo siguiente:

“A los efectos de esta Ley, se considera discapacitada a toda persona que padezca una alteración funcional, permanente o prolongada, física o mental que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral”.

Si reflexionamos el concepto anterior, podemos advertir claramente una mirada negativa hacia la discapacidad, al reconocer que la misma

implica ciertas desventajas que resultan provocadas en ocasiones por factores externos que condicionan a la persona, como la sociedad a consecuencia de los prejuicios, las cuales no son propias del individuo con discapacidad.

Si nos remontamos a una ley más actual, se puede mencionar a la **Ley N°962** de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, "**Accesibilidad Física Para Todos**" (**anexo I, 2002, p. 6**), que define a la persona con discapacidad o con circunstancias discapacitantes como:

"Persona con capacidad diferente a la del modelo humano antropométrica, mental y funcionalmente perfecto, que es tomado como módulo en el diseño del entorno. Comprende a las personas con deficiencias permanentes, mentales, físicas (sensoriales, motoras, viscerales o patológicas) y casos asociados, juntamente con las personas afectadas por circunstancias discapacitantes como los factores cronológicos (los ancianos y los niños menores de nueve años) y antropométricos (la obesidad, el enanismo, el gigantismo), y situaciones transitorias (el embarazo, llevar bultos pesados o niños pequeños en los brazos o en cochecito)".

Entre los conceptos anteriormente mencionados, se tomará como referente el establecido por la OMS, debido a que la misma mediante la CIF ha ido incorporando mejoras y mayor contenido del tema en cuestión, en donde también se ha planteado ver a la discapacidad desde una perspectiva múltiple, a la clasificación del funcionamiento y la discapacidad como proceso evolutivo e interactivo, incluyendo además factores contextuales (ambientales y personales), y enfatizando sobre todo en lo relacionado a la igualdad, las capacidades, la autonomía y la integración¹⁶.

Vayamos ahora a explicar el significado que encierra la palabra minusvalía. La **CIDDM** dentro de la experiencia de la salud, la definió como:

"Una situación de desventaja 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 su edad, sexo y factores sociales y culturales)".

¹⁶ Ver Anexo N° II.

Por otro lado, según el **Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre (anexo 1B) "Para el reconocimiento, declaración y clasificación del grado de minusvalía"**, la define como:

"La desventaja social en un individuo afectado por una deficiencia o discapacidad. Surge pues, en la relación de la persona con el medio, en los obstáculos culturales, materiales o sociales que le impiden una integración adecuada en la sociedad".

A partir de las definiciones anteriores, podemos comprender que la minusvalía se caracteriza por una discordancia entre la actuación o estatus del individuo y las expectativas del grupo al que ese individuo pertenece, es decir, que la minusvalía no es solo fruto de la desventaja de una persona a la hora de cumplir un rol o llevar adelante una acción, a causa de una deficiencia o discapacidad. También la misma se produce por la respuesta de la sociedad hacia la situación particular de dicha persona, y la sociedad a su vez responde de diversas maneras según los grados de deficiencia (visibles o invisibles) y según la gravedad de la misma. Es por ello que la minusvalía es un fenómeno social, que muestra las consecuencias sociales y ambientales que proceden para el individuo, por el hecho de tener deficiencias y discapacidades.

De acuerdo a todo lo establecido anteriormente, en relación a las deficiencias, discapacidades y minusvalías, podemos simplificar a modo de síntesis lo siguiente:

- ✚ La Deficiencia, corresponde a un aspecto corporal, fisiológico u orgánico, y está relacionado a la pérdida del funcionamiento.
- ✚ La Discapacidad, corresponde a un aspecto del individuo, y está relacionado a las limitaciones en la actividad.
- ✚ La Minusvalía, corresponde a desventajas provenientes de deficiencias o discapacidades, relacionado a una desventaja en la participación a nivel social.

Discapacidad Motriz o física

Precedentemente, se ha planteado el valor que implica la correcta comprensión de los términos: deficiencia, discapacidad y minusvalía. En base a estos conocimientos, y al esclarecimiento de los mismos, resulta adecuado sumarle la explicación conceptual de los tipos discapacidades específicas utilizadas dentro de la presente investigación, de modo tal, que a continuación se comenzará con la definición de la discapacidad motriz.

En primer lugar, según lo que dice la **Organización Mundial de la Salud (OMS)**, la discapacidad física es:

“La pérdida de movimiento corporal. Comprende las alteraciones más frecuentes, las cuales son secuelas de poliomielitis¹⁷, lesión medular (parapléjico o cuadripléjico), o amputaciones”.

En segundo lugar, si nos basamos en lo que ordena la ley, se puede indicar a la **Ley N° 23.876/90¹⁸ (anexo I de la Disposición N°395, criterios de valoración según Ley 23.876. Art. 1)**, la cual se refiere a la discapacidad motora como:

“A todas las personas que presentan dificultad en la accesibilidad, desplazamiento (con uso de ayudas técnicas: silla de ruedas, andador, bastones, prótesis u ortesis¹⁹) y trastornos del equilibrio”.

Por otro lado, según la **“Guía de apoyo técnico-pedagógico: necesidades educativas especiales en el nivel de educación parvularia: Necesidades educativas especiales asociadas a Discapacidad motora” (2007, p.7)**, define al concepto de discapacidad motriz como:

“La dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica para manipular objetos o acceder a diferentes espacios, lugares y

¹⁷ es una enfermedad muy contagiosa causada por un virus que invade el sistema nervioso y puede causar parálisis en cuestión de horas.

¹⁸ “sistema de Protección Integral de las personas discapacitadas”. Sancionada 28-29/09/1990. Promulgada 24/10/1990. Boletín Oficial 01/11/90.

¹⁹ Dispositivo ortopédico que reemplaza parcial o totalmente las funciones de un miembro con incapacidad física, invalidez o dismetría.

actividades que realizan todas las personas, y las barreras²⁰ presentes en el contexto en el que se desenvuelve la persona”.

Mediante la comprensión de lo enunciado anteriormente, se puede afirmar que cuando hablamos de discapacidad motriz, debemos entender a la misma como una dificultad que tiene la persona, ya sea en el manejo del movimiento, o ve afectada el control de su cuerpo, equilibrio, coordinación e incluso postura de las diversas partes del cuerpo, y que por sus características precisa de la implementación de diferentes adecuaciones, con el fin de desenvolverse en aquellos contextos en los que participa. Añadido a esto, es importante entender que este tipo de discapacidad, no afecta el rendimiento intelectual de la persona, y las dificultades que presenta una persona con discapacidad motriz, pueden ser muy variadas teniendo en cuenta el momento de aparición, los grupos musculares afectados, el origen, y el grado de afectación que puede ser ligera, moderada o grave.

Discapacidad Sensorial

Luego de entender de que se trata la discapacidad motriz, se realizará la explicación de los otros términos importantes que corresponden a dicha investigación, de este modo se pasará a explicar a la discapacidad sensorial (visual, y auditiva).

La **Organización Mundial de la Salud** (OMS) hace referencia a la discapacidad sensorial, de la siguiente manera:

“Comprende a las personas con deficiencias visuales, a las personas sordas y a quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje”.

Si nos basamos en **La Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas** (CONADIS), la misma afirma que la discapacidad sensorial:

“se refiere a discapacidad auditiva y discapacidad visual”.

²⁰ Las Barreras en este sentido se refieren a los impedimentos que el contexto físico o social le pone al individuo que dificultan su acceso y/o participación en actividades consideradas “normales” para cualquier persona de su edad o cultura.

Por un lado, la discapacidad auditiva, corresponde a una restricción en la función de la percepción de los sonidos externos. Por otro lado, la discapacidad visual, corresponde a la deficiencia del sistema de la visión, las estructuras y funciones asociadas con él, siendo una alteración de la agudeza visual, el campo visual, motilidad ocular, visión de los colores, así como también de la profundidad, que determina una deficiencia de la agudeza visual, y la cual se clasifica según su grado.

Asimismo, si consideramos lo que plantea el **Servicio Nacional de Rehabilitación** (SNR), del Ministerio de Salud, Presidencia de la Nación, podemos entender a la discapacidad auditiva²¹ como:

“Un término global que hace referencia a las deficiencias en las funciones y estructuras corporales del sistema auditivo (asociado o no a otras funciones y/o estructuras corporales deficientes), y las limitaciones que presente el individuo al realizar una tarea o acción en un contexto/ entorno normalizado, tomado como parámetro su capacidad / habilidad real, sin que sea aumentada por la tecnología o dispositivos de ayuda o terceras personas”.

También, el **SNR** hace mención del concepto de discapacidad visual²² de la siguiente forma:

“Se considera discapacidad visual a un término global que hace referencia a las deficiencias en las funciones visuales y estructuras corporales del ojo y/o sistema nervioso (asociado o no a otras funciones y/o estructuras corporales deficientes), y las limitaciones que presente el individuo al realizar una tarea o acción en un contexto/ entorno normalizado, tomado como parámetro su capacidad / habilidad real y las restricciones en su desempeño, considerando los dispositivos de ayudas ópticas adaptaciones personales y/o modificaciones del entorno”.

En resumen, podemos decir que al hablar de personas con discapacidad sensorial, nos referimos a aquellas personas afectadas por deficiencias auditivas, visuales, o ambas, en donde sus principales necesidades parten del acceso a la información y la comunicación, y además dicha discapacidad, significa la pérdida ya sea total o parcial de algunos de los sentidos.

²¹ Disposición N° 2118/2011-18/10/2011. Ministerio de Salud, Secretaría de Políticas, Regulaciones e Institutos. Subsecretaría de Gestión de Servicios Asistenciales. Servicio Nacional de Rehabilitación.

²² Disposición N° 2230/2011-27/10/2011. Ídem anterior.

A su vez es importante sumar a este concepto, que la discapacidad sensorial puede ser congénita, adquirida y temporaria. Por un lado, la discapacidad auditiva puede corresponder a deficiencias auditivas (sordera a la pérdida auditiva parcial o total), provocada por patologías que pueden afectar en distintos niveles al órgano de la audición, ya sea en el oído externo, oído medio y oído interno. Por otro lado, la discapacidad visual, puede ser ceguera total o amaurosis (ausencia de respuesta visual), ceguera legal y disminución o limitación visual, es decir, visión parcial. (Prof. ARQ. L.J.Madia, Material de cátedra, 2012).

Clases de discapacidad - *Permanente y temporaria*

Anteriormente, se ha mencionado los diferentes tipos de discapacidad que se plantean en la presente investigación, pero también se puede observar que la discapacidad puede tener diferentes clases, entre ellos se encuentra la discapacidad permanente que según la **Asociación Civil para la Atención de las Personas con Discapacidad "Betesda" (2006)**²³ es:

"la discapacidad que permanece ya sea por causas congénitas o adquirida (accidente o enfermedad), representa una disminución de sus capacidades física o intelectual o ambas".

Por otra parte, "**Betesda**" expone que también existe la discapacidad temporal la cual se refiere a:

"la discapacidad que está presente por un tiempo determinado y es adquirida debido a causas de accidente y/o enfermedad, intervención médica, etc. A pesar de que se estima que esté presente en un tiempo determinado puede convertirse en permanente".

Sin embargo, el **Servicio Nacional de Rehabilitación, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**, hace una clasificación más exhaustiva estableciendo que una discapacidad puede ser:

Total: *"cuando el individuo ha perdido más del 66% de sus capacidades"*

Parcial: *"cuando no alcanza dicho porcentaje"*

²³ Esta asociación nace con el fin de brindar atención integral, fomentar la igualdad de participación en la sociedad y defensa de los derechos constitucionales para las personas con discapacidad.

Permanente: “cuando no hay recuperación ad integrum²⁴ de la capacidad afectada”

Transitoria: “cuando la capacidad afectada puede ser recuperada a través de los diferentes medios terapéuticos”

De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que una persona puede tener una discapacidad total que sea permanente o transitoria; o una discapacidad parcial que sea permanente o transitoria.

Evolución en el modelo social de la discapacidad

Los impedidos no deben ser considerados como un grupo especial con necesidades diferentes de las del resto de la comunidad, sino como ciudadanos corrientes que experimentan dificultades especiales para lograr la satisfacción de sus necesidades humanas ordinarias. No se deben tratar por separado las actividades para mejorar las condiciones de los impedidos sino que deben formar parte integrante de la política y de la planificación generales en cada sector de la sociedad. (Naciones Unidas, 1980: 2)

Como ya hemos visto anteriormente, el concepto de discapacidad ha sufrido grandes cambios a lo largo de la historia. Dejando de lado la perspectiva “paternalista” y “asistencial”, que implicaba que la persona con discapacidad era un ser que necesitaba del otro, y por lo tanto era “dependiente”, hacia un nuevo enfoque que aprecia a las personas con discapacidad tomándola en cuenta como un hecho multifactorial, en el que no sólo interviene el individuo con discapacidad en particular, sino también la interacción con la sociedad y el ambiente.

Ahora bien, resulta importante hacer una revisión de las fases de la evolución conceptual de la discapacidad dentro del contexto social. Mediante la información que brinda: “**La Suma de Todos**”, de la **Conserjería de Empleo, Mujer e Inmigración, de la Comunidad de Madrid (p.3., cap.2)**, podemos hacer un repaso de estos cambios conceptuales.

En primera instancia, se puede decir que en las culturas antiguas, la actitud a nivel social, con respecto a la discapacidad era objeto de

²⁴ Término que significa la restauración a su estado original. Según revista digital: centrodeartigos.com.

rechazo y a veces causa de muerte. Desde el siglo XV, se crearon los primeros psiquiátricos, con el objetivo de rehabilitar a las personas con discapacidad psíquica, desde una óptica médica. Sin embargo, otras discapacidades como físicas o sensoriales se veían en ese entonces, como un “castigo de Dios” e incluso generaban vergüenza, y de esta manera no había intención de insertarlos socialmente.

A principios del siglo XX, se pasó a un enfoque más asistencial, desde el punto de vista médico, y se generó a nivel social, un efecto estigmatizador, prevaleciendo las “etiquetas”, los prejuicios, entre otros aspectos.

Ya para la segunda mitad del siglo XX, se pone énfasis en el origen social de la discapacidad, la prevención, rehabilitación, e inserción comunitaria. Por lo cual, se presentó un cambio de actitud, a través de movimientos sociales por medio de asociaciones, compuestas por personas con discapacidad y familiares de estos, planteando la defensa de los derechos de dichas personas.

Gracias a todos estos cambios, se puede afirmar que en el siglo XXI, se presta más atención a la persona, independientemente de la discapacidad que tenga, y que este reconocimiento en el contexto social es uno de los factores que determinan el nivel de las limitaciones que la persona presenta, pudiendo potenciarlas o atenuarlas.

Razón por la cual, el concepto más acorde de discapacidad²⁵, usado hoy en día, es el contenido en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)²⁶, que implica un cambio, desde una concepción estática, teniendo en cuenta sólo la condición de la persona, pasando a una concepción dinámica, entrando en importancia los factores ambientales y personales, **Pantano Liliana (2008)** en su libro: **“Discapacidad: Conceptualización, Magnitud y Alcances”**, los clasifica en:

“Los factores ambientales, están representados por los productos y la tecnología; los apoyos y las relaciones; las actitudes; los servicios, los sistemas y las políticas; el entorno natural y los cambios en el entorno. Los factores personales, constituyen el trasfondo particular de la vida de un

²⁵ Ver concepto en el [Marco Teórico](#): “Deficiencias, Discapacidad y Minusvalía”.

²⁶ Aceptada como una de las Clasificaciones Sociales de las Naciones Unidas e Incorpora *Las Normas Uniformes Para La Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad* (adoptadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su 48° sesión del 20/12/1993).

individuo y de su estilo de vida. Ejemplos: sexo, raza, otros estados de salud, el estado físico, la profesión, etc. ”

En este mismo orden de ideas, cabe resaltar también, lo que plantea **Agustina Palacios (2008)**, en su libro **“El Modelo Social de la Discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”**, en donde especifica lo siguiente:

“La vida de una persona con discapacidad tiene el mismo sentido que la vida de una persona sin discapacidad. En esta línea, las personas con discapacidad (...) tienen mucho que aportar a la sociedad, pero para ello deben ser aceptadas tal cual son, ya que su contribución se encuentra supeditada y asimismo muy relacionada con la inclusión y la aceptación de la diferencia. El objetivo que se encuentra reflejado en este paradigma es rescatar las capacidades en vez de acentuar las discapacidades”.

Entonces, mediante todo lo señalado previamente, se puede reconocer, que se ha producido una evolución favorable en materia de discapacidad, al plantearse una visión más inclusiva, y ver más allá de la discapacidad, como eje principal de la persona. Teniendo en cuenta que el estado negativo de salud, la deficiencia o problema de la persona, muestra sólo una parte de la condición o de la discapacidad que posea, es decir, que la discapacidad no es sólo un atributo de la persona, sino un complejo conjunto de condiciones, y muchas de las cuales vienen creadas por factores sociales, que al reconocerlos podrían mejorar las condiciones de las personas y favorecer en la inclusión de las mismas, siendo una sociedad accesible, a través de la eliminación de barreras y la construcción de facilitadores, ya sea en el contexto físico, así como también cultural.

Normalización Integración e Inclusión - *Vinculado al entorno*

A través de conocer la manera en que se ve a la discapacidad dentro "Modelo o ámbito Social", y entender los cambios producidos a lo largo del tiempo, podemos introducirnos ahora en el aspecto que tiene que ver con la normalización, integración y la inclusión de las personas con discapacidad, debido a la estrecha relación de estos asuntos. Y veamos el por qué, si consideramos que conceptualmente y a nivel social, ha cambiado la mirada hacia estas personas de manera más positiva, se supondría que tanto la normalización, la integración y la inclusión con el entorno tendería a haber mejorado también a favor de las personas con discapacidad. Motivo por el cual, a continuación analizaremos estos aspectos recientemente mencionados.

En primer lugar, **Bank- Mikkelsen²⁷ (1959)**, lanzó un nuevo principio al que se denominó "Normalización", y al cual lo formuló como:

"La posibilidad de que los deficientes mentales lleven una existencia tan próxima a lo normal como sea posible".

Si bien este término, en un primer momento, se aplicó al caso de la deficiencia mental, el cual no es un asunto que le compete a esta investigación, es importante destacar este principio, ya que el mismo fue evolucionando²⁸, hasta llegar a connotar una aplicación más amplia, evidentemente aplicable a cualquier persona con discapacidad. Por lo tanto, conceptualmente, y según lo establecido por **W. Wolfensberger (1972)**, podemos apreciarlo de la siguiente manera:

"Normalización es la utilización de medios culturalmente normativos (familiares, técnicas valoradas, instrumentos, métodos, etc.), para permitir que las condiciones de vida de una persona (ingresos, vivienda, servicios de salud, etc.) sean al menos tan buenas como las de un ciudadano medio, y mejorar o apoyar en la mayor medida posible su conducta (habilidades, competencias, etc.), apariencia (vestido, aseo,

²⁷ Director de Servicios Sociales destinados a los Deficientes Mentales en Dinamarca.

²⁸ Evolución a través de cambios conceptuales implementados en 1969: por Bengt Nirje (Director Ejecutivo de la Asociación Sueca para niños Deficientes), y por W. Wolfensberger (Alemán, que extendió el trabajo de B. Nirje en Europa sobre Normalización).

etc.), experiencias (adaptación, sentimientos, etc.), estatus y reputación (etiquetas, actitudes, etc.)".

Si reflexionamos lo anterior, detectamos que por más que la formulación del principio de normalización abre una etapa de revisión aplicadas a los conceptos relacionados al mundo de la discapacidad, en su formulación sigue permaneciendo al margen el medio social, aunque ya puede apreciarse un mayor compromiso. Pero de igual manera, corre por parte del sujeto con discapacidad la tarea de realizar esfuerzos por acercarse a su medio, aunque comienza a existir, de forma explícita, la necesidad de que sea el medio también el que tenga que dar pasos de aproximación.

Este principio de normalización comenzó a tener presencia en las políticas de intervención sobre la discapacidad. Si bien, la primer consecuencia, estuvo abocado en un principio donde se planteaba la integración en el ámbito escolar, para evitar la "exclusión". Gracias a este principio se empezó a hablar de "Integración Social", yendo más allá de las aulas. La integración sería como la incorporación de un individuo a un grupo por derecho propio.

Para junio de 1994, la **UNESCO**, celebró en Salamanca la "**Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas Especiales**", este es el momento en donde se produce un nuevo giro, en este proceso que lleva de la normalización a la inclusión. Y del mismo modo que se dio en la normalización e integración, el principio se inició en el área de la educación, pero luego se produjo una generalización del mismo, y se introdujo en todos los planos sociales²⁹.

En presencia de estos términos, se hace necesario, destacar la diferencia que existe entre integración e inclusión, debido a que ambos son verbos con un significado similar, y por lo tanto, pueden generar confusiones en su interpretación. Si bien, entendemos que ésta temática ha sido abordada especialmente en el terreno de la Educación, puede de igual manera visualizarse desde varios puntos de desarrollo, como se ha hecho a lo largo del tiempo. Así, es que tanto un término, como el otro, son procesos que buscan favorecer a las personas con discapacidad, pero el enfoque es el que cambia.

²⁹ Los conceptos e información de Normalización, Integración, e Inclusión, fueron consultados de la fuente de: DISCAPNET.

Ruth López (2012)³⁰ en su artículo denominado: “**¿Inclusión o Integración de personas en situación de Discapacidad?**”, establece una clara diferencia de ambos conceptos. Por un lado, plantea que la integración se refiere a:

“Insertar a un grupo minoritario dentro de un grupo mayoritario, pero aún estando diferenciados”.

Esto quiere decir, que si bien se integran a las personas, se mantiene esa diferencia, por tener alguna discapacidad, que le implique hacer las cosas de otro modo u en otro espacio adaptado a la persona con discapacidad, por ejemplo, en un lugar de trabajo, trabajar en una dependencia diferente al del resto de los empleados.

Por otra parte, define a la inclusión como aquella que:

“Busca que las personas no estén divididas en grupos por sus capacidades o diferencias funcionales, se espera entonces que las personas convivan, se desarrollen e interactúen entre sí, sin que la Discapacidad sea un factor determinante para generar una división. Así son los contextos los que deben adaptarse a las personas y la diversidad, no las personas a los ambientes o situaciones”.

Concluyendo la idea, se puede observar, que está produciéndose de forma lenta, pero inexorablemente, el abandono del histórico modelo asistencial, en donde la persona con discapacidad era vista como un sujeto “invisible socialmente”, objeto de especial cuidado y protección en el seno familiar, con limitada o nula capacidad de obrar, y sin participación en el curso de su propio destino como persona, impedida en la defensa de sus intereses, derechos y necesidades.

Y en donde los cambios en los conceptos, ya sea de normalización, integración, e inclusión, marcan un nuevo paradigma, entendiendo que las personas con discapacidad, son sujetos activos, ciudadanos libres, que demandan su lugar en la sociedad, obligando de esta manera a los poderes públicos, a rediseñar la política y la regulación que se ocupa de dichas personas, sustituyendo gradualmente la asistencia, por la integración e inclusión, sabiendo además que en el campo de la

³⁰ Terapeuta Ocupacional, Graduada en la Universidad de Chile. (Dedicada a promover la independencia de las personas y la inclusión social). Art. consultado de Guioteca (Santiago de Chile) Jueves 2/8/2012.

discapacidad, estos términos se refieren al proceso de incorporar tanto física como socialmente a las personas con discapacidad.



Accesibilidad - *Concepto*

“Por negar la accesibilidad empobrecemos a la sociedad” (Paz M., ex Pde. De Conadis, 2013)

Una vez comprendido los conceptos relativos a la discapacidad y sus implicancias, podemos entonces en el presente apartado, exponer el tema relativo a la accesibilidad, siguiendo la línea de información previamente presentada.

Para comenzar, primeramente hay que reconocer que no resulta sencillo dar una definición que sea concreta sobre la idea de accesibilidad, y esto es porque el término, por su referencia genérica a la capacidad de “llegar”, “acercarse” o “alcanzar” algo, conlleva múltiples dimensiones, ya sea en el entorno físico, en las actividades sociales, en la información y servicios. Razón por la cual, el concepto es aplicable a varias disciplinas, como la arquitectura, transporte, entre otros. Pero cabe señalar, que lo que se va a plantear se reducirá al término desde su óptica más general y teniendo en cuenta aquellos puntos que resulten claves para la investigación presente, y debido a que este término tiene un considerable alcance, es necesario abordarlo a través de los distintos enfoques e interpretaciones que han sido detectadas.

En el año 1987, por medio de una conferencia realizada en Holanda, se comenzó a plantear la necesidad de aunar conceptos, de modo que cualquier persona entendiera lo mismo al hablar de accesibilidad. En primera instancia, se tuvo como iniciativa la creación de un manual³¹ que hablara de este asunto, lo que daría más adelante el pie para la

³¹ Creado por Organización Holandesa (CCPT) : Manual Europeo para un Entorno Construido Accesible (1990)

elaboración de un documento que resultó más conceptual y unificador de criterios, conocido como el **Concepto Europeo de Accesibilidad (CCPT, 1996)** que planteaba lo siguiente:

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

Puede observarse que esta definición tiene una fuerte impronta arquitectónica, y además limitada, ya que a la accesibilidad no se la asocia a muchos otros ámbitos de aplicación, contemplando otras necesidades, como ser de captación de información, de orientación, entre otros.

De manera que sería acorde establecer un enfoque, que si bien no es una definición puntual, muestra una perspectiva más completa del tema, expresando:

“La palabra accesibilidad puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión. Todos, según sean nuestras capacidades funcionales o mentales, tropezamos con barreras en nuestra capacidad de movimiento, en nuestras comunicaciones o fuentes de información, y en nuestro alcance de comprensión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas [...]. Los efectos de dichas barreras pueden llegar incluso a la exclusión social, a la discapacitación, a la estigmatización y a agravios psicológicos para las personas afectadas. La incapacidad de la sociedad para eliminar las barreras de movilidad, de comunicación y de comprensión es sintomática de la atención desigual que merecen las personas con capacidades reducidas. A la inversa, cada barrera al acceso que cae, nos acerca un poco más a la consecución de una sociedad justa”. **Equipo Expertos HELIOS (1995), Social Integration. Annual Report³². Bruselas.**

Aunque en este enfoque se tome en consideración a la movilidad, comunicación y comprensión, y no incluya actividades importantes como ser la manipulación o utilización de productos o instrumentos, este enfoque resulta ser más integral que el Concepto Europeo de accesibilidad previamente mencionado.

³²Traducción: Integración Social. Reporte Anual.

Otra explicación que puede destacarse fue el producido en el libro Verde: **“La Accesibilidad en España” (López F. et al. 2002):**

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

En este argumento, se amplía el objeto de la accesibilidad en relación a servicios y a “sistemas” y con ello se aplica el componente que tiene que tener la accesibilidad para ser real y efectiva. Asimismo, se expone la idea de seguridad e igualdad, que sea mayoritaria y no por medio de alternativas estigmatizadoras. Pero al igual que en el enfoque anteriormente mencionado, tampoco se hace referencia a los productos.

En último lugar, el Libro Blanco: **“Por un nuevo paradigma, el Diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades” (2003, p.22)** formula una definición de accesibilidad que considere la variedad de entornos y situaciones, en las cuales se debe contar con la participación en igualdad de condiciones de todas las personas, independientemente de sus necesidades específicas. Y lo define así:

“Accesibilidad es el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad”.

Mediante este concepto, se puede entender que estas características se refieren, en primera instancia al **diseño** de los entornos, (con esto se puede decir a modo de ejemplo, edificios, espacios públicos, vehículos, etc.), **productos** (tales como ergonomía, diseño industrial accesible) o **servicios** (información, ocio, etc.); pero también la **forma de gestionarlos** y a su correcto **mantenimiento**.

Llegando a una conclusión final, se puede decir, que la accesibilidad implica la posibilidad de que todas las personas, independientemente de su condición puedan hacer uso ya sea del entorno, de los productos o servicios, y también se requiere que dentro de la actividad humana, exista la posibilidad de movilidad, de comunicación y la comprensión como lo referido a mensajes, instrucciones, etc. Es importante además que se sume un adecuado sistema para gestionar y mantener estos

factores claves lo que garantizaría condiciones de confort, seguridad e igualdad. Y Por otra parte, se hace necesario considerar que las barreras que impiden la accesibilidad, tienen que ver, en parte, con una construcción social, y que eliminarlas o reducirlas, implicaría una sociedad más igualitaria y justa. Precisamente, en la **Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)**³³, se asume que un entorno accesible es aquel en el cual el individuo con cualquier tipo de discapacidad puede funcionar con independencia, claro está que la autonomía es uno de los puntos destacables para que realmente se vean condiciones de accesibilidad.

Accesibilidad Universal-*Nueva Tendencia Conceptual*

Recientemente, se comenzó a utilizar el término de Accesibilidad Universal, para indicar la amplitud de ámbitos y beneficiarios a que apunta la accesibilidad, con el fin de que el resultado sea a nivel global. Orientado de este modo, a salir de una visión reduccionista que liga a la accesibilidad mediante la supresión de barreras para personas con discapacidad y aporta la apreciación de que la accesibilidad es una idea que resulta favorable para todas las personas.

Se ha recogido como una de las definiciones de accesibilidad universal la siguiente:

“La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño para todos» y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”. (LIONDAU³⁴ 2003).

Al considerar la relación de la accesibilidad con el nuevo criterio de “universal”, entendemos que se trata de un modelo de intervención integral, no sólo centrado en la eliminación de barreras, sino que se

³³ Publicada por la Organización Mundial de Salud (OMS) en el año 2001.

³⁴ Ley de España: 51/2003, 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad.

orienta a la aplicación del mismo en todas las disciplinas y no solamente en la búsqueda de la eliminación de obstáculos.

Mediante el modelo de Accesibilidad Universal, se asume que los problemas generados por la falta de accesibilidad, son problemas directamente relacionados con el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes y por tanto, no son problemas que se puedan atajar mediante la mera supresión de barreras físicas cuando éstas se producen. De acuerdo a este modelo es necesario identificar POR QUÉ se producen las barreras, QUÉ se puede hacer para que no se vuelvan a originar, y CÓMO desarrollar las medidas, programas y políticas necesarias para avanzar hacia la igualdad de oportunidades de los ciudadanos en el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes (Sala y Alonso 2005).

Lo que puede comprenderse a raíz de lo recientemente indicado, es que la accesibilidad universal se trata básicamente de un concepto que amplía la visión de la accesibilidad a nuevos criterios de trabajo en base a la integración real pero de todas las personas, no sólo de aquellas que tienen discapacidad. Teniendo en cuenta, que la accesibilidad ha adquirido un valor más importante que sólo la eliminación de barreras, valorando además el derecho a participar, a no ser discriminado o estigmatizado, y al entenderlo así se ha ampliado y generalizado, la idea de calidad de vida e igualdad de oportunidades en el ejercicio de derechos, de manera que se universalizó el mensaje de accesibilidad a accesibilidad universal.

Esta idea por tanto, requiere de la utilización de diferentes vías o estrategias que permitan llevar a acciones cada vez más organizadas e integrales, como se puede mencionar a la supresión de barreras y el diseño universal, términos de los cuales se explicaran a continuación.

Barreras de Accesibilidad- *Definición, Tipos y características*

“Romper las barreras, abrir las puertas: por una sociedad inclusiva para todos” (lema del Día Internacional de las Personas con Discapacidad 2013).

A través de analizar lo que conlleva la palabra accesibilidad, se puede entender que no podemos hablar de la misma sin reflexionar acerca de las barreras, su significado, y los tipos que existen. Ya que justamente la accesibilidad no sería tal, si no existieran barreras que le den su origen.

De manera sencilla podría decirse que *“una barrera es algo que impide a una persona realizar una tarea o conseguir algo”* (**Convención Internacional de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad 2006, p.7**).

Por lo tanto, las barreras implicarían un impedimento en el individuo, que por medio del mismo pueden originarse ciertas consecuencias negativas en las personas que se ven afectados con una barrera de accesibilidad, independientemente de cual fuere esa barrera, resulta interesante mencionar a la definición propuesta por el arquitecto **Edward Steinfeld (2003)**³⁵:

“Las barreras pueden bloquearnos, frenarnos, alejarnos de nuestros objetivos, cansarnos, limitar nuestras oportunidades, restringir nuestra capacidad de expresarnos o canalizarnos en una dirección determinada, normalmente determinada por otros. Aunque el término nos evoca bloqueos o muros, son solamente los ejemplos más obvios”.

Entendemos a partir de esta definición, que se considera barrera, a cualquier obstáculo que encuentra un individuo en el momento de realizar una acción, tales como caminar, comunicarse, pensar, entre otros. Si tomamos atención en esto se podría pensar que las barreras se interponen de manera desfavorable entre el individuo y el medio.

Si lo interpretamos desde el ámbito social, mediante el documento **“Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad”** se puede alegar lo siguiente:

³⁵ La experiencia reciente en los Estados Unidos. Hacia una sociedad para Todos. Encuentro Internacional sobre Eliminación de Barreras Arquitectónicas. Pamplona, 17-18 Enero.

“Las barreras presentes en el entorno constituyen obstáculos más graves a la participación social que las limitaciones funcionales”.

La **Organización Mundial de la Salud** por su parte, reconoce que la sociedad puede perjudicar el estado de salud de la persona, en un sentido “discapacitante”, en donde *“la sociedad puede dificultar el desempeño/realización de un individuo tanto porque cree barreras (ej. edificios inaccesibles)”*.

En conclusión, se puede decir que al hablar de barreras nos estamos refiriendo a cualquier tipo de impedimento, traba u obstáculo, que limite a los individuos a la libertad, a la autonomía, y como se ha explicado anteriormente, en la conceptualización de accesibilidad³⁶, las barreras también se identifican con la imposibilidad de tres puntos claves en la actividad de los seres humanos , que tienen que ver con la movilidad por ejemplo una persona en sillas de ruedas que se ve impedida por el entorno, y la comunicación, y comprensión, que puede atribuirse por ejemplo a personas con discapacidades sensoriales, que por sus condiciones se ven afectados en su relación con los demás. Pero también, hay que destacar que puede incluirse a cualquier otra limitación de los individuos tengan o no discapacidad, por ende esta terminología nos incumbe y nos puede afectar a toda la sociedad en su conjunto.

Como puede apreciarse, existen diversas formas de clasificar a las barreras, pese a lo cual se citarán a los efectos de esta investigación, la terminología empleada por la normativa de accesibilidad cuyos términos sean los que generen un valor agregado a la misma, estableciendo por un lado, las barreras arquitectónicas debido a que la investigación apunta a la discapacidad motriz, y por otro lado, a las barreras en las telecomunicaciones, teniendo en cuenta además a la discapacidad sensorial.

Entre los tipos de barreras de accesibilidad, se pueden encontrar los siguientes:

- ✚ **Barreras arquitectónicas:** las que se presentan en los edificios.
- ✚ **Barreras en las telecomunicaciones:** las que se presentan en la comprensión y captación de los mensajes, vocales y no vocales y

³⁶ [Ver marco teórico](#) Parte II “Accesibilidad”, enfoque del “Equipo Expertos Helios” (1995).

en el uso de los medios técnicos disponibles (**ACCEPLAN-Plan de Accesibilidad, 2003-2010, p.20-21**)³⁷.

El **Plan Nacional de Accesibilidad de CONADIS**, expone que tanto estas barreras físicas o comunicacionales mencionadas, son el resultado de la acción, que pueden derivarse del desconocimiento, u omisión de la sociedad, y se representan por aquellos impedimentos que obstruyen la libre movilidad, uso y comunicación de las personas, particularmente en este caso de las personas con movilidad y/o comunicación reducida.

Es importante destacar, que existe una heterogeneidad en el caso de las limitaciones físicas, lo cual dificulta la determinación de los parámetros que se orienten a la supresión de las barreras físicas o arquitectónicas y también ocurre lo mismo en el caso de la comunicación. De modo resulta preciso mencionar que se identifican dos grupos en relación a las personas con movilidad reducida, por un lado, a los **ambulantes** que son aquellos que ejecutan ciertos movimientos con dificultad, y por otro lado, están los **usuarios de sillas de ruedas**, que son quienes requieren de una silla de ruedas para lograr realizar sus actividades de manera autónoma o con ayuda de terceros. Y en el caso, de las personas con comunicación reducida, se conoce una clara diferenciación, encontrando a **personas con dificultad en la visión** y a las **personas con trastornos auditivos**.

Esta descripción y diferenciación facilita el poder conocer las principales necesidades de dichas personas con discapacidad, con el fin de identificar con mayor precisión las principales barreras, que se nombrarán a continuación:

Para la Discapacidad Motriz: Ambulatorios, Semi o no ambulatorios:

- Dificultad y/o imposibilidad de superar desniveles y escaleras tanto por problemas musculares como de equilibrio.
- Dificultad y/o imposibilidad de superar pendientes importantes.
- Dificultad de pasar por espacios estrechos.
- Dificultad en ejecutar trayectos largos sin descansar.
- Mayor peligro de caídas por tropiezos o resbalones de los pies o los bastones o volcamiento de silla.
- Limitación de posibilidades de alcance manual y visual.

³⁷ Existen otras barreras como Barreras Urbanísticas, y Barreras en el Transporte, de las cuales no se detallarán en la investigación, debido a que no resultan ser relevantes para la misma.

- ✚ Dificultad en abrir o cerrar puertas, especialmente si tienen mecanismos de retorno.
- ✚ Dificultad de accionar mecanismos que precisan de ambas manos a la vez.

Para la Discapacidad Sensorial: Ciegos o disminuidos visuales y Sordos o hipoacúsicos³⁸.

- ✚ Identificación de espacios y objetos.
- ✚ Detección de obstáculos (desniveles, elementos salientes, agujeros, etc.).
- ✚ Determinación de direcciones y seguimiento de itinerarios.
- ✚ Obtención de información escrita (texto, gráficos, etc.).
- ✚ Identificación de señales acústicas (alarmas, timbres, etc.).
- ✚ Sensación de aislamiento respecto al entorno.
- ✚ Obtención de información sonora (voz, música, etc.), en particular en edificios de uso público (estaciones, aeropuertos, etc.) y transportes colectivos (aviones, barcos, trenes, transporte público colectivo de pasajeros).

Además, mediante el libro **“El significado de la Accesibilidad Universal y su justificación en el marco normativo español” (2005, p.54-55)**, se revela que las barreras en el área de la movilidad, ha sido uno de los ámbitos en materia de accesibilidad que más se han tratado y lo explica del siguiente modo:

En las Barreras en la movilidad: (...) podemos englobar a los obstáculos que las personas con discapacidad encuentran cuando deben movilizarse tanto principalmente a través de su fuerza motriz (es decir, caminando por la calle, o queriendo acceder a un edificio, por ejemplo), como mediante toda clase de transporte (...) un entorno físico adecuado deviene entonces necesario para que estos obstáculos se reduzcan y/o eliminen.

Y también hace referencia a las barreras en la comunicación, considerando que:

Las personas con discapacidad pueden entonces verse limitadas o impedidas para transmitir y/o recibir lo que desean comunicar y/o que se les comunique. Por ejemplo, si una persona tiene una discapacidad sensorial -ceguera- y no puede acceder a la información que se le

³⁸ Este concepto no se incluye dentro de los términos de la Real Academia Española (RAE), sin embargo tiene un uso extendido, referido a un daño en la capacidad de audición de una persona.

brinda porque la misma se encuentra disponible solo en formato escrito tradicional, ello le genera una barrera comunicacional que puede ser fácilmente resuelta mediante la utilización de formatos alternativos como el sistema "Braille".

Lo que puede apreciarse entonces, mediante un análisis reflexivo de la situación, es que conocer las barreras o impedimentos que viven a diario las personas con discapacidad, sirven como pautas o parámetros a tener en consideración, ya que esto permite orientarse a la búsqueda de soluciones del tema en cuestión. Pero la realidad es que no se trata solamente de incorporar nuevos conceptos, requerimientos o simplemente conocer a que se refiere cada barrera, sino que lo importante tiene que ver además, con asociar a la persona como un sujeto activo dentro del medio físico en que se desarrolla, teniendo como puntos claves el asegurar los desplazamientos de forma segura y autónoma para favorecer la movilidad y considerar dicho punto a la hora de establecer un diseño a nivel arquitectónico. También resulta necesario, lograr el pleno control y alcance de los elementos destinados al uso relacionándolo a los distintos tipos de comunicaciones utilizados por los individuos, lo cual evitaría que existan barreras comunicacionales para las personas con discapacidad sensorial. Y además es importante reconocer que las barreras no es un asunto que les compete sólo a aquellas personas que se ven impedidas o limitadas, sino que además es tarea de la sociedad colaborar en la reducción o eliminación de estas.

Como bien se sabe, que la idea de accesibilidad ha ido madurando con el correr de los años, y que mediante la complejidad que resulta ser para una persona con discapacidad encontrarse a diario con barreras, se han plasmado nuevas concepciones y enfoques más profundos como el del Diseño Universal que se explicará a continuación.

Diseño Universal- *Concepto, Principios y Criterios*

“El diseño para Todos supone asumir que la dimensión humana no puede definirse mediante unas capacidades, medidas o estándares, sino que debe contemplarse de una manera más global en la que la diversidad sea la norma y no la excepción” (CONADIS - Plan Nacional de Accesibilidad, 2004-2012)

Antes de ahondar en el tema, resulta interesante conocer el origen y el motivo en el que se comenzó a utilizar dicha expresión surgida con la lucha de incorporar una concepción universal de accesibilidad expresado rotundamente en el “Diseño Universal” o también llamado “Diseño para Todos”.

Este término de Diseño Universal, se utilizó por primera vez en EE.UU. por **Ronald L. Mace**³⁹ en 1985. Su trabajo fue pionero en lo relativo en el diseño para todas las personas, y defendió los derechos de las que presentan discapacidad, en su filosofía y concepción del diseño cuestionó los criterios convencionales que se venían utilizando en éste y creó las bases para un diseño pensado como elemento de inclusión de todos los individuos en un entorno más facilitador y accesible.

Fue entonces, quien acuñó el vocablo “diseño universal” (“para todos”), con el fin de describir el concepto de diseño de cualquier producto o medio construido con criterios estéticos y utilizables por el mayor número posible de personas, independientemente de las condiciones de edad, la capacidad, o el estatus social. Ahora bien, resulta apropiado entender específicamente el significado de dicho concepto, de manera que, a continuación se explicara detalladamente.

En primer lugar, la **Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas (CONADIS)**, mediante el “**Plan Nacional de Accesibilidad**” (p.28), expresa que el diseño universal es:

“Aquella actividad humana que concibe, proyecta y construye el entorno físico, de manera tal, que ninguna persona, sea cual sea su condición, quede excluida de su uso y disfrute”

³⁹ (1941-1998), Arquitecto de reconocido prestigio, diseñador, profesor, y usuario de sillas de ruedas.

En segundo lugar, este mismo Plan Nacional de Accesibilidad (CONADIS) también destaca a aquellos principios que conlleva este término, los cuales son los siguientes:

- ✚ Principio Uno: Uso equitativo. El Diseño es útil y puede ser vendido a personas con habilidades distintas.
- ✚ Principio Dos: Flexibilidad en el uso. El diseño acomoda una amplia gama de preferencias y habilidades individuales.
- ✚ Principio tres: Uso simple e intuitivo. El uso del diseño es fácil de entender, independientemente de la experiencia del usuario o su conocimiento, habilidad lingüística, o nivel actual de concentración.
- ✚ Principio cuatro: Información perceptible. Independientemente de las condiciones del ambiente o de las habilidades sensoriales del usuario, el diseño comunica la información necesaria eficazmente.
- ✚ Principio cinco: Tolerancia de errores. El diseño minimiza el peligro y las consecuencias adversas de acciones accidentales o no intencionales.
- ✚ Principio seis: Poco esfuerzo físico. El diseño puede ser utilizado eficiente y confortablemente, con fatiga mínima.
- ✚ Principio siete: Tamaño y espacio para aproximación y uso. Se ofrecen tamaño y espacio apropiados para aproximación, alcance, manipulación y uso, independientemente del tamaño del usuario, su postura o movilidad.

Estos principios han derivado a la construcción de los siguientes criterios:

“Diseñar sin excluir, reforzando las capacidades del ser humano, sin discriminar, con diseños y proyectos encaminados a favorecer la vida independiente y la autonomía personal de las personas siendo éste el pilar sobre el que se asienta la Accesibilidad universal o diseño para todos”.

Por otra parte, el libro **Accesibilidad Universal y Diseño para Todos (2011, p.15)**, explica al término del siguiente modo:

“Diseño Universal es un concepto que consiste en la creación de productos y entornos diseñados de modo que sean utilizables por todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de que se adapten o especialicen”.

Aquí también se complementa dicho concepto junto con la explicación de los principios, de los cuales no se mencionaran nuevamente, debido a que son semejantes a los que se explicaron en la definición anterior que plantea CONADIS.

Finalmente, si tomamos en consideración el documento denominado: **“Hacia la plena participación mediante el diseño universal” (2010, p.11)**, dentro del mismo se especifica que a partir de la **Resolución Tomar**⁴⁰, adoptada en 2001, se llegaron a ciertas conclusiones, planteando lo siguiente:

“El Diseño Universal es una estrategia encaminada a lograr que la concepción y la estructura de los diferentes entornos, productos, tecnologías y servicios de información y comunicación sean accesibles, comprensibles y fáciles de utilizar para todos del modo más generalizado, independiente y natural posible, preferentemente sin recurrir a adaptaciones o soluciones especializadas”.

Podemos decir entonces, a modo de reflexión; que el diseño universal, sugiere por sobre todas las cosas, simplificar la vida de todas las personas. Y en términos generales, la idea consiste en que la planificación, la elaboración de políticas, del entorno construido, información, productos, y servicios debe ofrecer respuestas a las necesidades de las personas con capacidades diversas. Por lo tanto, implica la posibilidad de una utilización de estos medios por la mayor cantidad posible de personas, de todas las edades y capacidades, a un costo mínimo o nulo. Y además resulta importante señalar, que mediante el diseño universal, se plantearía hacer las cosas bien desde el principio, y para todos, para no tener después que eliminar barreras que previamente se ha creado y construido.

⁴⁰ Resolución resAP(2001) del Consejo de Europa sobre la Introducción de principios del diseño universal en los programas de formación de las profesiones dedicadas al entorno construido (Resolución Tomar).

Ley Nacional N°22.431- *Arquitectura y especificaciones*

“Sistema de protección integral de las personas discapacitadas”

Ley sancionada: Marzo 16 de 1981. Y reglamentada por Decreto: 498/83.

Se puede apreciar, en términos generales, que dicha ley expone ciertas normas referentes a la salud, asistencia social, trabajo, educación, seguridad social, transporte, y arquitectura diferenciada, enfocada en las personas con discapacidad.

Previo a dar comienzo a la explicación de la misma, se hace preciso aclarar que se extraerán aquellos enunciados que sean de aporte a la investigación, teniendo en cuenta que la ley servirá para entender las consideraciones claves a tener en cuenta en el aspecto arquitectónico avocado por tanto, especialmente a las personas con discapacidad motriz.

Aunque no detalle de manera específica las consideraciones arquitectónicas que deben tener los establecimientos dedicados a la hotelería en particular, se puede estimar que implícitamente si lo hace, en su **capítulo IV, art 22** enunciando lo siguiente:

“En toda obra pública que se destine a actividades con acceso de público (...), deberán preverse accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas discapacitadas que utilicen silla de ruedas. La misma previsión deberá efectuarse en los edificios destinados a empresas privadas de servicios públicos...”.

De esta manera podemos considerar que un hotel al ser una empresa privada dedicada al servicio, requiere cumplir con ciertas normas para evitar las barreras de accesibilidad en sus establecimientos, de modo que esta ley posee validez como instrumento para analizar la arquitectura necesaria que permita a las personas con discapacidad motriz movilizarse de forma autónoma.

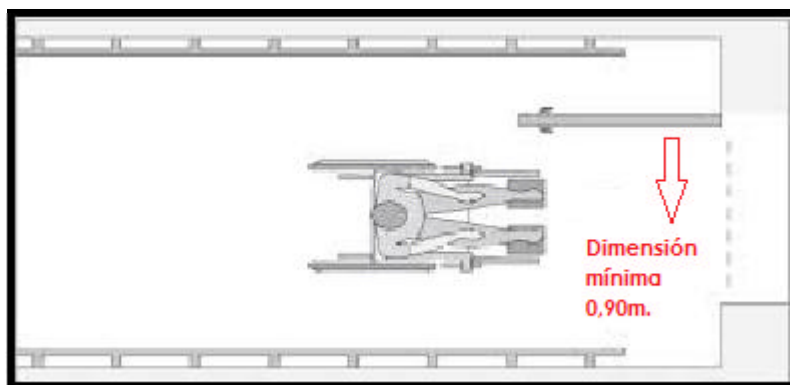
Es preciso retomar con el **capítulo IV, art 22** mencionado anteriormente, ya que es el que más se interesa en lo referente al ámbito

arquitectónico, y permitirá por tanto, establecer a continuación sus diferentes especificaciones en materia de accesibilidad, las cuales están insertas en el **decreto 498/3** de la presente Ley :

I. Características de los accesos:

Puertas:

- ✚ Dimensión mínima de una puerta de entrada de 0.90 m.



Fuentes: **Gráfico:** ¿cómo adaptar? Espacios interiores para discapacitados SE-ISO1 (p.3)
Medidas: elaboración propia basada en la Ley N°22.431.

A esto podemos sumarle ciertos criterios que esbozan **López A, Quera M**, en el libro **"El hotel accesible: Guía para su diseño, organización y gestión"** (2006, p.69):

- ✚ La altura mínima libre de paso debe ser de 2,10m.
- ✚ La puerta tiene que ser practicable (ángulo mínimo de apertura 90°). No son recomendables las puertas giratorias.
- ✚ Debe existir un espacio libre de 1,50m a ambos lados de la puerta.

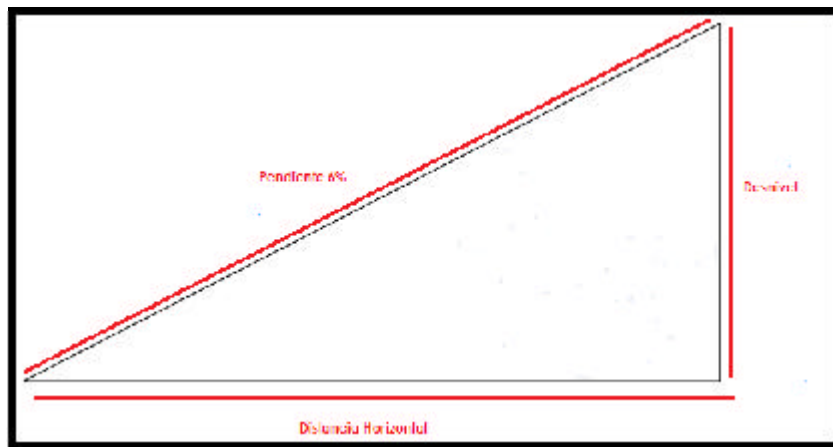
Rampas:

"cuando la solución arquitectónica obligue a la construcción de escaleras de acceso o cuando exista diferencia en el nivel de la acera y el hall de acceso principal, deberá preverse una rampa de acceso" ... (Decreto 498/83).

Las medidas estipuladas son:

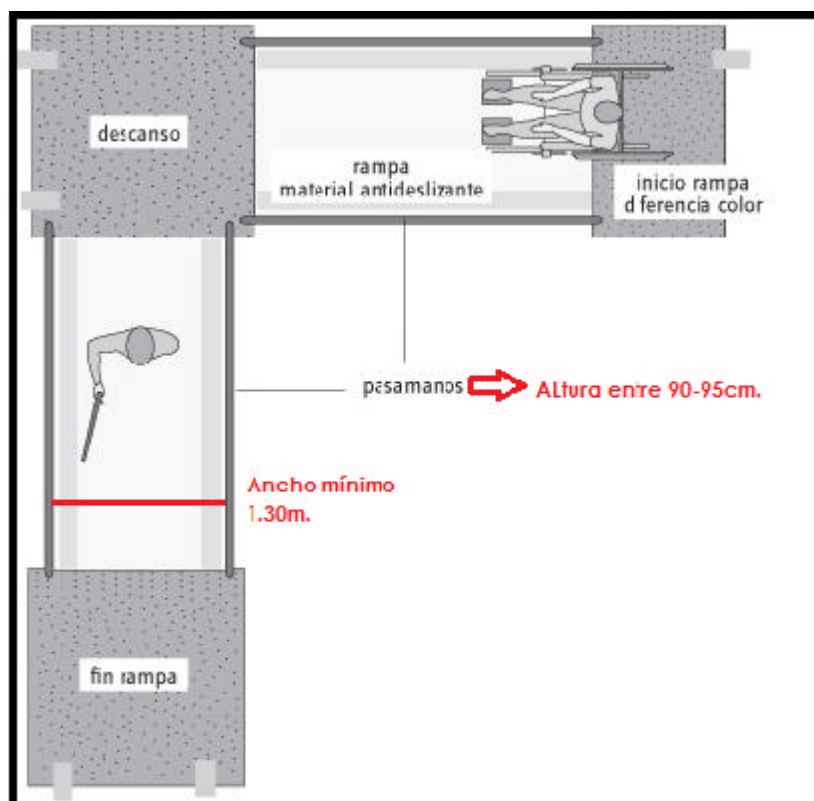
- ✚ Pendiente máxima de seis por ciento (6%)
- ✚ Ancho mínimo de 1.30m.

- En caso de que la longitud de la rampa supere los 5,00 m; deberá realizarse descensos de 1,80m. de largo mínimo.



La pendiente es la relación entre el desnivel que debemos superar y la distancia en horizontal que debemos recorrer.

Fuente: ACCESIBILIDAD GLOBAL, Consultoría de accesibilidad universal y diseño para todos.



Fuentes: **Gráfico:** ¿cómo adaptar? Espacios interiores para discapacitados SE-ISO1 (p.9)

Medidas:

- Elaboración propia basada en la Ley N°22.43.
- Libro: López A. Quera M. "El hotel accesible": Guía para su diseño, organización y gestión. (2006, p.72).

II. Características de las circulación vertical:

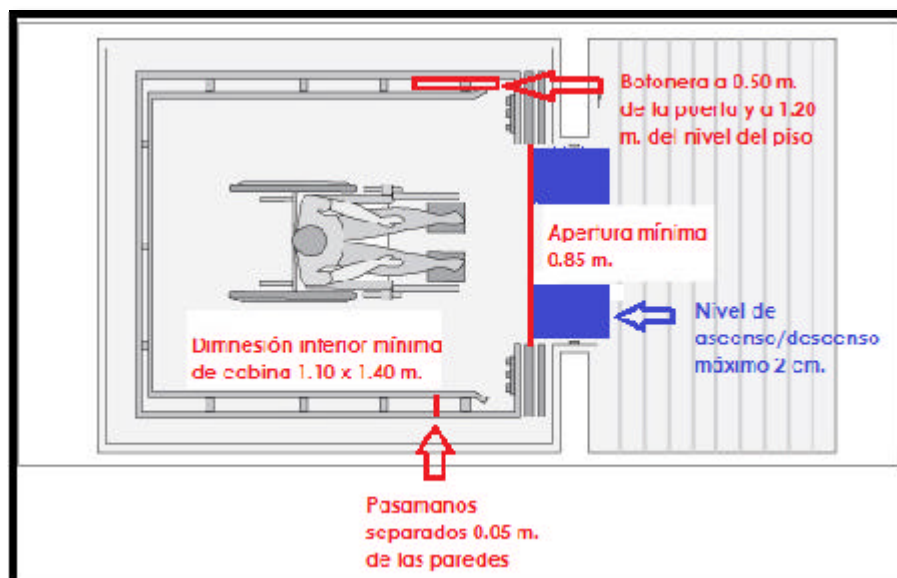
Rampas:

Conlleva las mismas características que las rampas exteriores, salvo cuando exista personal de ayuda, en dicho caso podrá llegar al 11% de pendiente máxima.

Ascensores:

Se precisa contar con al menos un ascensor para personas con discapacidad que cuente con la aplicación de las siguientes normas:

- ✚ Dimensión interior mínima de cabina 1,10 x 1,40 m.
- ✚ Disponer de pasamanos separados 0,05 m. de las paredes en los tres lados libres.
- ✚ Puerta de fácil apertura con luz mínima de 0,85 m. (recomendadas las puertas telescópicas⁴¹)
- ✚ Separación entre el piso de la cabina y el correspondiente al nivel del ascenso o descenso tendrá una tolerancia máxima de 2 cm.
- ✚ Si no se cuenta con ascensoristas, la botonera de control se ubicará a 0,50 m. de la puerta y a 1,20 m. del nivel del piso.
- ✚ En caso que el edificio supere los siete pisos, la botonera de control deberá ubicarse en forma horizontal.



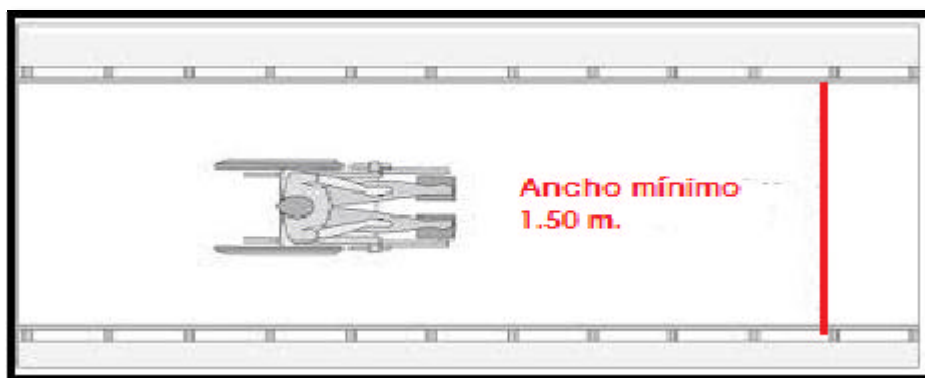
Fuentes: **Gráfico:** ¿cómo adaptar? Espacios interiores para discapacitados SE-ISO1 (p.2)
Medidas: elaboración propia basada en la Ley N°22.431.

⁴¹ Según ascensores enor S.A. este mecanismo maximiza el ancho de apertura y proporciona una solución en lugares en donde el espacio es un concepto prioritario.

III. Características de las Circulación Horizontal:

Pasillos:

- Los pasillos de circulación pública, deberán tener un lado mínimo de 1,50m. (Que permita el completo giro de la silla de ruedas).
- Las puertas de acceso a despachos, ascensores, sanitarios y todo local que suponga el ingreso de público o empleados deberán tener una luz libre de 0,85 m. como requisito mínimo.



Fuentes: **Gráfico:** ¿cómo adaptar? Espacios interiores para discapacitados SE-ISO1 (p.2)
Medidas: elaboración propia basada en la Ley N°22.431.

IV. Características de servicios sanitarios:

Servicios sanitarios:

Se tiene que contar con al menos un baño como mínimo para personas con discapacidad, con el siguiente equipamiento y accesorios especiales:

Inodoro

- Plano de asiento a 0,50m. del nivel de piso terminado.
- El acceso debe darse tanto a derecha, izquierda y/o por su frente permitiendo la ubicación de la silla de ruedas a ambos lados del mismo.

Barrales

- Disposición de barrales metálicos y con posibilidad de desplazarse en forma lateral o hacia arriba con radio de giro de noventa grados (90°), fijados de manera firme en pisos y paredes.

Lavatorio

- ▣ Ubicado a 0,90 m. del nivel del piso terminado y permitirá el cómodo desplazamiento por debajo del mismo, de la parte delantera de la silla de ruedas de la persona.

Espejo

- ▣ Se ubicará sobre el lavatorio, a una altura de 0,95 m. del nivel del piso.
- ▣ Se colocará ligeramente inclinado hacia adelante, pero no excedido de diez grados (10°)⁴².

Grifería

- ▣ El tipo indicado para la grifería es cruceta o palanca.

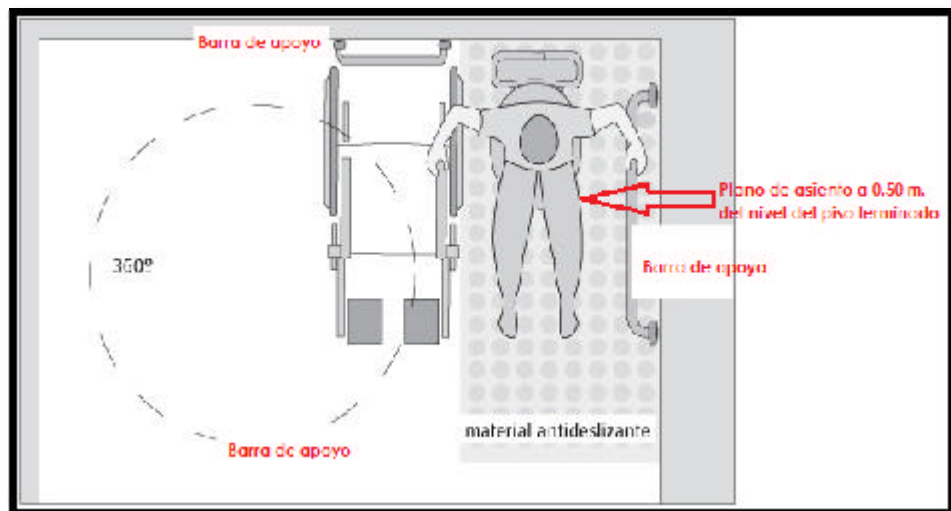
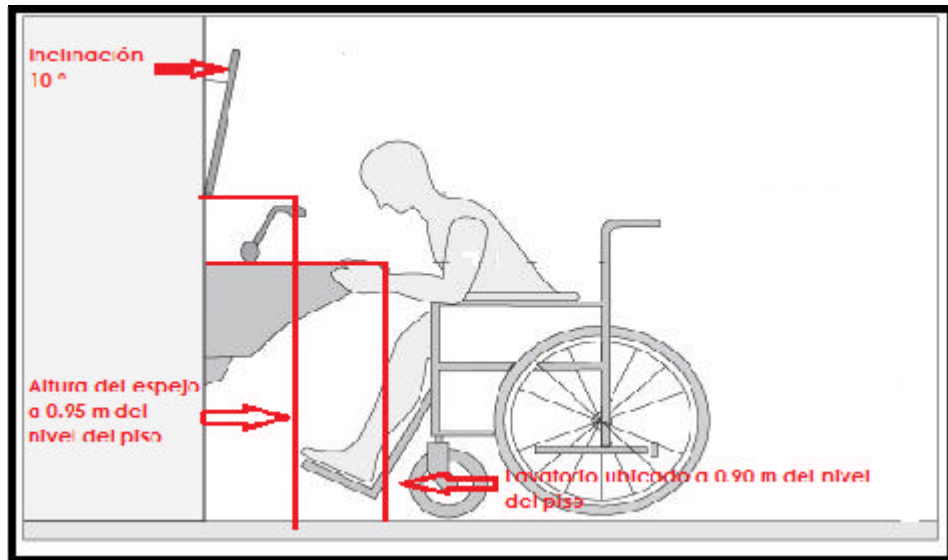
Puerta de acceso

- ▣ Abrirá hacia afuera con una luz libre de 0,85 m. como mínimo.
- ▣ Deberá contar con una manija adicional interior ubicada del lado opuesto a la que acciona la puerta.
- ▣ Dimensión mínima del local
- ▣ Tiene que permitir el cómodo desplazamiento de la silla de ruedas, cuyo radio de giro debe ser de 1,50 m.

Consideraciones generales

- ▣ Prever la colocación de elementos para colgar ropa o toallas, a 1,20 m. de altura,
- ▣ Contar con un sistema de alarma conectado al office, accionado por bastón pulsador, ubicado a un máximo de 0,60 m. del nivel del piso terminado.

⁴² Según La Corporación *Ciudad Accesible camino hacia la autonomía*, se puede utilizar el "Espejo Plano", es decir, que comience inmediatamente sobre el lavamanos, lo cual no hace necesario colocarlo con el espejo con inclinación.

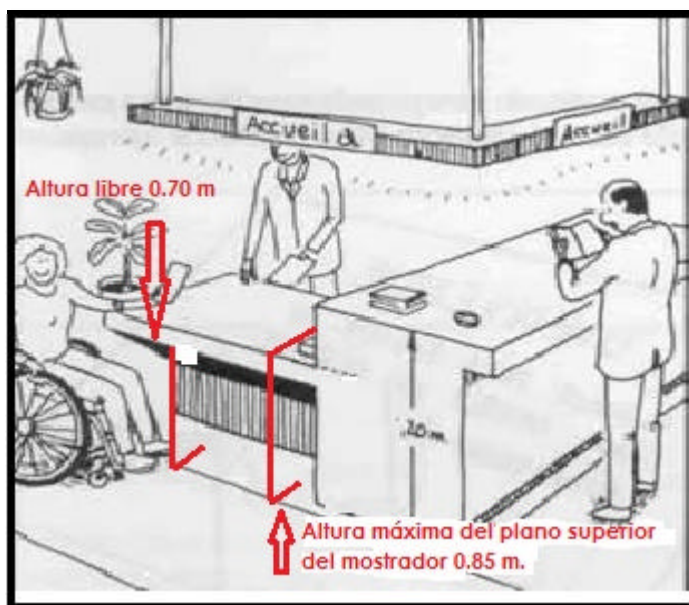


Fuentes: **Gráfico:** ¿cómo adaptar? Espacios interiores para discapacitados SE-ISO1 (p.5)
Medidas: elaboración propia basada en la Ley N°22.431.

V. Características de sectores de atención al público

Mostradores

- ✚ Deberán permitir el desplazamiento de la parte delantera de la silla de ruedas.
- ✚ Altura libre de 0,70 m.
- ✚ Altura de plano superior del mostrador no tendrá que superar los 0,85 m.



Fuentes: **Gráficos:** AROcon. Turismo accesible: habilitación y recepción en establecimientos turísticos. "Mostradores de Recepción" (2014)

Medidas: elaboración propia basada en la Ley N°22.431.

VI. Símbolo Internacional de acceso (SIA)

- Se exhibirá el símbolo en el caso de que el edificio posea facilidades.
- Ubicado en un lugar visible.
- A 1,20 m. de altura del nivel del suelo.



- Fondo:** color azul (Pantone 294)
- Silueta:** blanco
- Dimensión:** 15cm x 15cm como mínimo
- Orientación:** El símbolo deberá mirar a la derecha, a menos que existan razones direccionales para que deba mirar a la izquierda

Fuente: Discapnet, 2010.

Ley Nacional N° 24.314- *Nuevos Términos de Accesibilidad:*
Adaptabilidad, Practicabilidad, Visitabilidad.

**“Sistema de protección integral de las personas discapacitadas-
Accesibilidad de personas con movilidad reducida”.**

**Modificación de la Ley n°22.431. Sancionada: Marzo 15 de 1994 y
Promulgada de hecho: Abril 8 de 1994.**

Esta ley ha incorporado y definido nuevos términos relativos a la accesibilidad, los cuales se tienen que considerar cuando hablamos de espacios aptos para que una persona con discapacidad pueda usar y habitar. Estos conceptos se hallan en el **art 21** de la presente ley y son los siguientes:

*“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”*

Este concepto quiere decir entonces, que su aplicación beneficia la realización de cambios, en este sentido implica la posibilidad de cambiar una estructura o un entorno físico con el fin de hacerlo accesible, derribando por tanto a aquellas barreras arquitectónicas, lo cual también desembocaría en un proceso de mejoras continuas en lo concerniente a la accesibilidad.

En segundo lugar, aparece otro concepto que estipula un grado restringido de accesibilidad y en su **art 21** se expresa así:

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

Se puede apreciar que el presente concepto apunta a aquellos lugares donde, aunque se hayan producido ciertas adaptaciones, de cualquier manera no se encuentran plenamente accesibles, pero pueden utilizarse por personas con movilidad reducida.

A esta terminología y análisis establecido podemos sumarle lo que agrega de dicho concepto el **“Plan Nacional de Accesibilidad” (Conadis, p.32)**:

“Un espacio, instalación o servicio se considera practicable cuando, sin ajustarse a todos los requerimientos que lo califiquen como adaptado o accesible, no impide su utilización a las personas con movilidad y/o comunicación reducida con la ayuda de otra persona...”

Finalmente, el tercer concepto del **art 21** es el definido a continuación:

*“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...”*

Dicho término, permite interpretar que no sólo es importante garantizar accesos adecuados sino que además el concepto se remite a que algunos de los espacios interiores también lo sea, como por ejemplo que se pueda franquear la entrada, acceder a algunos locales, usar un servicio de salubridad.

Decreto Reglamentario 914/97 - *especificaciones técnicas de
Accesibilidad Hotelera*

El surgimiento del decreto reglamentario 914/97 se constituyó como un manual que aporta especificaciones técnicas, con el objetivo de proveer la correspondiente accesibilidad. Y a diferencia de las dos leyes que se han mencionado precedentemente, este decreto expone las exigencias que debe cumplir el sector de la hotelería en particular, estableciéndolo de la siguiente manera:

“En todos los establecimientos de hotelería se exigirá un mínimo de habitaciones especiales, acondicionadas para personas con movilidad reducida, (...) y baño privado especial que dispondrá de un inodoro, lavabo y zona de duchado como mínimo, siendo optativa la instalación de bañera u otros artefactos, siempre que se conserven las superficies de aproximación” (p.18).

Asimismo, se expone la cantidad de habitaciones especiales que los hoteles tienen que tener expresados en la siguiente tabla:

Nº de Habitaciones Convencionales	Nº de Habitaciones Especiales
15 Habitaciones	No es exigible
16 a 100 Habitaciones	1 Habitación con baño privado
101 a 150 Habitaciones	2 Habitaciones con baño privado
151 a 200 Habitaciones	3 Habitaciones con baño privado
200 Habitaciones	1 Habitación con baño privado cada 50 Habitaciones

Fuente: Decreto 914/97. A. Edificios con acceso de público de propiedad pública o privada. A.2.1 Hotelería (p.19)

Como otro factor clave, el decreto especifica que las zonas de información y recepción tendrán que disponer de un servicio sanitario especial, que será optativo en caso de que estas zonas estuvieran vinculadas directamente con otros usos que necesiten la dotación de este servicio.

Ley N° 962 - *Características de los establecimientos hoteleros en el nuevo código de edificación.*

De la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Modificase el código de la edificación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

“Accesibilidad Física para Todos”

Sancionada: Diciembre 5 de 2002 y promulgada: Enero 2 de 2003.

Al tener en cuenta, que la actual investigación en su delimitación geográfica abarca el área del microcentro porteño, la cual es una zona perteneciente a la ciudad autónoma de Buenos Aires, resulta ineludible el conocimiento y revisión de esta ley, que contiene las normativas de modificación del código de edificación de la Ciudad de Buenos Aires.

A continuación, se procura enunciar los aspectos reconocidos como más destacados de la ley, teniendo en consideración que la misma es una ley taxativa que procura enumerar exhaustivamente todas las especificaciones pertinentes a la accesibilidad. De cierto modo, se presentarán sólo aquellas especificaciones que enriquezcan a la investigación.

Se puede apreciar que dicha ley fusiona especificaciones que son referidas a la accesibilidad con el conjunto de las disposiciones requeridas en el Código de Edificación de la ciudad con el fin de proyectar, edificar y así obtener los correspondientes permisos y habilitaciones.

Mediante la cual, se permite abrirle las puertas de la Ciudad a las personas con dificultades motrices y en la comunicación. Ahora bien, las mejoras más significativas se orientan a la ampliación de las medidas de circulaciones, puertas, interiores de baños y ascensores, obligando además a proyectar alternativas en las escaleras, tales como rampas o medios mecánicos.

Según lo que expone la Defensoría General, Poder Judicial de CABA, en la Jornada sobre **“Discapacidad y Derechos humanos” (2010)**, la ley 962:

“está cambiando la fisonomía de la CABA. Los nuevos edificios no tienen ya los tradicionales escalones. Y si los tienen, resulta cada vez

más familiar ver rampas para sortearlos, incluso plataformas elevadoras.”

A continuación se explicará las características constructivas fundamentales que deben considerar los establecimientos hoteleros del código de la edificación, ya que la ley brinda un apartado especialmente dedicado a la hotelería, y en ello desarrolla que se tendrá que cumplir lo siguiente:

- ✚ Brindar accesibilidad a los servicios de hotelería, cuando éste posea más de 20(veinte) habitaciones.

En caso de existir desniveles, se necesitará contar con la existencia de:

Escaleras o escalones (“Escaleras principales-Sus características”, Art.4.6.3.4):

- ✚ las escaleras principales estarán provistas de pasamanos a ambos lados, siendo parte integrante de las escaleras los descansos.
- ✚ El acceso deberá ser fácil.
- ✚ En cada piso la escalera será perfectamente accesible desde cada vestíbulo general o público.

Rampas (“Rampas”, Art.4.6.3.8):

- ✚ Fijas que complementen o sustituyen a los escalones.
- ✚ Serán necesarias para salvar cualquier desnivel como reemplazo o complemento de la(s) escalera(s) o escalón(es).
- ✚ Ancho mínimo de 1,00 m, la pendiente máxima será según tabla y su solado será antideslizante.
- ✚ Toda rampa que supere el 1,40 m. de altura de nivel de solado, debe complementarse con medios alternativos de elevación.

Plataformas elevadoras o deslizantes:

- ✚ sobre la escalera, que complementan una escalera o escalones.

Ascensores:

- ✚ Cuando la ubicación de los servicios especiales no se limite a un piso bajo.
- ✚ Cuando la unidad de uso que corresponda a la zona accesible para los huéspedes con discapacidad motora, se proyecte en varios desniveles, se dispondrá de un ascensor mecánico que cumplirá con lo prescripto en el **Art. 8.10.2.0. “Instalaciones de ascensores y montacargas”:**

- ✚ Con la finalidad de evitar posibles accidentes, garantizando la seguridad de las personas.
- ✚ Garantizar la circulabilidad, maniobrabilidad y acceso a los comandos de accionamiento a personas con movilidad y/o comunicación reducida, en su aproximación, acceso, accionamiento y egreso.

Ley Nacional de Hotelería N°18828/70- *Análisis de la ley* *relacionado al tema de la accesibilidad.*

Luego de haber expuesto las leyes que contemplan al tema de la accesibilidad para las personas con discapacidad, se realizará un breve análisis de esta ley por estar directamente relacionada a la hotelería, con el fin de comprender si la misma incluye normas o especificaciones referentes al tema de investigación.

Dicha ley data del año 1970, y a grandes rasgos se puede nombrar que en sus artículos incluye aspectos referentes a las condiciones que deben cumplir los establecimientos hoteleros, en materia de inscripción en el Registro Hotelero Nacional, las denominaciones que tienen que usarse y categorización para cada tipo de establecimiento, el equipamiento de las habitaciones, y requisitos mínimos de acuerdo a la clase y categoría del hotel. Pero no cuenta con ningún tipo de especificaciones en relación a las necesidades que se tienen que cubrir para que las personas que tengan o no discapacidad cuenten con establecimientos accesibles.

Es importante reconocer además que esta ley es obsoleta y no se adapta a los nuevos estándares y a la evolución que ha tenido y sigue teniendo el sector de la hotelería, en donde el tema de accesibilidad es un factor que también se ha ido incorporando con el paso del tiempo tanto en el área del turismo como de la hotelería. Y a su vez se debe tener en cuenta que no se produjo una actualización de esta ley, que permitiera incorporar normas que favorezcan al tema de la accesibilidad tanto para los establecimientos ya existentes, así como también para los próximos establecimientos a construir.

Conclusiones- *Análisis general de las leyes y decreto*

Mediante todo lo expuesto en este capítulo II; parte 3, se permite reconocer que varios han sido los avances normativos y las modificaciones reglamentarias con la finalidad de lograr la accesibilidad. No obstante, la carencia de unidad en la regulación y la inexistencia de un sistema sancionador único, e inclusive en algunos casos la falta de normas que permitan sancionar, no ha hecho posible el ejercicio de los derechos señalados.

Si bien no se especificó en la explicación de la ley **22.431**, cabe señalar que en el momento de reglamentarse la misma, en el año 1981, se había establecido en esta ley, un plazo de diez años para dar cumplimiento a las adaptaciones necesarias⁴³. Pero al cumplirse este plazo no se logró contar con todos los edificios completamente accesibles, e incluso continuaron construyéndose sin esta adecuación por falta de fiscalización estatal.

Cuando se sancionó en el año 1994, la ley **24.314**, se aplicaron nuevos conceptos alternativos en relación a la accesibilidad (adaptabilidad, practicabilidad, visitabilidad), aunque apuntaba a la eliminación de barreras para las personas con movilidad reducida, también se incluyó a las personas con discapacidad visual o auditiva, y para esta ley se estableció un nuevo plazo de cumplimiento de tres años. En donde cumplido el tiempo estipulado, es decir, en 1997, se dictó otro Decreto Reglamentario **914/97**, que se constituyó como un manual de descripciones a nivel técnico a fin de proveer la correspondiente accesibilidad, pero aquí no hubo plazo especificado para su cumplimiento dando lugar por tanto a la falta del mismo, como que ha ocurrido con las leyes 22431 y 24314.

Este decreto por tanto, se encargó de determinar la responsabilidad para los casos de incumplimiento de las normas de accesibilidad, sin embargo, la norma no estableció ningún tipo de sanción.

Por otro lado, se puede apreciar que tanto el decreto mencionado recientemente, como el surgimiento de la Ley N°**962**, la cual implica la modificación del código de edificación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ambos le han dado importancia al sector de la hotelería,

⁴³ [Ver marco teórico](#) de la Ley Nacional N°22431

especificando determinadas normas a las cuales los establecimientos deben adherirse. Aunque es importante destacar que las mismas tienen una extensión más amplia en otros sectores que también requieren de accesibilidad.

Ahora bien, si nos detenemos además en la Ley Nacional de Hotelería N°18828, podemos reconocer que la misma, más allá de considerar que no se ha actualizado, pese a los grandes cambios y expansión que ha tenido la hotelería en su conjunto, se puede detectar que la misma no contempla en ningún artículo al tema de la accesibilidad.

Teniendo en consideración lo mencionado, se puede reflexionar que la falta de regulación y sanción genera escasa participación de las personas con discapacidad en la vida social, en mérito de las múltiples barreras que necesitan sortear. Se ameritaría por tanto ponerse en práctica soluciones para posibilitar su verdadera integración social y de manera autónoma. Con lo que se requeriría, montar un programa de gobierno con pautas y objetivos que sean uniformes que permita que la sociedad pueda integrar a las personas con discapacidad, basados en una correcta planificación y sería para optimizar los logros de inclusión, habiendo una decisión central, en estrecha colaboración del gobierno y las asociaciones o representantes de las personas con discapacidad quienes trabajan arduamente en estos asuntos y pueden brindar información y asesoramiento útil. Buscando por tanto, que se apliquen y funcionen las leyes, normas, y decretos. **(Elaboración propia)**.

Finalmente, se puede agregar como detalle destacable lo que establece la Lic. **Arenaza A.** ⁴⁴ en el boletín digital: **construcción y mantenimiento**. Titulado bajo el nombre **“Piernas que no pueden moverse y ojos que no pueden ver” [nota periodística] 2002 julio 1 N°: 116:**

“Hacer accesibles los servicios de la comunidad a todos los ciudadanos(...) ha quedado establecido, no sólo en los Derechos Humanos sino que luego, se lo precisa en el Programa de Acción Mundial de Naciones Unidas de 1981, ratificado más tarde en las Normas Uniformes sobre la igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad. Ambos documentos establecen para todas las naciones principios y normas para lograr el objetivo de la anhelada - pero escurridiza- paridad de oportunidades”.

⁴⁴ Lic. En Psicología. Máster en Integración de Personas con Discapacidad. Se desempeña laboralmente en la atención de sujetos discapacitados y sus familias. Coordina talleres de discapacidad.

Turismo Accesible - *Concepto y sus implicancias en los alojamientos turísticos*

La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no sólo es bueno para las personas con discapacidad o necesidades especiales, es bueno para todos.

(Jaleb Rifai, Secretario General de la Organización Mundial del Turismo).

Hasta aquí se logró entender que si hablamos de accesibilidad podemos relacionarlo a que si una persona tiene alguna discapacidad, debe poder de igual manera integrarse a su grupo de pertenencia y al medio en el que desea desenvolverse, sin que existan barreras que impidan su desarrollo en su entorno físico y social. Además, la cantidad de personas con discapacidad es un valor alarmante⁴⁵, de cual no puede dejarse de lado, y tomar por lo tanto iniciativas y soluciones a dicha problemática.

En base a esto, existe un gran cúmulo de tratados internacionales, leyes, distintas normativas legales, como ya hemos visto en el capítulo anterior, que establecen y buscan garantizar condiciones de igualdad para las personas con discapacidad, para lograr el goce de sus derechos civiles y en el ejercicio de todas las actividades que desempeñan. De manera tal, que todas las personas tienen que tener la oportunidad de participar también en actividades turísticas, en donde el alojamiento es una de las partes claves dentro del turismo. Por lo cual, aquí radica la importancia de entender y analizar el significado y lo que comprende el término turismo accesible o también llamado turismo para todos.

Para la **Organización Mundial del Turismo (OMT)**, los problemas de accesibilidad resultan innumerables, y esto es porque el visitante puede

⁴⁵ 7,1% equivalente a 2.200.000 de personas con discapacidad en la Argentina (datos brindados por la ENDI 2001-2003) 3,5 millones en España, 50 millones en Europa, y más de 50 millones en el mundo (datos brindados por Organizaciones Internacionales del libro turismo accesible "Hacia un turismo para todos"; 2003)

verse afectado en cada parte del recorrido que realiza, como en el acceso a la información, el alojamiento, el transporte, entre otros.

La OMT es consciente de esta situación desde que en la **Asamblea General**⁴⁶ del año 1991 se aprobaron las primeras recomendaciones que hacían hincapié en la promoción del turismo accesible.

Con la ratificación de la **Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (2007)**, se consagró una mayor dedicación a las obligaciones del sector turístico en lo que concierne a garantizarles a las personas con discapacidad la posibilidad de que puedan ejercer su derecho a disfrutar del ocio, el turismo en igualdad de condiciones, guiando a los sectores públicos y privados a fin de que el turismo sea accesible para todos los ciudadanos.

Para entender el significado del turismo accesible la OMT en su libro: **“Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos” (2014 p.4)**, lo ha determinado del siguiente modo:

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

Además, el libro: **turismo accesible “Hacia un turismo para todos” (2003 p. 25)**, expresa lo siguiente:

“El turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquél que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial”.

En base a lo establecido, se puede entender entonces, que el turismo accesible busca que cada área que forma parte dentro del turismo, funcione de manera conjunta, con el objetivo de lograr que las personas con discapacidad puedan gozar del turismo libremente y en igualdad de condiciones logrando así la plena accesibilidad.

Por otra parte, en lo referente al sector de alojamientos, que es a lo que apunta esencialmente la investigación, la OMT en el libro anteriormente mencionado: **“Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible**

⁴⁶ Es el órgano supremo de la organización. Se reúnen cada dos años.

para todos” (2014 p.10-E.I.) dentro de los ámbitos de aplicación del turismo accesible, planteó que las instalaciones de alojamientos deberán cumplir con lo que se enunciará a continuación:

- ✚ Disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda
- ✚ Las habitaciones adaptadas deberían estar situadas de modo que se faciliten las medidas de evacuación y los recorridos hacia las salidas de emergencia
- ✚ Estas habitaciones diseñadas para que todos los usuarios puedan desplazarse por ellas, encontrar las instalaciones y los servicios y comunicarse de manera cómoda e independiente
- ✚ Considerar las necesidades especiales y ayudas técnicas para realizar cualquier maniobra. Todos los dispositivos y accionadores deberían tener en cuenta el principio de diseño universal⁴⁷
- ✚ Las habitaciones e infraestructuras deberían estar equipadas con sistemas de alarma adecuados para huéspedes sordos y sistemas de comunicación entre la recepción y la habitación adaptados a estas personas
- ✚ Los establecimientos deberían estar pensados para acoger a perros guías
- ✚ Tengan acceso a material y actividades culturales en formatos accesibles
- ✚ Puedan participar, desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual, no sólo en su propio beneficio, sino también para el enriquecimiento de la sociedad

Si bien, se enumeran nuevos miramientos a tener en cuenta para los establecimientos hoteleros. Otras consideraciones ya se han establecido en el marco legislativo, como a modo de ejemplo se puede mencionar que los establecimientos cuenten con habitaciones disponibles para personas con discapacidad, que sean correctamente adaptadas pensadas para cubrir las necesidades de las personas, que la infraestructura sea accesible, entre otros.

⁴⁷ [Ver Marco Teórico](#) Diseño Universal- *Concepto, Principios y Criterios*.

Abordaje jurídico del turismo accesible- *Ley Nacional*
Argentina de turismo accesible N°25.643

Sancionada: Agosto 15 de 2002 y promulgada de hecho: septiembre 11 de 2002.

La ley N°25.643 determina que las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse a los criterios universales que se han marcado y establecido en la Ley 24.314 y el Decreto Reglamentario N° 914/97, de los cuales no se va a ahondar en el tema debido a que tanto la ley como el decreto ya se han explicado anteriormente, y pueden ser revisados en la presente investigación. ⁴⁸

A pesar de haber dado definiciones del concepto de turismo accesible previamente, resulta interesante exponer el término de la manera en que lo instituye esta ley:

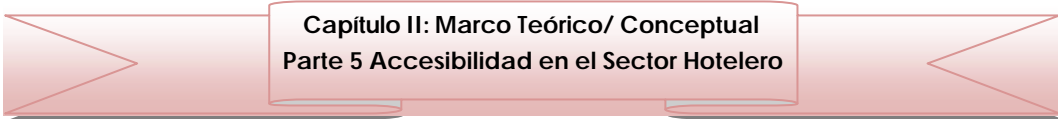
“Turismo accesible es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración —desde la óptica funcional y psicológica— de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”. (art.1).

Básicamente el turismo accesible se orienta a que las personas con discapacidad tengan los mismos derechos que el resto de la sociedad de gozar del turismo. Si bien, entre todos los conceptos mencionados, se apunta hacia lo mismo. Esta ley además pone su atención en un aspecto muy importante, que es que a través del turismo accesible las personas con discapacidad pueden mejorar su calidad de vida, lo cual es un detalle relevante a tener en cuenta.

Otro factor clave que se traza, es que se deberá comunicar a los prestadores de servicios turísticos las circunstancias que tengan que ver con las personas con movilidad y/o comunicación reducida, con el fin de adoptar medidas que se requieran para cada caso. Aunque también se incluyen a aquellas personas que padezcan alteraciones funcionales por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas. (art. 2; 3).

⁴⁸ Ver capítulo II del Marco Teórico/Conceptual. Parte 3. [Ley 24.314](#). [Decreto 914/97](#)

Paralelamente, se delinea en el **art. 4**, que las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse de conformidad con criterios del diseño universal.



Capítulo II: Marco Teórico/ Conceptual
Parte 5 Accesibilidad en el Sector Hotelero

Accesibilidad - *fn el diseño del establecimiento hotelero*

Sabemos que los hoteles son establecimientos dedicados al hospedaje, los cuales se utilizan para diversos fines, desde concurrir con el fin de asistir a eventos, por ocio, viaje de negocios, y demás.

En las dependencias de dichos establecimientos se espera permanecer con la misma calidad que en la propia vivienda o incluso con mayores comodidades, teniendo en cuenta que el sector de la hotelería se caracteriza por ofrecer una serie de servicios adicionales a lo que es simplemente la habitación, es decir, ofrecen además servicio de restaurante, piscinas, entretenimiento, entre otros.

Las personas con discapacidad entonces, no tendrían garantizado su derecho al ocio y turismo mientras que no puedan encontrar hoteles accesibles en cualquiera de sus desplazamientos. En consecuencia es necesario que los mismos cuenten con accesibilidad.

La Lic. **Nélida Barbeito**⁴⁹, en el evento **XXV Jornada de Cultura y Turismo “El valor de la accesibilidad” (2013)**, expresó una reflexión interesante, que cuando los hoteles no son accesibles, las personas con discapacidad se ven impedidas de poder hacer uso de la mayoría de los servicios, sin embargo pagan el mismo precio que el resto de los clientes que si pueden utilizar libremente cada disposición del hotel. Por lo tanto, si los hoteles no están dispuestos a cambiar, deberían al menos considerar una reducción en el precio del hospedaje para dichas personas⁵⁰.

⁴⁹ Lic. En Turismo. Posee discapacidad motriz.

⁵⁰ Según el estudio **“Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física” (2008)** realizado por la **PREDIF** (Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos), una persona con discapacidad física paga cada día un 39,5% más que una persona que no tenga ningún tipo de discapacidad en su viajes.

Para conocer entonces la manera en que los hoteles pueden considerarse accesibles se tomará como referencia en primera instancia al libro: **Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos y Guía de Autoevaluación**, en su **capítulo I- Directrices referidas a la accesibilidad arquitectónica (p.23-50)**, expresa lo siguiente:

Entorno inmediato de un establecimiento accesible:

 **Entorno inmediato:**

“Se entiende como entorno inmediato a aquel que rodea al edificio, y que debe ser transitado para llegar al Alojamiento Turístico. Un entorno accesible es aquel al que se puede acceder sin ningún tipo de limitaciones arquitectónicas. Una vez allí, se debe poder acceder y luego utilizar las instalaciones existentes”.

Como requisitos generales se debería evitar la presencia de obstáculos que impidan la circulación, salvar el desnivel del cordón (nexo accesible entre vereda y calle), evaluar que rejillas, etc. estén a nivel de la vereda, entre otras consideraciones.

 **Estacionamiento:**

“Los lugares destinados al estacionamiento de vehículos que trasladan personas con discapacidad deben ubicarse lo más próximo posible a los ingresos accesibles de los espacios del Alojamiento Turístico, a una distancia máxima de 30m y al mismo nivel”.

Prever además que si el estacionamiento se encuentra en el subsuelo, se incorpore un ascensor accesible, y que siempre esté presente el símbolo internacional de discapacidad. Contar también con un mínimo de un módulo de estacionamiento reservado para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, cada cincuenta habitaciones.

Acceso al alojamiento turístico:

 **Entrada:**

“La entrada principal al alojamiento será accesible, debiendo tener en cuenta las dimensiones, materiales y herrajes de las puertas de ingreso así como también los desniveles que pudieran existir”.

Contar con puertas, escaleras, rampas accesibles, facilitar la percepción visual de la puerta de acceso.

Zona de recepción y atención al público accesibles:

Atención al público- Hall de ingreso/Lobby:

“Las dimensiones del hall deben permitir el desplazamiento de una persona con movilidad reducida, es decir, debe ser de tal medida que pueda inscribirse un círculo de 1.50m de diámetro libre de obstáculos. Se deben evaluar las características de los pisos, solados, las áreas y mostradores de recepción, las puertas interiores y los pasillos, etc.”.

Los pisos tienen que ser de carácter antideslizante, debe haber señalización accesible, entre otros.

Mostradores:

“Los mostradores deben estar diseñados de manera que faciliten la interacción del usuario con el personal del Alojamiento Turístico”.

Poseer equipamiento y/o ayudas técnicas para personas con disminución visual e hipoacúsicas. Establecer una iluminación que permita que el mostrador contraste para ser detectado con facilidad por las personas disminuidas visuales.

Circulación vertical accesible:

“La circulación vertical es la que permite la conexión entre los distintos niveles y/o pisos del Alojamiento Turístico. Suele ser uno de los principales problemas para las personas con discapacidad, especialmente para las personas con movilidad reducida”.

Tanto las escaleras como las rampas son algunos de los elementos que se utilizan con frecuencia para superar este obstáculo, siempre y cuando sean accesibles.

Escaleras:

“Principalmente, las escaleras no deberán tener huecos en sus alzadas. Además, el ancho mínimo de escalera de medios exigidos de salida es de 0,90 m. libre”.

Deberán estar provistas de barandas a ambos lados e incorporar a las barandas una señal sensible al tacto (braille) y con descansos, los escalones tienen que ser antideslizantes.

Rampas:

“Se puede utilizar una rampa en reemplazo o complemento necesario de una escalera o escalones para salvar cualquier tipo de desnivel. La misma se debe de incorporar cuando el desnivel supere los 0.01m”.

Y en aquellos casos que no sean posibles la construcción de una rampa, podría ser factible el uso de una rampa de carácter móvil, con el fin de salvar un nivel de no más de dos escalones.

Ascensores:

“La inclusión de ascensores puede ser imprescindible para garantizar la igualdad en el disfrute de todas las dependencias y servicios del alojamiento, cuando los mismos no se encuentren en la planta baja”.

En caso de que el alojamiento supera los 10 pisos es aconsejable reubicar los pulsadores de los ascensores a la medida del centro para el alcance de los pisos superiores por parte de niños, personas de baja estatura y sillas a 1,10 m. de altura.

Plataformas:

“Se instalarán en lugares donde no sea posible construir una rampa de pendiente adecuada o un ascensor”.

Se debe tener presente que las plataformas elevadoras pueden transportar sólo de a 1 persona por vez y a una velocidad mucho menor que un ascensor.

Circulación horizontal accesible:

“Se entiende por circulación horizontal la movilidad entre diferentes espacios al mismo nivel. Los pasillos y puertas resultan de gran importancia para garantizar la accesibilidad de la circulación. Un inadecuado diseño de puertas en las áreas comunes y habitaciones accesibles puede representar un insalvable obstáculo para las personas con discapacidad motriz”.

Pasillos:

Contemplar que las circulaciones interiores permitan el paso de una persona en silla de ruedas, resolver el asunto de los desniveles, y contemplar que no existan obstáculos.

Puertas de áreas comunes y habitaciones accesibles:

Señalizar las puertas de vidrio, contemplar el ancho de la puerta (0,90 m. Mínimo), evitar que las puertas invadan los espacios de circulación, prever que las puertas de los sanitarios accesibles abran hacia afuera. En las puertas de las habitaciones usar la correcta señalización en sistema braille, entre otros detalles.




Ventanas:

De fácil apertura y deslizamiento, y que no invadan las áreas de circulación.

Piso:

Usar materiales antideslizantes en pisos interiores y exteriores, sin elementos que provoquen el tropiezo. En las áreas comunes y habitaciones accesibles evitar el uso de alfombras.

Por otra parte, el **Real Patronato sobre Discapacidad** en su libro: **“Manual de accesibilidad universal para hoteles” (2007, p.35-36)** agrega además dentro de la circulación horizontal los siguientes requisitos:

-  En cada planta existirá al menos un espacio libre de obstáculos dónde pueda inscribirse un círculo de 150 cm. De diámetro para permitir un giro de 360° a una persona en silla de ruedas.
-  En los recorridos no deben existir elementos que sean salientes a una altura inferior a 220 cm. que no puedan ser detectados por el bastón blanco utilizado por la persona no vidente.
-  El mobiliario y elementos empotrados en la pared se situarán a un lado del recorrido para dejar el lado contrario libre para la correcta circulación.

Habitaciones accesibles:

“Las habitaciones de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida deben ser adaptadas a sus capacidades para así resultar accesibles. Muchas de las reformas pasan por modificar o cambiar el mobiliario, su disposición o ambos, evitando elementos con puntas expuestas”.

Para contar con habitaciones accesibles se requiere, que éstas se ubiquen en planta baja o próximas a los ascensores, que se tenga en cuenta la circulación dentro de las mismas, contar con sanitarios, ventanas y pisos, accesibles, prever altura mínima de paso de 2,10 m.

que las camas tengan una altura de 0,50 m. (accesibles de ambos lados), disponer de instalación de alarmas sonoras y visuales, colocar interruptores y bases de enchufe entre 0,90 m. y 1,20 m. de altura y de color contraste, y considerar que las puertas de los armarios sean corredizas, y con cajones con tope para que no se caigan, es conveniente además que el armario cuente con un barral para perchas a 1,35 m. de altura, y otro a altura convencional, debido a que la persona con discapacidad puede compartir la habitación con alguien que no posee ninguna discapacidad.

Sanitarios accesibles:

(...) “Este espacio debe permitir el acceso, la movilidad interior y su uso por todas las personas. En los sanitarios de espacios comunes, al menos uno deberá ser accesible, mientras que en las habitaciones accesibles corresponderá tener un sanitario accesible”.

Aquí se debe considerar como importante contemplar que el recorrido hasta los mismos sea accesible, que no existan desniveles de piso o escalones. En el caso de las puertas de ingreso, contar con puertas accesibles, que abran hacia afuera o sean corredizas y con un ancho libre mínimo de 0,90 m.

En términos generales, considerar que los pisos sean antideslizantes, permitir el giro de la silla de ruedas, libre de obstáculos, tener interruptores de tipo presión y de gran superficie. En relación a las fijaciones al piso deberán ser reforzadas. Los lavatorios esquineros son una buena alternativa para ganar espacio dentro del sanitario para el correcto giro de la silla de ruedas. Toda la grifería debe ser de fácil accionamiento. Se tiene que colocar barrales, en el inodoro, en la ducha, en la bañera. Todos los accesorios como jaboneras, toalleros, percheros, etc. tienen que estar a la altura de cualquier persona, como aquellas que están en silla de ruedas.

Sanitarios de las habitaciones accesibles:

Debería contemplar las generalidades ya especificadas anteriormente en **“sanitarios accesibles”**.

Además se tiene que sumar, la consideración de poseer duchadores de mano, teniendo en cuenta la conveniencia de la utilización de duchas en lugar de bañeras para el aseo de personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Como opción es recomendable tener en los

alojamientos turísticos por lo menos dos sillas higiénicas de baño o bancos de transferencia para bañera para permitir un mejor acceso.

Sanitarios públicos:

“Consideraremos sanitario público aquel al que se puede acceder desde las áreas comunes del Alojamiento Turístico, ya sea vestíbulo, pasillo, sala, bar, restaurante, etc. (...). Siempre que sea posible se aconseja la incorporación de un sanitario accesible para cada sexo integrado en los grupos sanitarios generales”.

Tener en cuenta las generalidades explicadas en “**sanitarios accesibles**”, y también prever la señalización correspondiente con el símbolo internacional de discapacidad, y que exista por lo menos un lavatorio que esté a la altura entre 0,30 /0,40 m. permitiendo el acercamiento frontal de una persona usuaria de silla de ruedas.

Espacios comunes accesibles:

Salas de conferencia/eventos:


“(...) han de ser accesibles desde los ingresos al Alojamiento Turístico y desde los distintos niveles que se hallan en el interior del mismo, en razón de que los asistentes pueden ser personas alojadas o externas al mismo”.

Contar con una zona reservada, señalizada y adaptada para el uso de personas con silla de ruedas, con pisos sin pendientes, y próxima a la salida de emergencia. Disponer de algunas butacas más anchas que las comunes o con apoyabrazos. Poseer accesibilidad en lo que concierne a circulaciones verticales y horizontales, en recepción al salón, sanitarios para ambos sexos, y el acceso a teléfonos.

Además se debe capacitar al personal para la atención a personas con discapacidad.

Zona y/o sala de internet:

Debe poseer un ancho libre de puerta de 0,90 m. Contar con al menos una mesa de computación que permita facilitar la aproximación de una persona usuaria de silla de ruedas, y tener una computadora que permita el uso por personas con discapacidad motriz, visual o auditiva.

 **Restaurantes, Bares, Cafeterías:**

“Se ha de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida de manera que puedan participar en eventos que se celebren en los restaurantes o bares y cafeterías que se ubiquen en el interior del Alojamiento Turístico, para lograr su mayor inclusión”.

Considerar la circulación, la correcta iluminación, el mobiliario accesible, que algún sector de la barra tenga una altura de 0,70 m., tener en cuenta la accesibilidad a la comunicación en la carta de menú.

 **Instalaciones deportivas y/o recreativas:**

“(…) han de contemplar que los entornos sean accesibles y dispongan de elementos que permitan la autonomía y la utilización por parte de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida”.

Los accesos a las piscinas, el desplazamiento en las circulaciones hacia la piscina, los vestuarios, y sanitarios, así como también a las zonas de relax/descanso, u otros servicios tienen que ser accesibles. Los márgenes de la piscina deben contar con un ancho mínimo de 0,90 m. y también se requiere de capacitación del personal para que orienten a las personas en el uso de las instalaciones.

Comunicación Iluminación y señalización accesibles:

Comunicación accesible:

“La comunicación es el proceso a través del cual las personas intercambiamos información. Poseemos la comunicación oral, la comunicación escrita, la comunicación aumentativa, comunicación alternativa y también usamos la comunicación basada en la tecnología: los teléfonos y las computadoras, por ejemplo. Las personas con dificultades para el habla buscan distintas formas de comunicarse”.

 **Documento impreso (folletos de servicios y/o información, etc.):**

Éstos pueden ser considerados accesibles o no para determinadas personas dependiendo de su diseño. Por lo tanto, hay que tener por lo menos de cada material impreso dos ejemplares accesibles. En el caso del papel, tiene que tener contraste en el color entre el papel y la letra, la letra en tamaño grande de fuente legible, en la información grafica los dibujos y fotos deben de ser claros y legibles, lenguaje con frases cortas, directas y claras. Y contar con sistemas de transmisión de

información alternativos al impreso, tales como el electrónico, el táctil (sistema braille), o aumentativo.

Teléfono:

Requieren en su instalación elementos que faciliten su uso para personas con discapacidad.

Para las personas con discapacidad auditiva, se puede disponer de un teléfono de línea en la recepción que pueda recibir mensajes de texto.

Para las personas con discapacidad visual, las teclas deben ser grandes, contar con un punto resaltado en el número 5 para la identificación de teclas.

Comunicación aumentativa:

“El término comunicación aumentativa describe las formas que usan las personas para comunicarse cuando no pueden hablar suficientemente claro para que les entiendan los que les rodean (...). Usualmente se habla de dos tipos de comunicación aumentativa: la comunicación sin ayuda (por ejemplo la lectura labial) y la comunicación con ayuda (por ejemplo libro de imágenes, letras y palabras)”.

El hotel debe entonces capacitar al menos una persona por turnos en comunicación accesible.

Comunicación alternativa: Lenguaje de señas:

“El lenguaje de señas es la lengua natural de las personas sordas signantes. Esta lengua consiste en desarrollar una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimientos corporales, dotados de función comunicativa”.

Es necesario que se capacite, como ocurre con la comunicación aumentativa, al menos a una persona por turnos, en este caso en lenguaje de señas.

Iluminación accesible:

Resulta importante destacar que la visión se relaciona, con la presencia de la luz, pero también depende de la estimulación que recibe el sistema visual y de las características que cada persona presenta.

Iluminación:

Se debería diseñar e instalar una iluminación general uniforme y difusa que proceda de varias direcciones y que acompañe al usuario con disminución visual por el recorrido del alojamiento turístico. Y diseñar e instalar iluminación general, que resalte detalles que sean de interés, como escaleras, mostradores, entre otros, utilizando luces directas sobre ellos (evitando reflejos).

Contraste:

Enfatizar los contrastes en todo aquello que tenga que ver con los detalles y/o elementos de interés (mediante uso de colores, e iluminación directa).

La elección más adecuada para crear contraste son:

En **carteles indicadores**: fondo de color oscuro, y letras y/o números colores claros, a modo de ejemplo se puede mencionar:

Azul oscuro/blanco, verde/blanco, negro/blanco, rojo/blanco, negro/amarillo, marrón/blanco.

Color:

La percepción del color depende de diversas variables, una de ellas es la relación con la iluminación circundante (natural y/o artificial), el estado de adaptación del observador (luz-oscuridad/contrastes de color), el o los colores de las superficies del entorno inmediato (paredes, cielorrasos, puertas). Por lo cual, se debe establecer colores para indicar señales importantes como el verde para seguridad, amarillo para peligro, rojo para emergencias.

Finalmente, tener en cuenta que para personas con deficiencia visual se recomiendan los colores cuyos valores grisáceos sean detectables; ya que aquellas personas pueden no distinguir los colores pero si diferenciar distintos tonos de grises.

Señalización accesible:

Señalización e información visual:

“Son aquellas que permiten al usuario su orientación espacial. Es decir, el conocimiento de su posición física en relación a los objetos y/o espacios de su entorno, permitiendo un mapa cognitivo del lugar para situarse en el mismo”.

Las condiciones de accesibilidad en los alojamientos turísticos tienen que ser señalizadas mediante el Símbolo Internacional de Accesibilidad, el cual indica por una parte, la prioridad de acceso para las personas con discapacidad, y por otra parte, la señalización y ubicación de la accesibilidad.

La señalización visual tiene que darse desde tres zonas:

1. Las áreas exteriores adyacentes al acceso principal.
2. Los recorridos interiores que conducen directamente a mostradores, pasillos, etc.
3. Las comunicaciones verticales que vinculan el acceso principal con las distintas plantas del edificio (escaleras, ascensores, rampas).

A su vez se debe mejorar la accesibilidad en la información visual a través de brindar información clara, visible y comprensible mediante la utilización de palabras cortas y simples y el color de las letras y/o símbolos deben contrastar con el del fondo, y éste a su vez con el entorno.

Señalización e información táctil:

“La señalización e información táctil es aquella que permite facilitar a las personas no videntes o con disminución visual, su desplazamiento, ubicación y recepción de mensajes para su conocimiento y mejor comprensión”.

Se tiene que realizar las señales táctiles en relieves salientes, contrastado, y no lacerante. Prever que las señales de percepción manual que se ubiquen en paredes estén a 1,20 m. de altura. En el caso de los carteles de lectura visual y táctil, los números, letras y demás tienen que estar en relieve y con la respectiva información en braille, el cual debe estar presente mediante señales en barandas de escaleras y rampas y también contar con la realización de franjas guías⁵¹ en superficies y/o sectores de pisos.

⁵¹ Según “Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos y guía de autoevaluación” (p.50), las franjas guías se utilizan para ofrecer a las personas con discapacidad visual la posibilidad de dirección dentro del entorno que lo rodea.

Señalización e información sonora:

“La señalización e información sonora, que complementa a la visual y táctil, se diseñará de forma tal que no imposibilite la comunicación oral”.

De modo que se debe considerar que las señales sonoras se han de amplificar mediante aros magnéticos en recepción y salones de eventos y/o conferencias y se tienen que indicar a través del símbolo internacional la existencia de los mismos.

Por otro lado, **López F. A. y Quera M.D. (2006 p. 65-66)** disponen en su libro **“El hotel accesible” guía para su diseño, organización y gestión**, un análisis breve de los requisitos básicos de accesibilidad, los cuales se mencionaran a continuación:

Acceder: *“(...) el acceso está básicamente condicionado por el tamaño y diseño de la puerta, en caso de haberla, y por la necesidad de que no exista ningún resalte o peldaño en este punto que impida acceder a determinadas personas con dificultades de movilidad”⁵².*

Circular: una vez que se ingresa al establecimiento hotelero debemos poder circular y movernos en su interior (esto se refiere a las dimensiones mínimas requeridas, anchuras, alturas de paso libre, disposición del mobiliario), es decir, implica la posibilidad de circular en un entorno, girar, moverse⁵³.

Comunicarse: *“dentro de un espacio o servicio debemos poder comunicarnos correctamente y percibir o emitir los diversos mensajes, en las diferentes modalidades existentes. Esto comprende desde los simples paneles de información y señalización, hasta la comunicación verbal, pasando por la comunicación táctil, o las señales lumínicas y acústicas”⁵⁴.*

⁵² [Ver Marco Teórico](#): “Entorno Inmediato de un establecimiento accesible”.

⁵³ Explicación detallada se encuentra en el Marco Teórico basadas en las: “Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos y guía de autoevaluación”.

⁵⁴ [Ver Marco teórico](#) “Comunicación accesible”.

Utilizar: *“poder utilizar los diferentes elementos que se hallan en cada uno de los servicios es del todo imprescindible (...) los parámetros de alcance, accionamiento y agarre son los que determinan la posibilidad o no de utilizar por parte de los diversos usuarios”⁵⁵.*

Accesibilidad global: *“el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos anteriores en la totalidad de sus dependencias y servicios, y a la vez en todo conjunto, garantiza la Accesibilidad Global del Hotel”.*

Hasta ahora, se ha señalado y detallado todas las condiciones que tiene que tener un hotel para ser considerado accesible. Pero además existe un factor clave e indispensable a considerar cuando hablamos de accesibilidad, que el libro de el **Real patronato sobre Discapacidad: “Manual de accesibilidad universal para hoteles”** (2007, p.40), lo menciona mediante el título: **“sistemas de emergencia y evacuación”**, en el cual sugiere que el alojamiento debe de garantizar al menos una vía de evacuación accesible en caso de emergencia, desde la habitación accesible hasta la puerta de salida. El itinerario de evacuación, por su parte, no puede presentar desniveles ni escalones aislados, y en caso de ser necesaria la comunicación o circulación vertical, la misma será accesible. Los cambios de dirección se harán a 90° con un espacio suficiente para inscribir un cilindro de al menos 120 cm de diámetro. Y finalmente especifica que la vía de evacuación debe contar con una banda libre de paso de al menos 100 cm. de anchura y 210 cm. de altura.

⁵⁵ Se hace referencia a utilizar todas las disposiciones del hotel, como a modo de ejemplo, aquellas especificadas en el [Marco teórico](#) “Espacios comunes accesible” y además de todas las áreas del hotel explicadas anteriormente, basadas en las “Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos y guía de autoevaluación”.

Conclusiones- *Análisis general de la accesibilidad en el diseño del establecimiento hotelero*

Ya se ha especificado de modo pormenorizado en este capítulo II; parte 5, aquellos requisitos y pautas que tienen que ofrecer los establecimientos hoteleros para que sean considerados accesibles.

Se puede decir que por medio del cumplimiento de todo lo planteado anteriormente, se estaría contando con hoteles aptos para recibir a cualquier persona independientemente de la discapacidad que posea, y a simple vista se puede afirmar que cualquier hotel de alta categoría como aquellos categorizados cinco estrellas, pertenecientes a dicha investigación, cuentan con una disposición de espacios suficientes como para garantizar al menos el cumplimiento de requisitos mínimos de accesibilidad.

La forma de incorporar a la accesibilidad en la organización hotelera, es mediante la integración de la accesibilidad en cada actividad del hotel. Para esto, resulta necesario que todos los sectores funcionen correctamente, no sólo en cuestiones edilicias, sino que también en lo que respecta al capital humano, por medio de capacitaciones, y la posibilidad de la utilización de materiales de soporte que mejoren aún más las comunicaciones.

Al analizar cada manual presentado y herramientas utilizadas para lograr que un hotel sea accesible, se puede apreciar que independientemente de cada requisito, pautas, o recomendaciones que cada uno brinda, todos concuerdan que para lograr la accesibilidad global, el cliente cuando se hospeda o consume servicios dentro de un hotel, debe tener la posibilidad de acceder y desplazarse libremente en todas las disposiciones del mismo y poder hacer uso de cada actividad o servicio ofrecido, es decir, que la oferta se adapte completamente a las necesidades de la demanda.

Para ello es preciso contar con accesibilidad desde el exterior del establecimiento para lograr acceder sin complicaciones, luego que la persona pueda movilizarse, comunicarse, y disponer de todos los servicios y actividades, de manera sencilla y sin obstáculos en el camino, ya sea cuando circula tanto en sentido vertical como horizontal, cuando se comunica con el personal, y cuando utiliza las

disposiciones del hotel. Finalmente, en caso de emergencia, el establecimiento debe contar con vías accesibles de evacuación.

Mediante todo esto, se conseguiría accesibilidad global, a través de brindarle al cliente un establecimiento hotelero en condiciones accesibles, con un grado de confort básico y necesario, y con seguridad, lo cual es un punto que no se puede descartar por su importancia.

Pero también, hay que reconocer que el objetivo de hacer un hotel plenamente accesible tiene que ver además con la cultura organizacional y la forma de gestión y organización de éste. Si la estructura organizativa del hotel se presenta con transversalidad permite que afecte a todos los departamentos, para que éstos trabajen de manera conjunta y no sólo a aquellos departamentos o sectores que están más en contacto con los clientes/huéspedes con discapacidad. **(Elaboración propia).**

Accesibilidad en hoteles- *Tendencias del Siglo XXI*

La Argentina ha incursionado en nuevas tendencias en la hotelería referente al diseño, y a la tecnología. Más allá de la atención personalizada, las últimas tendencias de hospedaje se han centrado en la implementación de la tecnología principalmente, el arte, el diseño, la ecología, y el cuidado de los detalles. **(“Modernidad hotelera” [Mensajeroweb] 2010 febrero 1).**

Ahora bien, resulta sugestivo conocer qué lugar es el que ocupa la accesibilidad en esta nueva propensión del sector hotelero.

Se ha realizado un informe que habla del tema de turismo accesible, presentado en **FITUR** por la **OMT**⁵⁶, y señala que la accesibilidad *“es un factor determinante del turismo del siglo XXI”*⁵⁷ y necesita por su parte mayor atención tanto a nivel político, como también más acción empresarial, investigación e innovación.

⁵⁶ La OMT trabajó con la colaboración de la Fundación ONCE, la Red Europea para Turismo Accesible (ENAT) y la Fundación ACS.

⁵⁷ Ver Anexo III art. Completo.

Buscando abordar a la accesibilidad universal desde la integración social e igualdad de derechos, estableciendo la necesidad de que la colaboración sea público-privada para lograr ser más efectivos en materia de turismo accesible y lograr que la legislación se cumpla. Se plantea además que es preciso utilizar mayores esfuerzos para la eliminación de todas las barreras existentes, lo cual beneficia tanto a los destinos turísticos, como a toda la sociedad.

La jefa del Programa Ética y Dimensiones Sociales del Turismo de la OMT, **Marina Diotallevi**, ha señalado los factores que hay que considerar en la actualidad en materia de accesibilidad, viéndola a la misma concebida en términos de integración social e igualdad de derechos.

Asimismo, la noticia publicada bajo el título de **“Hoteles como lugares de encuentro, clave para aumentar la fidelización”** (artículo digital [Hosteltur] 2014 enero 1), plantea que el propietario de un hotel debe configurar sus áreas para optimizarlos como espacios terciarios⁵⁸, y por más que no cumpla con todos los estándares, cuanto más reúna mejores posibilidades tendrá de crear un lugar de encuentro en el establecimiento. Por tanto, entre los criterios más relevantes se encuentra a la accesibilidad y lo describe así:

“Si los consumidores no pueden encontrar el espacio público estará poco frecuentado. Con el fin de generar masa crítica, el restaurante, bar o lounge debe ser apropiado para todo el mundo. Accesibilidad también significa amplitud de horarios así como unos mínimos elitismos (requisitos de afiliación, reservas, dress code⁵⁹, etc.)”.

Finalmente, la noticia denominada **“Turismo accesible para discapacitados”** (PREDIF⁶⁰ [diariodelviajero] 2008) menciona lo siguiente:

“La accesibilidad de los hoteles es un tema fundamental. La oferta turística en este sentido es más reducida.”

Se puede apreciar entonces, que el sector de la hotelería para actualizarse a los nuevos gustos de la demanda y modernizarse en el mercado, aplica nuevas tendencias en las cuales no incluye como factor relevante el tema de la accesibilidad.

⁵⁸ El espacio terciario es aquel lugar donde la gente se reúne fuera de su casa [Hosteltur] 2014.

⁵⁹ Significado: Código de vestimenta.

⁶⁰ PREDIF significa: Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos.

En conclusión, es preciso reconocer que varios son las fundaciones, organismos, y demás que fomentan la aplicación de la accesibilidad con la colaboración conjunta de cada una de las partes que integran o participan del sector de la hotelería, sea de carácter público o privado. Pero de cualquier manera por más que se fomente este asunto no se garantiza que en la realidad se aplique a la accesibilidad universal como una nueva tendencia de desarrollo en la hotelería y se le dé el mismo valor que otros asuntos relativos a las innovaciones tecnológicas, diseño, entre otros, pese a que un hotel accesible no tiene por qué ser un edificio complejo, colmado de ayudas técnicas poco atractivas.

Hotel que ofrece 100% de accesibilidad- *Características del hotel accesible Solar del Pago*

“la oferta debe crecer paralelamente a la accesibilidad” (Braga F., Presidenta COPTUR, 2013)

Sabemos con el paso del tiempo, se fueron incorporando nuevos conceptos y la accesibilidad comenzó a tener mayor influencia en el sector de la hospitalidad, un claro ejemplo, es el hotel **Solar del Pago**⁶¹, ubicado en San Antonio de Areco, el mismo ha sido reconocido como el primer hotel con accesibilidad total⁶², gracias a sus instalaciones y servicios ofrecidos, disponibles para las personas con discapacidad.

De manera que resulta interesante explicar lo que posee dicho establecimiento para ser reconocido como tal, y obtener así un parámetro de comparación con otros establecimientos.

Dentro de la oferta del hotel Solar del Pago se puede mencionar lo siguiente:

- El hotel es totalmente transitable en todas sus zonas públicas, para cualquier persona con cualquier tipo de movilidad reducida.
- No hay rampas, ni tampoco barandas, porque no presenta el hotel ni escalones, ni desniveles.
- La accesibilidad está presente, pero es imperceptible para quién no la necesita.

⁶¹ Ver Anexo: Art. I “Un hotel 100% accesible”.

⁶² Galardón recibido por parte de la Dirección de Gestión de Calidad del Ministerio de Turismo – del programa: Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos.

- ✚ La propiedad provee del espacio suficiente para ingresar en silla de ruedas, con andador o como lo requiera la persona.
- ✚ El acceso a la habitación es fácil, y sus desplazamientos por la misma, y no posee ningún tipo de escalón.
- ✚ De las nueve habitaciones del hotel, ocho están capacitadas para una silla de ruedas, y dos de ellas son más amplias para mover la silla con libertad.
- ✚ En la piscina hay un ascensor hidráulico.
- ✚ Acceso plano a nivel en todas las áreas.
- ✚ Spa accesible.
- ✚ En toda la propiedad hay una maqueta en relieve y escrita en sistema braille para reconocer todo el espacio.

Estas son algunas de las características más relevantes que posee el hotel en materia de accesibilidad. Se puede decir que el establecimiento busca la implementación de la accesibilidad universal, y su propietaria Barbeito Nélide (artículo digital: **“Turismo accesible, un compromiso de todos” [infobae] 2013 septiembre 19**), lo expresa de este modo:

“No es suficiente con pensar en un solo hotel o actividades accesibles. Si todos esos actores que se conectan para que el destino funcione como un TODO, tienen falencias, la cadena se corta y es ahí cuando hablamos de islas de integración”.

Por otra parte, cabe señalar, lo que plantea el libro realizado por PREDIF **“Cómo hacer los hoteles accesibles para personas con movilidad reducida” (p.4)**, que establece que para que un hotel sea accesible se debe tener en cuenta, que la accesibilidad es:

“Un derecho, una posibilidad de negocio, un elemento de calidad, y también una obligación legal”.

En el mismo orden de ideas agrega, que se necesita buscar la seguridad, autonomía, y dignidad de los usuarios. Tener en cuenta que las soluciones de accesibilidad no tienen por qué ser complejas, onerosas, o muy llamativas, sino que al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético, sencillas y no necesariamente de altos costos económicos, como el ejemplo mencionado con el Hotel Solar del Pago, que buscó adaptar el establecimiento para todos los usuarios, independientemente de si tienen o no discapacidad. A su vez se señala que los requisitos concretos de accesibilidad no corresponden a

caprichos, sino que responden a las necesidades reales de los usuarios, y resulta más sencillo, práctico y económico hacer establecimientos accesibles desde un principio, buscar asesorarse a la hora de implementar ayudas técnicas y mejorar la accesibilidad también en aspectos relacionados a la disponibilidad de información y el trato al cliente.

En base a lo establecido, se puede apreciar que actualmente existe la posibilidad de realizar proyectos hoteleros con accesibilidad universal, es decir, disponibles para toda la demanda en su conjunto.

Gracias a los soportes e información existente del tema en cuestión, se pueden implementar un gran número de medidas para favorecer al usuario y permitirle así disfrutar plenamente del turismo. Si bien, es necesario que todos los actores funcionen coordinadamente, el sector de la hotelería ocupa un lugar relevante; y veamos un ejemplo, se ha realizado una encuesta por el sitio **"Integrando"** (artículo digital: **"El turismo no es accesible para todos"** [la nación] 2007 septiembre 15)⁶³ y se arrojaron como conclusiones, que la hotelería accesible ocupa el segundo lugar (21%) en importancia y preocupación para los turistas con discapacidad. Y un 19% de valor y preocupación se le atribuyó a la necesidad de guías y profesionales capacitados en turismo accesible. De modo que si el hospedaje cumple con los requisitos y se adapta a las demandas de las personas se estarían obteniendo grandes avances en términos de accesibilidad y comodidad para todos los clientes, y se estaría adaptando el crecimiento del sector de la hospitalidad paralelamente con la accesibilidad.

⁶³ Ver anexo IV Artículo completo.

RRHH y tipo de cliente con discapacidad-*Capacitación e*

Importancia de los clientes con discapacidad en el sector de la hospitalidad

“La falta de formación del personal de los hoteles hace inaccesible el turismo para las personas con discapacidad porque da lugar al miedo y al desconocimiento de las necesidades de este colectivo”

(Ortega F., Directora Gerente de PRRDIF).

Una de las claves que hace que los hoteles consideren a la accesibilidad como un factor determinante de aplicación, radica en la importancia que le otorgan al cliente con discapacidad.

Para que las personas con discapacidad sean realmente integradas, es necesario que se conozca y aplique de forma natural, las diversas normas para la atención e interacción con los mismos.

La capacidad de recursos humanos puede mejorarse a través de una educación, formación y contratación eficaces. Se requiere analizar y revisar el conocimiento y las competencias que posee el personal, lo cual permite proporcionar un punto de inicio para formular medidas apropiadas que permitan mejorarlos. Se debería además impartir formación dentro del área de servicio a los actuales profesionales que son los responsables de la gestión y prestación de los mismos. También puede elaborarse pautas para la formación de los diferentes tipos y niveles de personal, esta medida permite contribuir a abordar este déficit de recursos, en aquellos sectores de mayor contacto con los clientes con discapacidad pueden ser pertinentes éstas medidas para mejorar la conservación del mismo (**OMS “Informe Mundial sobre La Discapacidad”, 2011, p.20**).

Por otra parte, según **Grace Damazio A. Roberto Gallardo L**, en el artículo publicado bajo el nombre de **“Evaluación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos de las Llanuras Norte de Costa Rica” (2009, p. 97)**, sostiene que en el año 2012 la Organización Mundial del Turismo OMT, pone de manifiesto que la ausencia de sensibilidad de algunos empresarios turísticos frena la oferta de este colectivo, debido a que son pocos los servicios turísticos que contemplan a las personas con necesidades especiales como un segmento de mercado.

Teniendo en cuenta, lo importante que resulta ser el hecho de ofrecer una correcta atención y un buen servicio para las personas con discapacidad, con el fin de evitar que sean excluidos, se mencionaran a continuación, las consideraciones que se deben tener presentes para lograr un trato adecuado para este tipo de clientes, las cuales han sido expresadas por **Grünwald L, Pantano L, Aguirre RS, Disanto S. Turismo para todos: pautas de calidad de atención a personas con capacidades restringidas (1999):**

- ✚ Ponerse en su lugar, comprenderlos a ellos y a su mundo peculiar
- ✚ Adoptar una actitud mental positiva, lo que significa ver en el discapacitado lo que tiene y no aquello que le falta
- ✚ No subestimar a las personas con discapacidad, dejarlos que hagan por sí mismo todo lo que puedan, ya que a la mayoría puede bastante y le gusta hacer las cosas por sí mismo, y les agrada que se reconozcan sus méritos y progresos, pero naturalmente, sin exageraciones que supongan un insulto a su inteligencia
- ✚ No ayudarlos nunca, sin proponérselo antes, ya que la ayuda "impuesta" les hiere como un desprecio. Hay que preguntar con naturalidad si desean ayuda y qué clase de ayuda. Y nadie debe ofenderse si la ayuda ofrecida no es aceptada
- ✚ Ayudar discretamente, sin llamar la atención de las personas del entorno, y de manera natural sin precipitaciones ni revuelos. Tampoco se debe presumir de ayudar, ni adoptar un rol sobreprotector. A la persona con discapacidad le molesta mucho llamar la atención
- ✚ No sentirse embarazado al hablar con ellos
- ✚ No pronunciar frases compasivas sobre su estado
- ✚ No caer, ni en mutismo tenso, ni en una explosión verbal inadecuada
- ✚ No tratarlos nunca como a niños, ni siquiera a los discapacitados psíquicos adultos
- ✚ No aconsejarlos a menos que ellos lo pidan. En general, saben muy bien lo que necesitan y desean y, de una u otra forma, pueden manifestarlo
- ✚ No dirigirse nunca al acompañante de la persona con discapacidad, al menos que éste no pueda seguir la conversación. La marginación, aún ocasional, los hiere profundamente
- ✚ Mantener con ellos contactos humanos normales: llamadas telefónicas, invitaciones, paseos o charlas. Valoran mucho que se

demuestre interés por sus trabajos profesionales y actividades de todo tipo. Es importante felicitarles por los resultados obtenidos en cualquier actividad, como sucede con las personas que no tienen discapacidad

Demostrar tolerancia y comprensión

En conclusión se puede reconocer, que el personal dedicado a la industria de la hospitalidad, por deber profesional, tiene que relacionarse con diferentes tipos de clientes, entre ellos se encuentran las personas con discapacidad. El miedo a la equivocación, al trato incorrecto, genera, en ciertos casos, que estos profesionales se sientan inhibidos y se rehúsen al trato con dichas personas. En otros casos, la falta de conocimiento o capacitación lleva a cometer errores que podrían ser fácilmente evitables. Por esto, en numerosos casos las personas con discapacidad, son en ocasiones rechazados o temidos, por considerarlos una eventual fuente de complicaciones para el personal turístico. Pero no se puede dejar a un lado, que todas las personas necesitan contacto con los demás y con frecuencia la persona con discapacidad, sabe lo que busca, qué tipo de producto turístico desea, y su destino específico. El prestador de servicios por su parte, generalmente desconoce las necesidades de la demanda de estos clientes desde la óptica de la accesibilidad al medio físico, así como también de la calidad de atención al huésped.

Por ende, si se piensa en la necesidad de lograr que el personal tenga empatía, que adopte una actitud positiva hacia la persona con discapacidad, que se actúe siempre con naturalidad y cordialmente, y paralelamente se complemente esto con el conocimiento, la capacitación, y implementación de normas prácticas, se permitiría mejorar la atención y el nivel de los profesionales de la hospitalidad, y a su vez se estaría eliminando la principal barrera de la marginación que es el desconocimiento.

Vías de comunicación web accesibles en hoteles

En la actualidad la sociedad de la información y los medios de comunicación han crecido e incrementado en gran medida. En muchos casos las personas antes de consumir un servicio, realiza una previa reserva por diferentes medios como internet, o incluso utilizan éstos medios para informarse y conocer el establecimiento al que desean concurrir.

A continuación se explicará y ejemplificará los obstáculos que encuentran las personas con discapacidad cuando desean usar diferentes vías de comunicación web para informarse.

Sergi Alern, expone en su artículo denominado **“La accesibilidad como factor de diferenciación hotelera”** (artículo digital [Hosteltur] 2012 julio 6), cinco errores principales que cometen sobre todo los establecimientos hoteleros respecto a la accesibilidad, los cuales se presentarán aquí:

La imposibilidad de reservar una habitación adaptada online:

Varios son los hoteles en los que se puede encontrar la posibilidad de reservar de manera online diferentes tipos de habitaciones, ya sea normal, deluxe, junior, suite, y otros tantos nombres, junto con otros servicios como el desayuno, media pensión, cocktail de bienvenida. Existen además muchas otras opciones de servicios, pero no se puede reservar una habitación adaptada para una persona con algún tipo de discapacidad. La persona en cuestión tendrá que hacer una previa confirmación telefónica para asegurarse de no tener ninguna complicación al llegar al hotel.

La única discapacidad, la física:

Entendemos que el mundo es variado, y la condición de cada persona también, es decir, hay personas que van en silla de ruedas, con muletas, ciegos con bastón o con perro guía, hipoacúsicos, sordos, entre otros. Parecería por tanto, que en materia de accesibilidad, siempre nos acaba preocupando más una rampa y un baño que todo lo demás, por lo cual el problema radica: *“cuando decimos que una habitación está adaptada para minusválidos no podemos saber a qué se refieren*

¿baño adaptado para personas con problemas de movilidad? ¿Tiene un despertador con vibración o señales luminosas para personas sordas? ¿La información de los servicios está en braille? ¿Para quién está adaptada?”.

✚ La accesibilidad como filtro de búsqueda en los buscadores de hoteles:

Cuando se ingresa en los buscadores de alojamientos online, cualquier persona puede filtrar por precio, distancia del centro, por calificación y, en ciertos casos, nos deja la selección de alojamientos considerados “accesibles”. Dentro de dicha categoría, según la página de la que se trate, se puede ver diferentes filtros tales como, acceso para minusválidos/discapacitados, habitaciones para discapacitados, baños adaptados, en pocos casos, estacionamientos reservados para discapacitados. El problema entonces es que en la mayoría de las páginas webs de reserva sólo encontraremos uno de los filtros: “habitaciones adaptadas” o “acceso para discapacitados” pero ninguna información adicional: *“¿significa que si voy en silla de ruedas puedo acceder al hotel, pero no entrar en la habitación? ¿La habitación está realmente adaptada? ¿Tiene bañera o plato de ducha (sí, hay habitaciones “adaptadas” para personas con movilidad reducida con bañera)? ¿A nivel de suelo o con bordillo? ¿Qué ayudas técnicas ofrece? En definitiva ¿me sirve de algo ese filtro si no sé que me encontraré?”.*

✚ Un apartado de “información sobre accesibilidad”:

En las páginas de los hoteles podemos encontrar también muchísima información sobre servicios adicionales: tales como piscina, restaurante, cafetería, qué hacer en el hotel, alrededor, spa y tratamientos, maquinaria del gimnasio, etc.

Pero en prácticamente ningún caso encontraremos un apartado sobre accesibilidad REAL del hotel. Con un apartado así, se podría solucionar todas las dudas y problemas que pudiera tener una persona que quisiera hacer una reserva. Por más que el hotel no cuente con espacios accesibles, la especificación permitiría facilitar a cada persona la decisión de alojarse o no en el establecimiento. Además con una simple lectura un cliente podría saber si el hotel se ajusta a sus necesidades: *“amplitud de las puertas, bañera o plato de ducha, ayudas técnicas, escalones en la entrada, aparcamiento reservado, información en Braille, bucle de inducción o personal que atiende en lengua de signos*

(y especificar en cuál de ellas), etc. Y no sólo a nivel de servicios directos del hotel, sino también los relacionados como transporte público y privado accesible, servicios de taxis adaptados, museos y exposiciones accesibles, etc.”.

El personal no conoce las características de accesibilidad:

Otro error fundamental, es en el momento de contactarse con un alojamiento, en donde se espera información detallada ya sea sobre el menú, horas de check in check out, o información referente a la accesibilidad. Resulta ser totalmente comprensible que cualquiera de los empleados desconozca la amplitud exacta de todos los pasillos, pero hay cosas que son fundamentales como por ejemplo: *“si una habitación es adaptada, si hay baños adaptados en zonas comunes, número de habitaciones adaptadas y en qué medida, medidas básicas de adaptación que tiene el hotel, recursos para personas con diferentes tipos de discapacidad, etc.”.* También sería adecuado que los empleados tengan una formación más exhaustiva sobre aquellas medidas más importantes y, en especial, estar formados para el trato directo con el cliente. *“Debemos dejar atrás actuaciones erróneas como gritar a las personas sordas o el trato infantil a personas en silla de ruedas. Son personas normales, con necesidades diferentes como cada cliente. Si formamos bien a los trabajadores y les damos herramientas dejarán de asustarse cada vez que aparezca una persona con algún tipo de discapacidad y los trataran con la naturalidad necesaria”.*

Ya se ha podido apreciar mediante la descripción anterior, los obstáculos que encuentran las personas con discapacidad para comunicarse o informarse en el momento que decide hospedarse o consumir servicios en un establecimiento hotelero.

Algunos de estos obstáculos el **INADI**⁶⁴ también lo expone mediante la denominación de “accesibilidad web”, y veamos que significa:

“La accesibilidad web es la posibilidad efectiva de que el mayor número de personas puedan acceder de manera satisfactoria a la web y hacer uso de sus contenidos, independientemente de cualquier limitación personal o derivada del entorno, es decir, en igualdad de condiciones y oportunidades con el conjunto de la sociedad”.

El INADI, aborda el tema de la accesibilidad web dentro en el marco del **Plan Nacional contra la Discriminación**⁶⁵, aplicado en términos de

⁶⁴ Instituto Nacional contra la discriminación, la Xenofobia y el Racismo.

políticas de inclusión a todas las adecuaciones, modificaciones y transformaciones de elementos tanto tecnológicos como comunicacionales, que resulten necesarios para que todas aquellas personas con discapacidad, minusvalías o diferencias en el uso de sus capacidades pueden desempeñarse ejerciendo sus derechos, en condiciones de eficacia, mayor nivel de satisfacción y provecho.

La **Ley de Accesibilidad de la Información en las Páginas web (Ley N° 26.653)**, que actúa en conformidad con el Plan Nacional establecido anteriormente, en su **art. N° 9**, señala que a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán las medidas que sean necesarias para el acceso de las personas con discapacidad, al entorno físico, transporte, información y a las comunicaciones, incluyendo con esto el acceso a los sistemas y tecnologías de la información, y a las comunicaciones.

Mediante lo expuesto, se puede comprender que las vías de comunicación a disposición de las personas con discapacidad no son sólo aquellas que se implementen en el contacto directo, sino que también se requiere de otros elementos que favorezcan las comunicaciones en otros contextos de la persona, por lo cual la accesibilidad web, es un factor también determinante en el momento de considerar si se cumplen los requerimientos adecuados en materia de accesibilidad. Su aplicación más allá de ser un avance en el resguardo de los derechos de las personas con discapacidad, se contribuye además con la reducción de la brecha digital. Si se reflexiona en este asunto, se podría ampliar y mejorar la calidad de las personas, ya no pensándolo solo desde el acceso al establecimiento, sino abarcando aún más, y considerando por tanto a las personas desde su posible primer contacto sea personalmente, o por otras vías, como internet.

⁶⁵Decreto Nacional 1086/2005.

Capítulo III

Marco

Referencial



Generalidades del Microcentro porteño de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires- *Ubicación geográfica, mapas, accesos.*

Se denomina Microcentro a una zona de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, capital de la República Argentina, caracterizada por la concentración de edificios administrativos y oficinas. El microcentro no forma parte de los cuarenta y ocho barrios porteños reconocidos oficialmente. De manera que no tiene límites establecidos, y su ubicación se superpone aproximadamente con el barrio de San Nicolás que posee aproximadamente un 90% de su superficie dentro del mismo, y el restante dentro del barrio de Monserrat, en este último caso sólo se encuentra dentro un pequeño sector comprendido por el cuadrante de la Avenida de Mayo, la Avenida 9 de Julio, la Avenida Rivadavia y calle Balcarce.

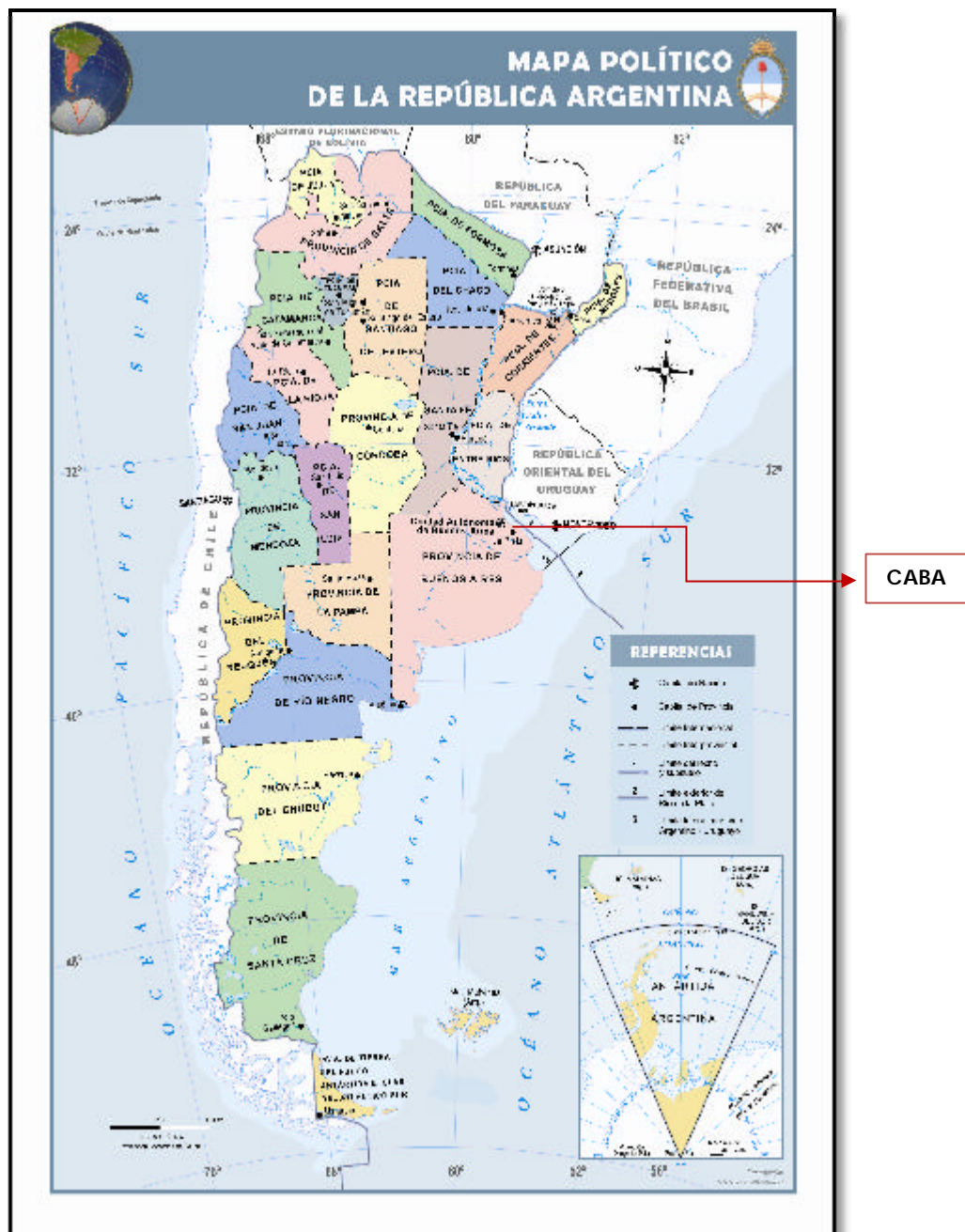
El microcentro posee un área aproximadamente de 60 manzanas y sus límites son la Avenida Córdoba, y la Avenida de Mayo (cortando estas en sentido norte-sur), y entre la Avenida 9 de Julio, Avenida Leandro N. Alem y la Avenida de la Rábida (cortando estas últimas en sentido oeste-este).

A pesar de componer el barrio más céntrico de Buenos Aires, Microcentro no posee apenas habitantes, debido a que la mayor parte de las construcciones están dedicadas a oficinas, y se calcula que en el área trabajan casi 4 millones de personas⁶⁶.

A continuación se mostrara los mapas correspondientes a la zona de investigación desde su ubicación general a particular.

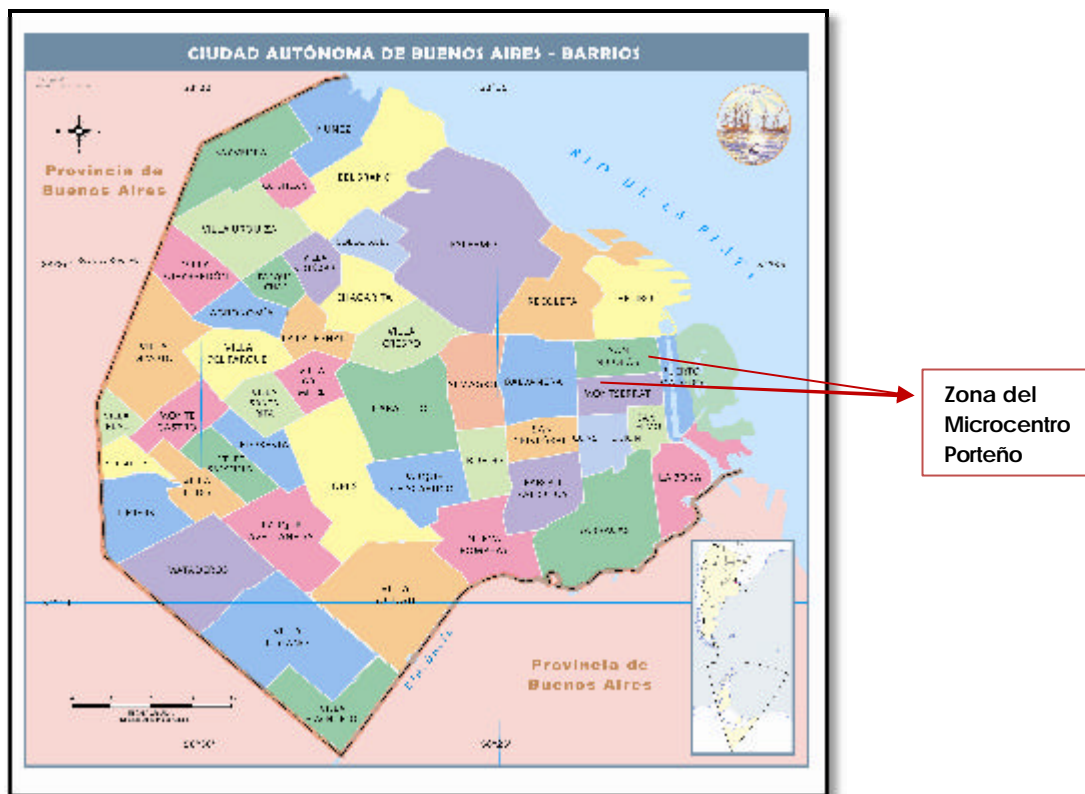
⁶⁶ Guía Turística. "Disfruta Buenos Aires". Barrios y zonas de Buenos Aires: Microcentro

Mapa de la República Argentina:



- Fuente: Ministerio de Educación Presidencia de la Nación. "Mapa político de la República Argentina".
- Disponible desde: www.edu.ar

Mapa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:



- Fuente: Ministerio de Educación Presidencia de la Nación. "Mapas político de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires".
- Disponible desde: www.edu.ar

Límites del Microcentro Porteño (las flechas indican los límites):



- Fuente: Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Disponible desde www.clarin.com

En cuanto a los accesos al microcentro⁶⁷, se pueden nombrar los siguientes:

- ✚ Desde el Aeropuerto Internacional de Ezeiza, tomando la Autopista Ricchieri, que en su continuación se convierte en la Av. Luis Dellepiane, la cual hace empalme con la Autopista 25 de Mayo, permite bajar hacia 9 de Julio, que continuando en dirección derecha se llega al microcentro de CABA.
- ✚ Desde el Aeropuerto Internacional Jorge Newbery, en Rafael Obligado se accede a la autopista Illia, hasta llegar finalmente a 9 de Julio.
- ✚ Desde Zona Norte, se puede tomar la Avenida Panamericana, finalizando en General Paz, se accede a Leopoldo Lugones, continuando hacia la Autopista Illia, se llega finalmente a 9 de Julio.
- ✚ Desde Zona Sur, se puede tomar la Autopista Buenos Aires-La Plata, en su continuación a la Autopista 25 de Mayo, salida a 9 de Julio.
- ✚ Desde el Este, se accede por ejemplo por medio del transporte de buquebus.
- ✚ Desde el Oeste, tomando la Autopista Acceso Oeste, en su continuación la Autopista Perito Moreno, se hace empalme con la Avenida 25 de Mayo.

Situación actual del Microcentro Porteño de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Actualmente, en el Microcentro se generaron una cantidad de cambios mediante la inauguración del “**Plan Microcentro**”, a cargo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires⁶⁸, con el fin de realizar mejoras en dicha área de la ciudad. Este plan integral abarca aspectos puntuales de acción, tales como:

- ✚ **Obras de nivelación de calles**
- ✚ **Puesta en acción de avenidas y peatonales**

⁶⁷ Información extraída de:

- <http://taxistavirtual.com.ar/>
- <http://www.viaja-facil.com/>

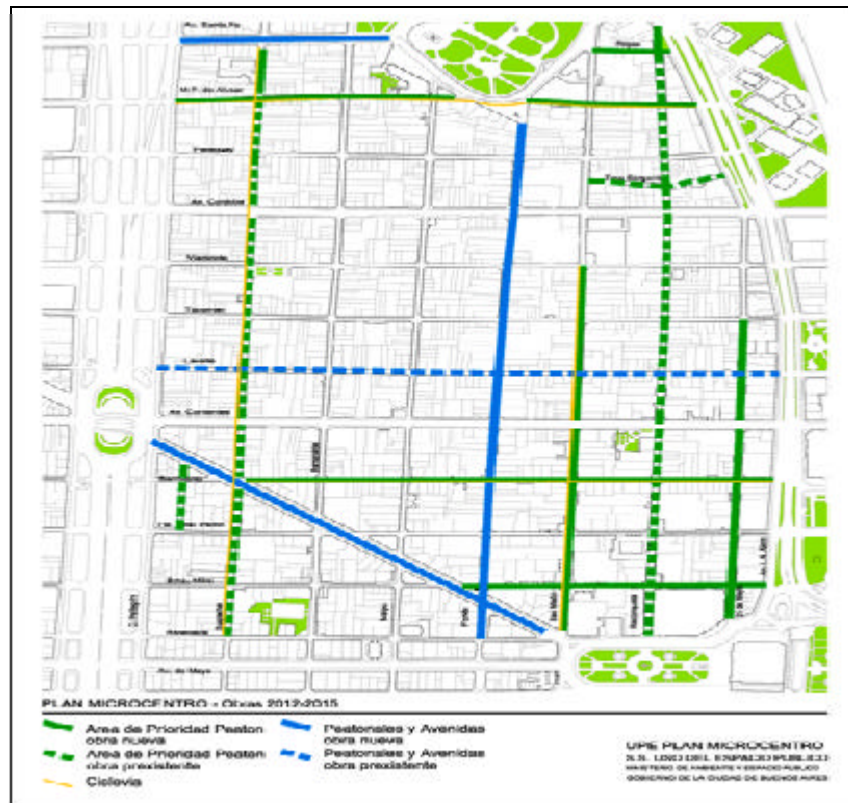
⁶⁸ Información extraída del: GCBA. Plan Microcentro. Ejes de trabajo.

- ✚ **Ordenamiento del espacio público** (organización de cables, cabinas telefónicas y puestos de diarios, la remoción de la cartelería fuera de la norma, la adecuación de la publicidad en los comercios del área, y la relocalización de los vendedores ambulantes)
- ✚ **Puesta en valor e iluminación de edificios de valor patrimonial** (puesta en valor de las fachadas de los edificios más representativos y emblemáticos del Microcentro, con la incorporación de iluminación con tecnología LED para la identificación de los valores patrimoniales del área)
- ✚ **Ordenamiento del tránsito y transporte** (expansión de la red de ciclovías, Metrobus 9 de Julio, horario de carga y descarga, entre otros)
- ✚ **Tratamiento de basura** (contenedores para separación y reciclado)
- ✚ **Desarrollo, cultura y turismo** (obra de recuperación de edificios emblemáticos, como Thompson, La Equitativa del Plata, Bencich, entre otros)
- ✚ **Seguridad** (incremento de la cantidad de efectivos de la Policía Metropolitana, entre otras medidas)

Tomino P. anuncia en el artículo denominado **El 60% del microcentro porteño es de prioridad peatonal (edición impresa [lanacion] 2013 septiembre 19)** que en la primera etapa del plan se nivelaron treinta y tres cuadras, se aumentó la superficie de las veredas, se restringió la circulación, y velocidad de los vehículos, se incorporaron luminarias LED viales y peatonales, se ordenó la higiene y limpieza de contenedores soterrados, nuevo mobiliario urbano, más árboles, entre otras acciones.

Además en esta etapa del plan de obras de prioridad para peatones se estableció en el área comprendida entre las avenidas de Mayo, 9 de Julio, Leandro N. Alem y Santa Fé, lo cual implica el 60% del total de obras previstas para el Microcentro Porteño.

A continuación se podrá apreciar el plano de la primera etapa de la obra finalizada:



- **Fuente:** GCBA. Plan Microcentro. Plano Primera etapa de obra (finalizada)
- Disponible desde:
- <http://www.buenosaires.gob.ar/noticias/el-plan-microcentro-en-numeros>

En la segunda etapa la semipeatonalización abarca la zona de Paraguay, entre Pellegrini y Alem, Maipú, entre Rivadavia y Marcelo T. de Alvear, Perón, entre Alem y Carlos Pellegrini, un último tramo de San Martín, entre Tucumán Y Rojas, y Esmeralda, entre Rivadavia y Santa Fé, entre otras calles.

Para esta segunda etapa, se planificó abarcar un período comprendido entre el 2012 al 2015, expresado de la siguiente manera:

Atractivos turísticos del Microcentro Porteño de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

El microcentro ofrece varias alternativas de esparcimiento, con edificios históricos, centros comerciales, teatros, entre otros. Entre los sitios más destacados a visitar, se pueden mencionar los siguientes⁶⁹:

Plaza de Mayo:



Ubicación: Balcarce, Rivadavia, Bolívar e Hipólito Yrigoyen.

Su importancia se le atribuye a que es el núcleo de grandes concentraciones populares, y escenario de episodios históricos relevantes, como el primer paso hacia la independencia en 1810, la Jura Pública de la Constitución en 1860, la explosión popular del peronismo en 1954, y a partir del año 1977 fue el lugar elegido de reunión de las Madres de Plaza de Mayo, quienes reclamaban la aparición de sus hijos secuestrados por el gobierno militar. En el centro de la plaza se levanta la **Pirámide de Mayo** que conmemora el primer aniversario de la revolución de 1810. Entre la pirámide y la Casa de Gobierno se encuentra el **Monumento a Manuel Belgrano**, creador de la bandera nacional. Y finalmente, alrededor de la plaza se encuentra la Casa de Gobierno, la Catedral Metropolitana, y el Cabildo, los cuales se detallaran a continuación.

⁶⁹ La recopilación bibliográfica de los atractivos turísticos son extraídos de:

Buenos Aires. Travel. Recorrido Turístico en Buenos Aires: Centro.

ArgentinaTurismo.com.ar. Portal Turístico Nacional. Sitios a visitar en Microcentro, Buenos Aires Ciudad, Argentina.

GCBA. Buenos Aires Ciudad. Sitios históricos y emblemáticos.

La Casa Rosada:



Ubicación: Balcarce 50

Horarios:

Lunes a Viernes de 10 a 18hs

Domingos de 14 a 18hs

Es la sede del Gobierno Nacional. La leyenda cuenta que su color resulta de un compromiso imaginado del presidente Sarmiento (1873) las dos fuerzas políticas de la época tenían como símbolo el blanco (unitarios) y el rojo (federales), y la mezcla de los dos dio como resultado el color rosado de la casa. Al lado de la misma hay un museo el cual expone objetos personales y oficiales pertenecientes a los presidentes de la República, y demás objetos de valor.

La Catedral Metropolitana:



Ubicación: Av. Rivadavia y San Martín

Horarios:

Lunes a Viernes de 8 a 19hs

Sábado y Domingo de 9 a 19:30hs

Es el templo católico más importante de Buenos Aires, fue reedificado seis veces desde 1580. El edificio de estilo neoclásico⁷⁰, su interior se divide en cinco naves, en la nave lateral derecha se puede acceder al mausoleo que alberga los restos del padre de la patria, José de San Martín, héroe máximo de la independencia.

⁷⁰ Según ArteGuías. Arquitectura y Arte Neoclásico.2006, el neoclásico es un Arte de finales del siglo XVIII y principios del siglo XIX, que surge como reacción a los excesos decorativos y ornamentales del Barroco, y sobre todo, del Rococó.

 **Cabildo:**



Ubicación: Bolívar 65

Horario:

Martes a Viernes 10:30 a 17hs

Domingos y Feriados de 11:30 a 18hs

Miércoles (gratuito)

Es testimonio de hechos históricos que marcaron la vida de la Nación. El edificio actual data de 1711, fue inaugurado en 1740 cuando todavía no estaba concluido. Recién fue finalizado en 1748, con un balcón en el frente; cinco arcos en cada ala lateral; una torre con reloj y campanas.

Luego de ser sede de gobierno nacional y testimonio de la aclamada Revolución de Mayo, sufrió varias modificaciones⁷¹. Para 1933 fue declarado Monumento Histórico, y refaccionado, intentando respetar lo que era su aspecto original. En el interior del Cabildo, se encuentra el Museo Nacional del Cabildo y la Revolución de Mayo, donde se exhiben cuadros, retratos, piezas y joyas del siglo XVIII.

⁷¹ Los mayores cambios se dieron entre 1880-89 debido a las reformas del trazado urbano. El edificio perdió su torre, numerosos arcos, y estilo original.

🚦 **Palacio de Gobierno de Buenos Aires:**



Ubicación: Bolívar 1y Av. De Mayo 525

El estilo del edificio combina elementos de arquitectura francesa, italiana y alemana, esta construcción data del año 1902. En su interior se puede encontrar con dos obras características:

"Preparativos de salida" Quinquela Martin



"Fundación de Buenos Aires" José Moreno Carbonero.



🚦 **La manzana de las Luces:**



Ubicación: Alsina, Bolívar, Moreno, Perú.

Denominada así por haber sido en varios sentidos residencia de los intelectuales argentinos, toda la manzana ha sido declarada Monumento Histórico Nacional. Es uno de los principales complejos

históricos de la ciudad y alberga varias de las construcciones más antiguas, como la **Iglesia de San Ignacio**⁷², obra de los jesuitas que se habían instalado allí. Por debajo de la manzana de las luces corren algunos de los túneles construidos en la época colonial, utilizados para la defensa y contrabando.

☛ **Café Tortoni:**



Ubicación: Av. De Mayo 825

Fundada en 1858 por un inmigrante francés, este café es el más antiguo y uno de los más notables de la ciudad de Buenos Aires. Para fines del siglo XIX, era el lugar de encuentro de intelectuales, políticos y tangueros, algunas de las figuras representativas fueron: Alfonsina Storni, Quinquela Martín, Jorge Luis Borges, entre otros.

☛ **Plaza de la República:**



Ubicación: en la intersección de las avenidas 9 de Julio y Corrientes.

En el centro de esta plaza se erige el **obelisco**, inaugurado en 1936, con motivo del cuarto centenario de la fundación de la ciudad. El mismo está ubicado en dicha plaza, en la intersección de las avenidas Corrientes y 9 de Julio. Esta última une el norte con el sur de la Ciudad de Buenos Aires, y lleva su nombre en honor al día de la declaración de

⁷² Comenzó su construcción en 1686, es la más antigua de la ciudad, fue el templo mayor de los jesuitas. A fines del siglo XVIII funcionó como catedral de la ciudad y se convirtió en cuartel militar durante la resistencia a la invasión inglesa de 1806.

la independencia del país, efectuada el 9 de Julio de 1816, el ancho de la misma corresponde a 140 metros.

 **Teatro Colón:**



Ubicación: Cerrito 628

Es uno de los símbolos de la Ciudad, reconocido como uno de los más importantes en América Latina, y considerado además uno de los mejores teatros líricos del mundo, destacado por su gran acústica, y valor artístico de la construcción.

 **Calle Florida:**



Ubicación: peatonal, comienza en la Avenida Rivadavia y termina en la Plaza General San Martín

Es reconocida como la calle comercial más importante de La Argentina, conserva una arquitectura con rasgos del siglo XVIII, se compone de negocios de diferentes estilos, galerías, salones de té, cafés, centros culturales.

🚦 Avenida Corrientes:



Su nombre fue dado oficialmente en 1822, en homenaje a la ciudad argentina de Corrientes en reconocimiento a su fervor por la causa de la Revolución de Mayo. Es conocida como la avenida que nunca duerme, ya que es el eje de la vida nocturna y bohemia de la Ciudad de Buenos Aires. Se encuentran numerosos teatros, cines, restaurantes, cafés, librerías.

Hoteles cinco estrellas del Microcentro Porteño de

CABA - *ficha de información de cada alojamiento*

Ficha de Alojamiento Turístico: CLARIDGE HOTEL ⁷³			
Tipo de Alojamiento	Cantidad de Estrellas	Perfil del Alojamiento	Dirección
Hotel	★ ★ ★ ★ ★	Lujo	Tucumán 535 Microcentro Porteño
 			
<p>Teléfono: 54-11-4314-2020 Contacto: reservas@claridge.com.ar Check in: 15:00 a 00:00 check out: 07:00 a 12:00 Cantidad de habitaciones: 152 Cadena hotelera: Eurostars Hotels Características y servicios del alojamiento: ubicado a 6km del aeropuerto Jorge Newbery. El hotel ofrece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exteriores: piscina al aire libre (de temporada), terraza /solárium ▪ Actividades: gimnasio y solárium ▪ Comida & Bebida: bar, restaurante (a la carta) ▪ Internet: gratis, en centro de negocios y habitaciones ▪ Aparcamiento: parking privado en el estacionamiento ▪ Servicios: room service, servicio de traslado (pago), traslado al aeropuerto(pago), recepción 24 hs, cambio de moneda, información turística, servicio de consejería, servicio de lavandería, servicio de limpieza en seco, de planchado, sala de reuniones/banquetes, centro de negocios, fax/fotocopiadora. ▪ General: caja fuerte, hab. No fumadores, hab. Familiares, ascensor, hab. Insonorizadas, calefacción, mascotas no se admiten ▪ Accesibilidad: acceso adaptado 			

⁷³ Información extraída de:

Web oficial del hotel: www.claridge.com.ar
www.booking.com

Ficha de Alojamiento Turístico: MELIA BUENOS AIRES HOTEL ⁷⁴			
Tipo de Alojamiento	Cantidad de estrellas	Perfil del Alojamiento	Dirección
Hotel	★ ★ ★ ★ ★	Lujo	Reconquista 945 Microcentro porteño
 			
<p>Teléfono: 54-11-4891-3800 Contacto: www.meliabuenosaires.com.ar Check in: a partir de las 14:00 check out: hasta las 12:00 Cantidad de habitaciones: 209 Cadena hotelera: Meliá Hotels & Resorts Características y servicios del alojamiento: ubicado a 6km del aeropuerto Jorge Newbery. El hotel ofrece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades: sauna, gimnasio, masajes, bañera de hidromasaje, piscina cubierta ▪ Comida & Bebida: restaurante, bar, desayuno en la habitación ▪ Internet: disponible en todo el establecimiento (pago) ▪ Aparcamiento: hay parking privado en las inmediaciones (pago) ▪ Servicios: alquiler de coches, recepción las 24 hs, niñera/servicios infantiles, servicio de lavandería, servicio de limpieza en seco, de planchado, salas de reuniones/banquetes, centro de negocios, fax/fotocopiadora, hab. Con servicios VIP ▪ General: prensa, caja fuerte, hab. No fumadores, ascensor, calefacción, mascotas no se admiten ▪ Accesibilidad: adaptado personas con movilidad reducida 			

⁷⁴ Información extraída de:

Web oficial del hotel: www.melia.com
www.booking.com

Ficha de Alojamiento Turístico: NH City & Tower ⁷⁵			
Tipo de Alojamiento	Cantidad de estrellas	Perfil del Alojamiento	Dirección
Hotel	★ ★ ★ ★ ★	Lujo	Bolívar 160 Microcentro porteño
			
<p>Teléfono: 54-11-4121-6464 Contacto: nhcity@nh-hotels.com Check in: a partir de las 14:00 check out: hasta las 12:00 Cantidad de habitaciones: 369 Cadena hotelera: NH hoteles Características y servicios del alojamiento: ubicado a 8,7 km del Aeropuerto Jorge Newbery. El hotel ofrece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exteriores: piscina al aire libre (de temporada) , terraza ▪ Actividades: sauna, gimnasio, y solárium ▪ Comida & Bebida: bar, desayuno en la habitación, restaurante (a la carta) ▪ Internet: gratis en todo el establecimiento ▪ Aparcamiento: parking privado en las inmediaciones (pago) ▪ Servicios: room service, alquiler de coches, servicio de traslado (pago), traslado al aeropuerto (pago), recepción 24 hs, información turística, venta de entradas, guardaequipaje, niñera/servicios infantiles, servicio de lavandería, de limpieza en seco, de planchado, sala de reuniones/ banquetes, centro de negocios, fax/ fotocopidora ▪ General: caja fuerte, hab. No fumadores, ascensor, calefacción, mascotas no se admiten ▪ Accesibilidad: adaptado personas con movilidad reducida 			

⁷⁵ Información extraída de:



Web oficial del hotel: <http://www.nh-hotels.es/nh/es/hoteles/argentina/buenos-aires/nh-city--and--tower.html>

www.booking.com

Ficha del Alojamiento Turístico: PANAMERICANO BUENOS AIRES ⁷⁶			
Tipo de Alojamiento	Cantidad de estrellas	Perfil del Alojamiento	Dirección
Hotel	★ ★ ★ ★ ★	Lujo	Carlos Pellegrini 551 Microcentro porteño
			
<p>Teléfono: 54-11-4348-500 Contacto: reservas@panamericano.us ventas@panamericano.us Check in: 15:00 a 00:00 check out: hasta las 12:00 Cantidad de habitaciones: 330 Características y servicios del alojamiento: ubicado a 7,5 km del Aeropuerto Jorge Newbery. El hotel ofrece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exteriores: Terraza, solárium ▪ Actividades: campo de golf (a menos de 3km), billar, mini golf, sauna, gimnasio, solárium, spa y centro de bienestar ▪ Comida & Bebida: restaurante, bar, room service, restaurante (a la carta), restaurante (buffet) ▪ Internet: gratis en zonas comunes ▪ Aparcamiento: parking privado (pago) ▪ Servicios: room service, traslado aeropuerto, recepción 24 hs, registro de entrada y salida exprés, información turística, guardaequipaje, cajero automático en el hotel, servicio de lavandería, servicio de limpieza en seco, de planchado, sala de reuniones/banquetes, centro de negocios, fax/fotocopiadora, peluquería, salón de belleza, tienda de recuerdos, hab. Con servicios VIP, suit nupcial ▪ General: prensa, caja fuerte, tiendas (en el establecimiento), hab. No fumadores, ascensor, hab. Insonorizadas, calefacción, zona fumadores, mascotas no se admiten ▪ Idiomas: portugués, español, inglés ▪ Accesibilidad: adaptado personas de movilidad reducida 			

⁷⁶ Información extraída de:

Web oficial del hotel: www.panamericano.com/es
www.booking.com

Ficha del Alojamiento Turístico: REGAL PACIFIC PUERTO MADERO ⁷⁷			
Tipo de Alojamiento	Cantidad de estrellas	Perfil del Alojamiento	Dirección
Hotel	★ ★ ★ ★ ★	Lujo	25 de Mayo 764 Microcentro porteño
			
<p>Teléfono: 54-11-4310-7000 Contacto: reservas@regalpacific.com.ar Check in: a partir de las 15:00 check out: hasta las 12:00 Cantidad de habitaciones: 109 Características y servicios del alojamiento: ubicado a 7,7 km del Aeropuerto Jorge Newbery. El hotel ofrece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exteriores: terraza, solárium ▪ Actividades: gimnasio, masajes ▪ Comida & Bebida: restaurante, bar ▪ Internet: en todo el establecimiento (pago) ▪ Aparcamiento: gratis ▪ Servicios: room service, servicio de traslado (pago), traslado aeropuerto (pago), recepción 24hs, información turística, venta de entradas, guardaequipaje, servicio de lavandería, servicio de limpieza en seco, de planchado, centro de negocios, fax/fotocopiadora ▪ General: caja fuerte, hab. No fumadores, ascensor, calefacción, mascotas no se admiten ▪ Idiomas: español, inglés ▪ Accesibilidad: adaptado personas movilidad reducida 			

⁷⁷ Información extraída de:

Web oficial del hotel: <http://ar.regal-pacific.com/>
www.booking.com

Ficha del Alojamiento Turístico: SHERATON LIBERTADOR HOTEL ⁷⁸			
Tipo de Alojamiento	Cantidad de estrellas	Perfil del Alojamiento	Dirección
Hotel		Lujo	Av. Córdoba 690 Microcentro porteño
 			
<p>Teléfono: 54-11-4321-0000 Contacto: reservas@regalpacific.com.ar Check in: a partir de las 15:00 check out: hasta las 12:00 Cantidad de habitaciones: 200 Cadena hotelera: Starwood hotels Características y servicios del alojamiento: ubicado a 6 km del Aeropuerto Jorge Newbery. El hotel ofrece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades: sauna, gimnasio, solárium, spa y centro de bienestar, masajes, bañera de hidromasaje, piscina cubierta ▪ Comida & Bebida: restaurante, bar, room service ▪ Internet: en todo el establecimiento (pago) ▪ Aparcamiento: privado (pago) ▪ Servicios: room service, traslado aeropuerto, alquiler de coches, recepción 24 hs, cambio de moneda, información turística, guardaequipaje, niñera/servicios infantiles, servicio de lavandería, de limpieza en seco, de planchado, sala de reuniones/banquetes, centro de negocios ▪ General: prensa, caja fuerte, hab. No fumadores, ascensor, hab. Insonorizadas, calefacción, hab. Apts para alérgicos, no se permite fumar en todo el establecimiento, mascotas se admiten bajo petición ▪ Idiomas: portugués, italiano, español, inglés ▪ Accesibilidad: adaptado personas movilidad reducida 			

⁷⁸ Información extraída de:

Web oficial del hotel: <http://www.sheratonlibertador.com/es>
www.booking.com

Ficha del Alojamiento Turístico: 725 CONTINENTAL HOTEL ⁷⁹			
Tipo de Alojamiento	Cantidad de estrellas	Perfil del Alojamiento	Dirección
hotel		Lujo	Av. Pte. Roque Saenz Peña 725 Microcentro porteño
			
<p>Teléfono: 54-11-4131-8000</p> <p>Contacto: http://www.725continental.com/Contact-Information-es.html</p> <p>Check in: a partir de las 14:00 check out: hasta las 11:00</p> <p>Cantidad de habitaciones: 192</p> <p>Características y servicios del alojamiento: ubicado a 8,2 km del Aeropuerto Jorge Newbery. El hotel ofrece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exteriores: piscina al aire libre (de temporada), terraza, solárium ▪ Esquí: guardaesquí ▪ Actividades: senderismo, sauna, gimnasio, solárium, masajes, alquiler de bicicletas ▪ Comida & Bebida: bar, room service, restaurante (a la carta), restaurante (buffet), snack-bar, menús dietéticos (bajo petición) ▪ Internet: gratis en todo el establecimiento ▪ Aparcamiento: privado (pago) ▪ Servicios: room service, alquiler de coches, traslado aeropuerto (pago), recepción 24 hs, cambio de moneda, información turística, venta de entradas, guardaequipaje, servicio de consejería, niñera/servicios infantiles, servicio de lavandería, de limpieza en seco, de planchado, limpiabotas, sala de reuniones/banquetes, centro de negocios, fax/fotocopiadora, suite nupcial ▪ General: prensa, caja fuerte, hab. No fumadores, ascensor, hab. Insonorizadas, calefacción, hab. Apta para alérgicos, zona de fumadores, mascotas no se admiten ▪ Accesibilidad: adaptado personas movilidad reducida 			

⁷⁹ Información extraída de:

Web oficial del hotel: <http://www.725continental.com/default-es.html>
www.booking.com

Capítulo IV

Desarrollo metodológico de la Investigación



Clasificación de la Investigación - *Tipo de Investigación*

Toda investigación requiere de un previo diseño, es decir, un plan general, en donde se contengan todas aquellas decisiones técnico metodológicas que permitan la traducción de las conceptualizaciones o decisiones teóricas al lenguaje empírico de los datos. De manera tal, que a continuación se podrá observar el plan de acción desarrollado para llevar a cabo la presente investigación.

Tipo de investigación:

La investigación será de la siguiente manera⁸⁰:

Criterio: según naturaleza. Clasificación: **EMPÍRICO**. Debido a que en la investigación se apunta a hechos que tienen que ver con la realidad.

Criterio: según finalidad. Clasificación: **APLICADA**. La investigación cuando es aplicada, significa que la misma se propone solucionar problemas, y en este caso se apunta a los problemas planteados en relación a la accesibilidad en hoteles cinco estrellas de microcentro de la Ciudad de Buenos Aires.

Criterio: según alcance temporal. Clasificación: **COMPARATIVA**. Esto se refiere al momento en que se hacen las mediciones, en donde se plantean en la investigación diferentes momentos temporales.

Criterio: según profundidad. Clasificación: **DESCRIPTIVA**. Estas *“son investigaciones que se proponen caracterizar cómo es o se manifiesta determinado fenómeno”*⁸¹. La descripción, en este sentido es “medir”, lo cual se hará por medio de la utilización de encuestas.

Asimismo, según **Sabino C. (1994)** en su libro *“como hacer una tesis”*, menciona que las investigaciones de tipo descriptivas *“permiten, sin duda poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos de su autor (...) además, ir sedimentando conocimientos que serán*

⁸⁰ La clasificación está basada según lo que establece el libro: Toyos, M. Massafra, M. *Cómo escribir una tesis en turismo. Esquema metodológico.* Pag.15 Fig. 1.

⁸¹ Lic. De Vizenzi K. *Los diferentes tipos de diseño metodológico o esquema de la investigación.* “Los tipos de diseños según sus objetivos y el estado del arte”. UAI. 2011

utilizados luego por otros tesisistas o científicos, de modo tal que su utilidad se proyecte mucho más allá de sus límites estrictos”.

Criterio: según amplitud. Clasificación: **MICROSOCIAL**. *“Son las que hacen referencia al estudio de variables y sus relaciones en grupos pequeños y medianos”⁸²*. De manera tal que se refiere a grupos, organizaciones o individuos. En el caso de dicha investigación se apunta a una parte de la sociedad, es decir, personas con discapacidad, y a determinadas organizaciones específicas, que son los hoteles categorizados como cinco estrellas, lo cual demuestra que no se abarca una totalidad.

Criterio: según fuente de datos. Clasificación: **MIXTAS**. Las fuentes de datos recogidas de esta investigación son de tipo mixtas, ya que aplican a la vez datos primarios y secundarios. *“Las primeras son aquellas en que los datos o hechos sobre los que versan, son de primera mano, es decir, recogidos para la investigación, y por aquellos que la efectúan. Las segundas son, por el contrario, las que operan con datos y hechos recogidos por distintas personas y para otros fines e investigaciones diferentes”⁸³*.

Criterio: según características. Clasificación: **CUALITATIVAS**, *“Orientado a la comprensión de los fenómenos”⁸⁴*, y haciendo énfasis en la validez de la investigación a través de la proximidad a la realidad empírica que brinda esta metodología. A su vez, este método utilizado posee un gran valor descriptivo, y permite la interacción con los sujetos de estudio, y los resultados de la investigación se dan en base a la observación de la realidad.⁸⁵

Criterio: según marco. Clasificación: **DE CAMPO**. Debido a que en la investigación se abordan los fenómenos en el ámbito natural.

⁸² Sierra Bravo, R. (1994) Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios.

⁸³ Sierra Bravo, R (1994) Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. Pág. 2

⁸⁴ Toyos M, Massafra M. Cómo escribir una tesis en turismo. Esquema metodológico. Pág. 15

⁸⁵ Ing. Medina José, A. La investigación turística. [Revista de investigación en turismo y desarrollo local]; 2012 junio. Vol. 5, N°12:Pág.3

Determinación de Población y muestra

Partiendo de los objetivos y del diseño de investigación seleccionado, se establecerá consecuentemente la selección de los sujetos a estudiar. Los cuales se clasifican de la siguiente manera:

Población o universo de estudio: *“se entiende por población al conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”*⁸⁶. En el mismo orden de ideas, se determina como el conjunto de todos los elementos que se estudian y de los cuales se busca sacar conclusiones.⁸⁷

✚ En síntesis, La población específica: ¿A quién se va a estudiar?

En la presente investigación el marco poblacional sujeto a estudio tiene como principales características:

Personas con discapacidades motrices, visuales, y auditivas.

Muestra: *“es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”*⁸⁸.

Asimismo, para **Ander-Egg (citado por Tamayo y Tamayo 1998, pág. 115)** *“la muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada”*.

✚ En resumen, la muestra específica: ¿en qué cantidad se va a estudiar?

Para la muestra se tomó como referencia a:

Las personas con discapacidad, específicamente motriz, visual, y auditiva, en relación a sus necesidades de accesibilidad.

⁸⁶ Hernández Hermsillo SM. Seminario de tesis. UNIDAD 1 marco metodológico.2013, pág. 2

⁸⁷ Lattuf, ZL. La gestión del conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viaje y turismo en la nueva cadena de distribución turística. Venezuela; 2012.

⁸⁸ Sampieri RH, Collado CF, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. 1991, pág. 212

En cuanto al **tipo de muestreo**, se seleccionó el método **NO PROBABILÍSTICO**, que según **Arias Fidias (1999, pág. 24)** el término se refiere al: "*Procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra*".

Este tipo de muestreo se escogió principalmente porque no es posible calcular la exactitud de la muestra, debido a la dificultad que presenta realizar encuestas específicamente a personas con discapacidad que se alojan en los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad de Buenos Aires, por la falta de acceso a dichos clientes y a la complejidad de contactarse con los mismos, es decir, no hay un marco disponible para propósitos de muestreo, aunque cabe destacar, que de cualquier modo se buscará el perfil más aproximado posible para realizar las encuestas. Y además se tendrán en cuenta al tipo de clientes seleccionados para la investigación, es decir, a las personas con discapacidades motrices y sensoriales.

En cuanto a la **clasificación del muestreo**, será **MUESTREO INTENCIONAL U OPINÁTICO**, lo que significa: "*selección de los elementos con base en criterios o juicios del investigador*" (**Arias Fidias, 1999, pág. 24**).

Como criterio de selección de la muestra se elegirá solamente a las personas que tengan discapacidades tanto motrices, visuales así como también auditivas.

A continuación se verán todos los pasos previos necesarios que se tuvieron en cuenta para llevar adelante el "plan del muestreo":

- ✚ En primer lugar, al ser una investigación cualitativa, el tamaño de la muestra no tiene un mínimo o máximo en números, ya que la selección de la muestra queda a consideración del investigador. De modo tal, que se establecieron ciertos criterios para la selección de la misma:
- ✚ Se tomó en cuenta los datos brindados por el Censo realizado a través del INDEC en el año 2010, en donde se estableció que hay aproximadamente en el país 40.000.000 de personas. Debido a esta magnitud de personas, con el objetivo de reducir la muestra, se definió como criterio a los sitios que poseen mayor concentración de población, en donde en primer lugar se encuentra Buenos Aires (con 15.625.084) y en segundo lugar la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con 2.890.151 personas, éste último es el lugar seleccionado para la muestra.

- Por otro lado, se aplicó el dato determinado por la Encuesta Nacional de personas con discapacidad (ENDI), efectuada entre el 2001-2003, que arrojó como resultado que en La Argentina hay 7,1% de personas con discapacidad, cifra equivalente a 2.200.000 personas⁸⁹.

Por medio de esta recopilación de información se pensó y se efectuó el siguiente análisis:

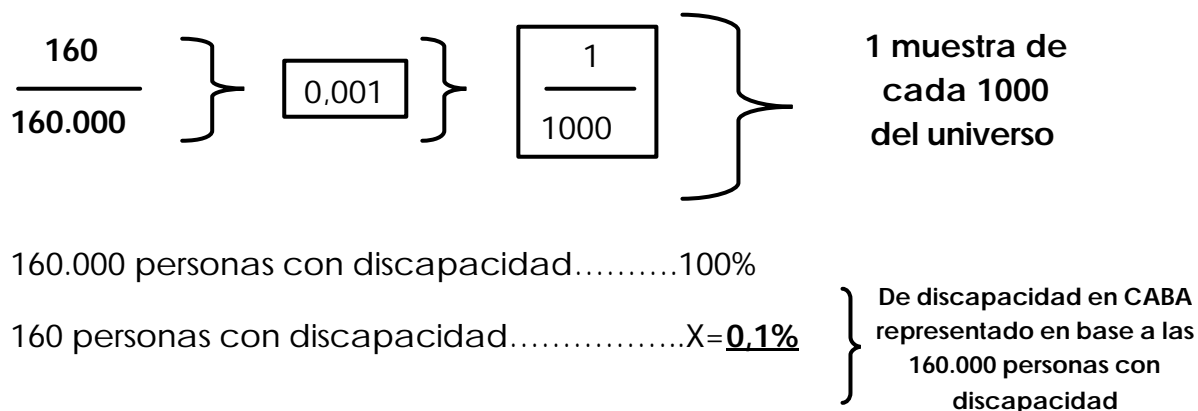
En términos generales de las 40.000.000 personas del país, 2.200.000 personas son las que tienen discapacidad. Ahora bien, si se quisiera averiguar en aproximación cuantas personas con discapacidad están en CABA, se llegó a la conclusión que existen 160.000 personas con discapacidad, mediante el siguiente cálculo:

40.000.000 personas en el país.....2.200.000 personas con discapacidad
 2.890.151 personas en CABA.....X=**160.000 personas con discapacidad aprox.**

Fracción de muestreo:⁹⁰

n = muestra

U = universo



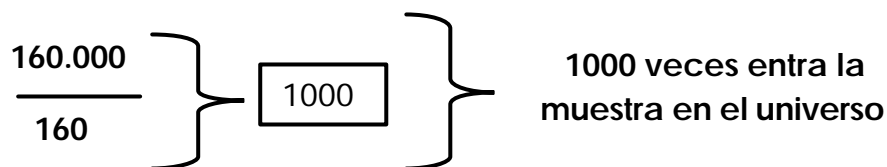
⁸⁹ Los datos tanto del INDEC como de las encuestas de ENDI fueron los más recientes que los mismos han efectuado.

⁹⁰ Lic. De Vizenzi K. Universo de estudio y técnicas de muestreo. "¿Cómo determinar la fracción que representa la muestra respecto del universo?" (h.3.) UAI. 2011.

Coeficiente de elevación:⁹¹

U=universo

N=muestra



Resulta necesario destacar, que si bien ya se ha trazado el procedimiento de población y muestra para encuestar a personas con discapacidades motrices, visuales y auditivas.

El siguiente paso será establecer otros nuevos parámetros para realizar encuestas al personal que trabaja en los establecimientos tomados en cuenta para la investigación.

Por lo tanto, en dicho caso la población seleccionada será:

El personal de recepción de los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En cuanto a la muestra, se tomará en consideración al:

Personal que trabaja en el área de recepción de los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad de Buenos Aires, en referencia al nivel de formación en accesibilidad.

El **tipo de muestreo** en este caso corresponde al método **PROBABILISTICO**, en el cual **Arias Fidias (1999, pág. 22)** lo define como: *“proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra”*.

Se ha seleccionado este tipo de muestreo, ya que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra. Y al considerar la posibilidad de tener contacto con la población seleccionada.

Finalmente, en lo referente a la **clasificación del muestreo**, es escogido es el **MUESTREO POR CONGLOMERADOS**, que *“se basa en la división del*

⁹¹ Lic. De Vizenzi K. Universo de estudio y técnicas de muestreo. “¿Cómo calculo las veces que la muestra está contenida en el universo?”. (h.4.) UAI. 2011.

universo en unidades menores, para determinar luego las que serán objeto de investigación, o donde se realizará la selección" (Arias Fidiás, 1999, pág. 23).

Es decir, que en cada hotel cinco estrellas del microcentro de la Ciudad de Buenos Aires, se divide en sectores de trabajo, eligiendo el de recepción, debido a que dicho sector es el que tiene el primer contacto con los clientes. Más tarde se extraerán (al azar) a la población para la muestra. La selección de este muestreo radica a diferencia del método estratificado, que aquí no es necesario que todos los conglomerados sean objetos de selección, por lo cual sólo se elegirá el sector de recepción únicamente para extraer la muestra.

El paso siguiente será la explicación del "plan de muestreo":

- ✚ Primeramente, se establece que el **universo** se compone por la cantidad de personas necesarias por cada turno del departamento de recepción (4 empleados x 3 turnos=12 empleados)⁹², por 7 que es la cantidad de hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad de Buenos Aires, resultando 84 empleados, es decir:

12 empleados de recepción X 7 hoteles: 84 empleados.

- ✚ En segundo lugar, para la muestra se planteó encuestar 2 empleados del turno mañana y 2 empleados del turno tarde, debido a la complejidad de concurrir a los alojamientos en turno noche, dando un total de 28 empleados de recepción para tal fin. El cálculo que se llevó a cabo fue el siguiente:

2 empleados TM + 2 empleados TT= (4 empleados x 7 Hoteles)= 28 empleados para encuestar.

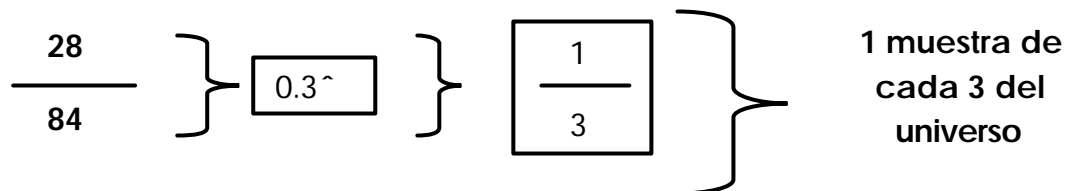
⁹² Dato brindado por personal del Hotel "Sheraton Libertador", y previa información recopilada.

Mediante estos datos se establecerán los cálculos correspondientes:

Fracción de muestreo:⁹³

n = muestra

U = universo



84 empleados de recepción.....100%

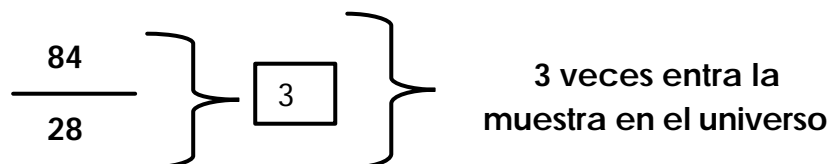
28 empleados de recepción..... $X=33.33\%$

} De empleados de recepción representado en base a los 84 empleados de recepción

Coficiente de elevación:⁹⁴

U=universo

N=muestra



⁹³ Lic. De Vizenzi K. Universo de estudio y técnicas de muestreo. "¿Cómo determinar la fracción que representa la muestra respecto del universo?" (h.3.) UAI.2011.

⁹⁴ Lic. De Vizenzi K. Universo de estudio y técnicas de muestreo. "¿Cómo calculo las veces que la muestra está contenida en el universo?". (h.4.). UAI. 2011.

Estructura de datos- *Unidad de análisis y Variables*





A partir del universo de estudio establecido previamente, se analizarán ciertos datos que favorezcan a la obtención de información requerida para determinar los correctos análisis de accesibilidad correspondiente a los establecimientos de lujo seleccionados.

Estos datos provienen de las unidades de análisis (**UA**), las cuales son individuos o grupos que van a conformar nuestros “átomos” de estudio. Pero, además, de esas unidades de análisis se indica una cualidad, cantidad o atributo de la UA, en donde dichos atributos son denominados variables (**V**) que es el conjunto de observaciones sobre una determinada característica. Podría decirse que, la variable es el nombre de una clase de estados (por ejemplo, edad, color, sexo, etc.). Cada uno de los estados que clasifica la variable (por ejemplo, sí-no, femenino-masculino, etc.), se denomina valores (**R**) de la variable, y deben ser exhaustivos (todos los posibles), y excluyentes entre sí (una misma unidad no puede presentar más de un valor de la variable)⁹⁵.

En resumen, todo dato contiene: unidad de análisis: entidad que será estudiada, variable: cualidad o característica que se someterá a indagación, y valor.

A continuación, se detallarán aquellas unidades de análisis, variables, y valores que se tomaron en cuenta para confeccionar la encuesta.

Datos referenciales:

-  **UA:** unidad de análisis
-  **V:** variables
-  **D:** dimensión⁹⁶
-  **R:** valores

⁹⁵ Lic. De Vizenzi K. Metodología de la investigación. “La estructura de los datos”. UAI. 2011.

⁹⁶ Las dimensiones permiten determinar el valor de la variable

Parámetros y operacionalización de las unidades de análisis:

Los parámetros llevados a cabo para la realización de los valores de ciertas variables en esta operacionalización son los siguientes:

- ✚ **Excelente (Ex):** se cumple con el **100%** de las expectativas y necesidades de los encuestados en materia de accesibilidad en cuestiones edilicias y de atención del personal.
- ✚ **Muy buena (MB):** se cumple con un alto porcentaje de los factores determinantes de expectativas y necesidades cubiertas
- ✚ **Buena (B):** se cumple en un porcentaje aceptable la satisfacción y necesidades de los encuestados.
- ✚ **Regular (R):** se cumple un bajo porcentaje de los factores determinantes de expectativas y necesidades de los encuestados, por ende la accesibilidad se considerará insuficiente.
- ✚ **Mala (M):** no se logra al menos una cualidad positiva en relación a la expectativa y necesidades de accesibilidad.

Otra clasificación también utilizada para abordar el nivel de accesibilidad, se puede apreciar del siguiente modo:

- ✚ **Accesible (AC):** se cumple con el **100%** del nivel de accesibilidad.
- ✚ **Accesible con dificultad (ACD):** se cumple con el concepto de practicabilidad.
- ✚ **Inaccesible (INAC):** no se cumple con un nivel de accesibilidad aceptado.

A partir de lo señalado, se detallarán las consecuentemente cada unidad de análisis con sus respectivas variables, dimensiones, y valores.

UNIDAD DE ANÁLISIS - (UA)-	VARIABLE -(V)-	DIMENSIÓN -(D)-	VALOR -(R)-
U/A 1. Cada uno de los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ⁹⁷	V1. Accesos al establecimiento	D1. Estado de veredas	R1: AC R2: ACD R3: INAC
		D2. Dimensión de la puerta	R1: AC R2: ACD R3: INAC
		D3. Rampas de acceso	R1: Sí R2: No
		D4. Rampas de acceso accesibles	R1: AC R2: ACD R3: INAC
	V2. Estacionamiento	D1. Accesible	R1: Sí R2: No
	V3. Circulación vertical	D1. Rampas	R1: Sí R2: No
		D2. Rampas accesibles	R1: AC R2: ACD R3: INAC
		D3. Ascensores accesibles	R1: Sí R2: No
	V4. Circulación horizontal	D1. Pasillos	R1: AC (1,50 M. mínimo) R2: ACD R3: INAC
	V5. Sanitarios	D1. Accesos	R1: AC R2: ACD R3: INAC
		D2. Equipamiento	R1: Ex R2: MB R3: B R4: R R5: M
	V6. Sectores de atención al público	D1. Mostradores	R1: AC R2: ACD R3: INAC

⁹⁷ Unidad de análisis y variables seleccionadas teniendo en cuenta los datos de la Ley Nacional N° 22.431.

	V7. Habitaciones ⁹⁸	D1. N° de habitaciones accesibles	R1: 0-1 R2: 2-4 R3: más de 4
	V8. Equipamiento accesible ⁹⁹	D1. Amplia circulación	R1: Sí R2: No
		D2. Sanitario adaptado	R1: Sí R2: No
		D3. Instalación de alarmas sonoras	R1: Sí R2: No
		D4. Instalación de alarmas visuales	R1: Sí R2: No
		D5. Armarios con puertas corredizas	R1: Sí R2: No
	V9. Accesibilidad	D1. Barreras arquitectónicas	R1: Sí R2: No
		D2. Barreras en las telecomunicaciones	R1: Sí R2: No
	V10. Símbolo internacional de acceso	D1. Accesibilidad en el establecimiento	R1: Sí R2: No

UNIDAD DE ANÁLISIS - (UA)-	VARIABLE -(V)-	DIMENSIÓN -(D)-	VALOR -(R)-
U/A2. Entes reguladores de accesibilidad en hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad de Buenos Aires	V1. Entes reguladores	D1. Autoridades reguladoras	R1: Sí R2: No
		D2. Control periódico	R1: Sí R2: No

⁹⁸ Variables tomadas en cuenta por medio del Decreto 914/97

⁹⁹ Variables y dimensiones tomadas en cuenta por medio de Las Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos

UNIDAD DE ANÁLISIS - (UA)-	VARIABLE -(V)-	DIMENSIÓN -(D)-	VALOR -(R)-
U/A3. Políticas de accesibilidad en hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	V1. Políticas del establecimiento	D1. Políticas accesibles	R1: Sí R2: No
		D2. Iniciación de políticas accesibles	R1: Desde el inicio del hotel R2: Mediados del hotel R3: Recientemente

UNIDAD DE ANÁLISIS - (UA)-	VARIABLE -(V)-	DIMENSIÓN -(D)-	VALOR -(R)-
U/A4. Nivel de formación del personal de RRHH en contacto directo y atención a personas con discapacidad	V1. Conocimientos	D1. Discapacidad motriz	R1: Sí R2: No
		D2. Discapacidad visual	R1: Sí R2: No
		D3. Discapacidad auditiva	R1: Sí R2: No
	V2. Capacitación en accesibilidad		R1: Sí R2: No

UNIDAD DE ANÁLISIS - (UA)-	VARIABLE -(V)-	DIMENSIÓN - (D)-	VALOR -(R)-
U/A5. Importancia que le otorgan a los clientes con discapacidad motriz, visual y auditiva los empleados	V1. Comportamiento y actitud	D1. Ayuda espontánea	R1: ofrecer ayuda espontánea R2: esperar a que el cliente solicite ayuda
		D2. Hablar directamente con el usuario	R1: Sí R2: No
		D3. Lenguaje cotidiano	R1: Sí R2: No
		D4. Temor	R1: Sí R2: No
		D5. Tolerancia y comprensión	R1: Ex R2: MB R3: B R4: R R5: M
		D6. Interés de capacitarse en accesibilidad	R1: Sí R2: No

UNIDAD DE ANÁLISIS - (UA)-	VARIABLE -(V)-	DIMENSIÓN -(D)-	VALOR -(R)-
U/A6. Vías de comunicación accesibles ¹⁰⁰	V1. Accesibilidad web	D1. Reserva adaptada online	R1: Ex R2: MB R3: B R4:R R5: M
		D2. Detalles específicos de cada servicio accesible	R1: Ex R2: MB R3: B R4:R R5: M
		D3. Filtros de búsqueda de accesibilidad	R1: Sí R2: No
		D4. Apartado de información accesible	R1: Sí R2: No

UNIDAD DE ANÁLISIS - (UA)-	VARIABLE -(V)-	DIMENSIÓN -(D)-	VALOR -(R)-
U/A7. Personas con discapacidad motriz, visual y auditiva	V1. Rango etario		R1: menor a 18 años R2: 19-40 años R3: 41-60 años R4: mayor de 60 años
		V2.Procedencia	R1: Internacional R2: Nacional R3: CABA R4: Resto del país
		V3. Tipo de discapacidad	D1. Motriz
	D2. Visual		R1: Sí R2: No
	D3. Auditiva		R1: Sí R2: No

¹⁰⁰ Variables seleccionadas conforme a un previo análisis y desarrollo del marco teórico en relación al tema de accesibilidad web.

	V4. Necesidad de acompañante		R1: Sí R2: No
	V5. Dificultades de accesibilidad	D1. Información	R1: Sí R2: No
		D2. Estadía en un establecimiento	R1: Sí R2: No
		D3. Servicios	R1: Sí R2: No
		D4. Atención	R1: Ex R2: MB R3: B R4:R R5: M
D5. Infraestructura	R1: Ex R2: MB R3: B R4:R R5: M		

Fuentes de información

Para elaborar un marco de referencia conceptual de la problemática a tratar, se llevó a cabo un relevamiento de información que resultó necesario, y el cual fue obtenido mediante dos tipos diferentes de información¹⁰¹:

Fuentes primarias: que son aquellas que constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica y proporcionan datos de primera mano, es decir, documentos originales y nuevos.

En esta investigación las fuentes primarias utilizadas corresponden a:

- ✚ **Encuestas, entrevistas, y planillas de observación**, realizadas mediante elaboración propia.

Fuentes secundarias: hacen referencia a compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular (son listados de fuentes primarias), es decir, procesan

¹⁰¹ Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Capítulo III "La elaboración del marco teórico: revisión de la literatura y construcción de una perspectiva teórica". Mc Graw Hill. México. 1996.

información de primera mano, siendo por lo tanto, fuentes de segunda o tercera mano.

Las fuentes secundarias que se pueden apreciar en dicha investigación son:

- ✚ **Páginas oficiales de internet:** recaudando información de organismos gubernamentales, ONGS, fundaciones, entre otros, con el propósito de obtener conocimientos del área temática de la investigación.
- ✚ **Fuentes varias:** la información corresponde a recortes periodísticos, artículos digitales de accesibilidad, leyes, decretos, congreso asistido, investigaciones de trabajos finales de grado, tesis, y demás fuentes. Lo cual aporta un gran cúmulo de información, que permite analizar y reflexionar acerca del tema de la accesibilidad.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

“Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” (Sabino C, Reyes J, op. Cit., p.25). Para lo cual se requiere de instrumentos que admitan el acceso a dicha información, para permitir hacer un recorrido general por los criterios que guían a la construcción de dispositivos materiales con el fin de recolectar información para contrastar las hipótesis planteadas.

De manera tal, que para lograrlo se seleccionaron como instrumentos:

- ✚ **Observación:** es una técnica que variará en función del grado de sistematización que se prevea, de los objetivos de la investigación, y del tipo de información que se quiera recolectar.¹⁰²
- ✚ **Encuestas:** puede ser definida como: *“la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas (cuestionario, cédula o formulario) que están fuertemente estructuradas y que, independientemente de su modo de aplicación, recoge información para ser analizada e interpretada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa” (Barroso, op. Cit., p. 242).*

¹⁰² Lic. De Vizenzi K. Metodología de la investigación. “La observación científica, tipos de observación. UAI. 2011.

Las respuestas servirán para ser comparadas entre sí y conocer de este modo distintas opiniones, y toda la información de índole subjetiva de un tipo de población definida, en este caso referente por un lado, a las personas con discapacidad y por otro lado, al personal que se desempeña laboralmente en la hotelería de lujo del microcentro de la Ciudad de Buenos Aires.

Entrevistas: las entrevistas desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. **(Sabino, 1992:116).**

En efecto, la información obtenida será de gran utilidad, debido a que se tomarán en cuenta para entrevistar a informantes claves como profesionales que brinden información destacada de la problemática en cuestión.

Planilla de observación - *Descripción y modelo*

Con el objetivo de conocer lo que ofrecen los hoteles del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en materia de accesibilidad, se utilizará el instrumento de la observación como uno de los procedimientos llevados a cabo a nivel empírico. Los criterios que se tomaron en cuenta para este instrumento son:

Según la participación:

Observación-no participante: actitud no intrusiva. Y de tipo **Directa:** observación que pasa desapercibida.

Según la sistematización:

Observación sistematizada: de antemano se establecen categorías de observación.

Según el tipo de información:

Cuantitativa: registro de determinados rasgos relevantes.

Rol del investigador:

En la entrada a campo: al margen.

El lugar de la observación:

En ambientes naturales: actividades normales o habituales, es decir, no se efectúan actividades ad hoc ("específico").

Forma de registro:

Narrativo: informe.

Aquí se podrá observar el diseño de la ficha de observación:

Accesibilidad en Hoteles

NOMBRE DEL HOTEL:

CRITERIOS A OBSERVAR	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
Accesos al hotel	Estado de veredas	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Dimensión de la puerta	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Rampas de acceso	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Rampas de acceso accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
ESTACIONAMIENTO	Accesible	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN VERTICAL	Rampas	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Rampas accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Ascensores accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN HORIZONTAL	Pasillos	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
SANITARIOS	Accesos	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Equipamiento	EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
SECTORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Mostradores	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
ACCESIBILIDAD	Barreras arquitectónicas	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESO	Accesibilidad en el establecimiento	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
VÍAS DE COMUNICACIÓN WEB ACCESIBLES	Reserva adaptada online	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Detalles específicos de cada servicio accesible	EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
	Filtros de búsqueda de accesibilidad	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Apartado de información accesible	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Observaciones:

Análisis de las planillas de observación-*Hoteles cinco*
estrellas del microcentro de C&B&T

NOMBRE DEL HOTEL:	Claridge Hotel	Tucumán 535
CRITERIOS A OBSERVAR	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
Accesos al hotel	Estado de veredas	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
	Dimensión de la puerta	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
	Rampas de acceso	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Rampas de acceso accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
ESTACIONAMIENTO	Accesible	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN VERTICAL	Rampas	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Rampas accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Ascensores accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN HORIZONTAL	Pasillos	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
SANITARIOS	Accesos	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
	Equipamiento	EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/>
SECTORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Mostradores	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
ACCESIBILIDAD	Barreras arquitectónicas	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESO	Accesibilidad en el establecimiento	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
VÍAS DE COMUNICACIÓN WEB ACCESIBLES	Reserva adaptada online	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Detalles específicos de cada servicio accesible	EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
	Filtros de búsqueda de accesibilidad	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Apartado de información accesible	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones:

- ⚠ Las veredas son empedradas y presentan desniveles.
- ⚠ La puerta principal es giratoria
- ⚠ El estacionamiento de acceso es empedrado, y el hotel no tiene estacionamiento para cochera fija, existe convenio con uno cercano a la zona
- ⚠ Las dimensiones de los ascensores no permiten el ingreso de una silla de ruedas
- ⚠ Los pisos de circulación son resbaladizos
- ⚠ No hay sanitarios exclusivos para personas con discapacidad
- ⚠ El mostrador es alto

Accesibilidad en Hoteles

- ✚ En la página oficial del hotel sólo se especifica en el apartado: **servicios del hotel**: "Acceso adaptado", y en el apartado: **servicios de la habitación**: "Adaptado para personas con movilidad reducida"
- ✚ El hotel no posee ninguna habitación exclusiva para personas con discapacidad

NOMBRE DEL HOTEL:	Meliá Buenos Aires Hotel	Reconquista 945
CRITERIOS A OBSERVAR	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
Accesos al hotel	Estado de veredas	AC <input type="checkbox"/> ACD <input checked="" type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Dimensión de la puerta	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Rampas de acceso	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Rampas de acceso accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
ESTACIONAMIENTO	Accesible	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN VERTICAL	Rampas	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Rampas accesibles	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Ascensores accesibles	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN HORIZONTAL	Pasillos	AC <input type="checkbox"/> ACD <input checked="" type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
SANITARIOS	Accesos	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Equipamiento	EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
SECTORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Mostradores	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
ACCESIBILIDAD	Barreras arquitectónicas	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESO	Accesibilidad en el establecimiento	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
VÍAS DE COMUNICACIÓN WEB ACCESIBLES	Reserva adaptada online	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Detalles específicos de cada servicio accesible	EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
	Filtros de búsqueda de accesibilidad	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Apartado de información accesible	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones:

- ✚ Aunque no hay rampas de acceso, no existen desniveles pronunciados
- ✚ La puerta de ingreso es de amplias dimensiones
- ✚ El hotel no cuenta con estacionamiento propio, sino que posee un convenio con uno cercano al mismo
- ✚ Para la circulación vertical hay rampas transportadoras ubicadas en planta baja
- ✚ El mostrador es alto
- ✚ La parte remodelada del hotel cuenta con mayores condiciones de accesibilidad que la parte antigua sin remodelación

Accesibilidad en Hoteles

- ✚ En la página oficial d el hotel, sólo se especifica “ disponibles habitaciones comunicadas para discapacitados”, y “hotel adaptado para personas con movilidad reducida”

NOMBRE DEL HOTEL:	NH City & Tower	Bolívar 160
CRITERIOS A OBSERVAR	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
Accesos al hotel	Estado de veredas	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
	Dimensión de la puerta	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
	Rampas de acceso	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Rampas de acceso accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
ESTACIONAMIENTO	Accesible	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN VERTICAL	Rampas	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Rampas accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Ascensores accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN HORIZONTAL	Pasillos	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
SANITARIOS	Accesos	AC <input type="checkbox"/> ACD <input checked="" type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Equipamiento	EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
SECTORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Mostradores	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
ACCESIBILIDAD	Barreras arquitectónicas	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESO	Accesibilidad en el establecimiento	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
VÍAS DE COMUNICACIÓN WEB ACCESIBLES	Reserva adaptada online	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Detalles específicos de cada servicio accesible	EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
	Filtros de búsqueda de accesibilidad	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Apartado de información accesible	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones:

- ✚ En el ingreso y en la circulación del hotel, los pisos son resbaladizos
- ✚ Para acceder al hotel hay escaleras
- ✚ La puerta principal de ingreso es giratoria
- ✚ El servicio de estacionamiento está fuera del hotel, y es exclusivo para autobuses
- ✚ Las dimensiones de los ascensores no permiten el ingreso de sillas de ruedas
- ✚ Los mostradores de atención al público son altos
- ✚ En la página oficial del hotel sólo especifica en el apartado: **servicios de recepción: “instalaciones accesibles”**

Accesibilidad en Hoteles

NOMBRE DEL HOTEL:	Panamericano Buenos Aires	Carlos Pellegrini 551
CRITERIOS A OBSERVAR	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
Accesos al hotel	Estado de veredas	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Dimensión de la puerta	AC <input type="checkbox"/> ACD <input checked="" type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Rampas de acceso	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Rampas de acceso accesibles	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
ESTACIONAMIENTO	Accesible	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN VERTICAL	Rampas	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Rampas accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Ascensores accesibles	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN HORIZONTAL	Pasillos	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
SANITARIOS	Accesos	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Equipamiento	EX <input type="checkbox"/> MB <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
SECTORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Mostradores	AC <input type="checkbox"/> ACD <input checked="" type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
ACCESIBILIDAD	Barreras arquitectónicas	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESO	Accesibilidad en el establecimiento	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
VÍAS DE COMUNICACIÓN WEB ACCESIBLES	Reserva adaptada online	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Detalles específicos de cada servicio accesible	EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/>
	Filtros de búsqueda de accesibilidad	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Apartado de información accesible	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones:

- ✚ Las dimensiones de las puertas de acceso son amplias, pero se dificulta el ingreso debido a que después de la puerta principal, hay un pequeño descanso y otra puerta, lo cual dificulta el ingreso de una silla de ruedas
- ✚ El estacionamiento es contiguo al hotel y posee servicio de valet parking
- ✚ En planta baja hay un sanitario exclusivo para clientes con discapacidad
- ✚ Los mostradores son bajos, pero no están adaptados para una persona con discapacidad motriz
- ✚ En la página oficial del hotel no hay ningún apartado, ni especificación de accesibilidad en el establecimiento

Accesibilidad en Hoteles

NOMBRE DEL HOTEL:	Regal Pacific Puerto Madero	25 de Mayo 764
CRITERIOS A OBSERVAR	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
Accesos al hotel	Estado de veredas	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Dimensión de la puerta	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Rampas de acceso	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Rampas de acceso accesibles	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
ESTACIONAMIENTO	Accesible	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN VERTICAL	Rampas	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Rampas accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Ascensores accesibles	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN HORIZONTAL	Pasillos	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
SANITARIOS	Accesos	AC <input type="checkbox"/> ACD <input checked="" type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Equipamiento	EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
SECTORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Mostradores	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
ACCESIBILIDAD	Barreras arquitectónicas	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESO	Accesibilidad en el establecimiento	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
VÍAS DE COMUNICACIÓN WEB ACCESIBLES	Reserva adaptada online	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Detalles específicos de cada servicio accesible	EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
	Filtros de búsqueda de accesibilidad	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Apartado de información accesible	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones:

- ⚠ La vereda no presenta desniveles
- ⚠ En planta baja hay un sanitario exclusivo para clientes con discapacidad, pero sólo disponible para el sexo masculino
- ⚠ Los mostradores son altos
- ⚠ En la página oficial del hotel especifica: en el apartado Reservas: "acceso para silla de ruedas", "ascensores en braille", "instalaciones para discapacitados", "rampas de acceso". En el apartado habitaciones: "Regal Deluxe"-Regal executive": "habitaciones y baños para discapacitados"
- ⚠ El hotel no está orientado a una persona con discapacidad, pero se adapta en las habitaciones

Accesibilidad en Hoteles

NOMBRE DEL HOTEL:	Sheraton Libertador Hotel	AV. Córdoba 690
CRITERIOS A OBSERVAR	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
Accesos al hotel	Estado de veredas	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Dimensión de la puerta	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
	Rampas de acceso	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Rampas de acceso accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input checked="" type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
ESTACIONAMIENTO	Accesible	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN VERTICAL	Rampas	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Rampas accesibles	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Ascensores accesibles	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN HORIZONTAL	Pasillos	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
SANITARIOS	Accesos	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Equipamiento	EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
SECTORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Mostradores	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
ACCESIBILIDAD	Barreras arquitectónicas	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESO	Accesibilidad en el establecimiento	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
VÍAS DE COMUNICACIÓN WEB ACCESIBLES	Reserva adaptada online	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Detalles específicos de cada servicio accesible	EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/>
	Filtros de búsqueda de accesibilidad	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Apartado de información accesible	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones:

- + La puerta de ingreso es giratoria
- + Hay rampas de acceso pero son angostas
- + El estacionamiento de acceso al hotel está reservado para personas con discapacidad. Pero si se requiere cochera fija, existe un convenio con un estacionamiento cercano
- + Para la circulación vertical hay rampas transportadoras, en caso que sean solicitadas
- + Los mostradores de recepción son de gran altura
- + El hotel se encuentra en proceso de refacción
- + En la página oficial de Sheraton Libertador, no se especifica ninguna condición de accesibilidad

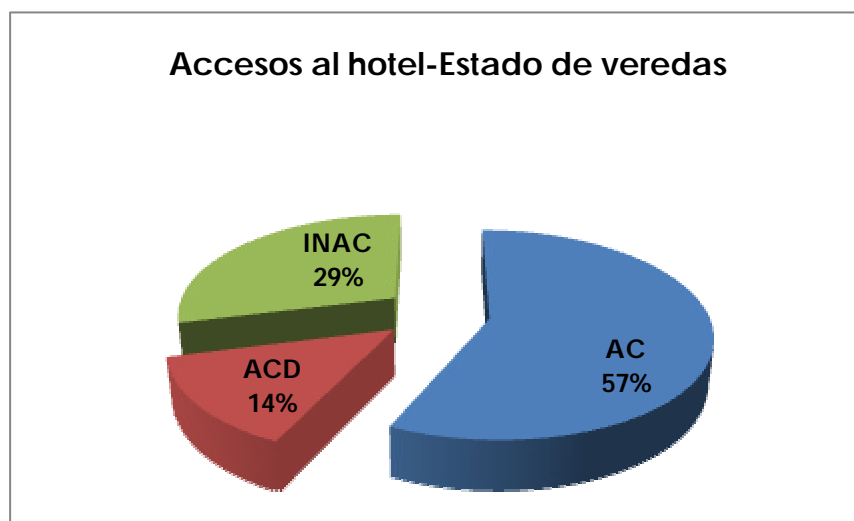
Accesibilidad en Hoteles

NOMBRE DEL HOTEL:	725 Continental Hotel	AV. Pte. Roque Saenz Peña 725
CRITERIOS A OBSERVAR	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
Accesos al hotel	Estado de veredas	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Dimensión de la puerta	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Rampas de acceso	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Rampas de acceso accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
ESTACIONAMIENTO	Accesible	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN VERTICAL	Rampas	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Rampas accesibles	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Ascensores accesibles	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
CIRCULACIÓN HORIZONTAL	Pasillos	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
SANITARIOS	Accesos	AC <input checked="" type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input type="checkbox"/>
	Equipamiento	EX <input type="checkbox"/> MB <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
SECTORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Mostradores	AC <input type="checkbox"/> ACD <input type="checkbox"/> INAC <input checked="" type="checkbox"/>
ACCESIBILIDAD	Barreras arquitectónicas	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESO	Accesibilidad en el establecimiento	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
VÍAS DE COMUNICACIÓN WEB ACCESIBLES	Reserva adaptada online	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Detalles específicos de cada servicio accesible	EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
	Filtros de búsqueda de accesibilidad	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Apartado de información accesible	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

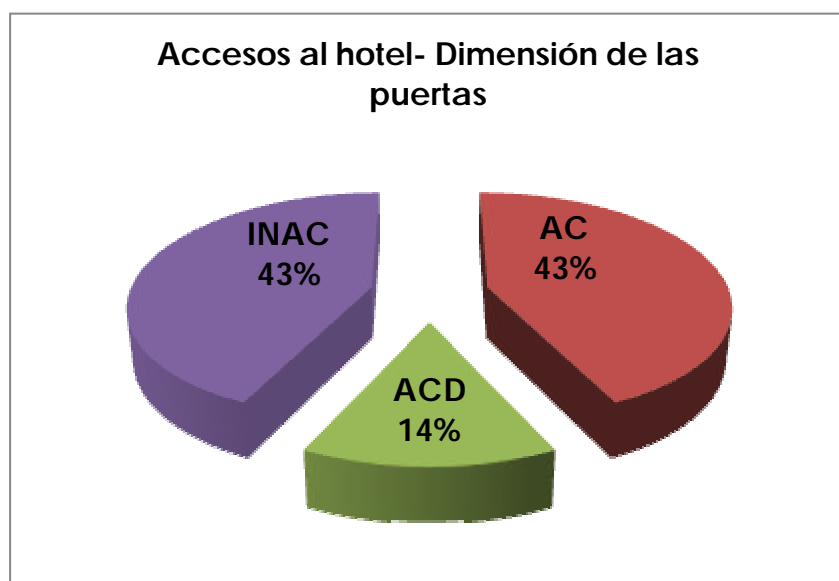
Observaciones:

- + La puerta de ingreso es amplia y automática
- + Si se requiere de estacionamiento es necesario trasladarse a uno cercano que tiene convenio con el hotel
- + Cercano a la zona de recepción está ubicado el sanitario exclusivo para personas con discapacidad
- + En la página oficial del hotel, en lo referente a la accesibilidad sólo especifica en el apartado: **Reuniones: "Facilidades para discapacitados"**, y en el apartado de: **Boda y Banquetes: "accesibilidad para discapacitados"**

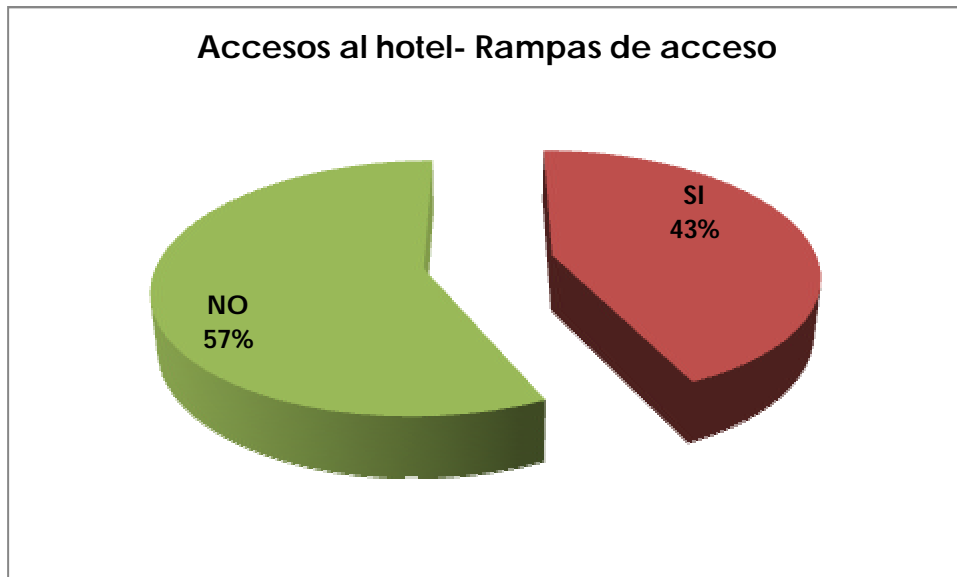
Ahora podrá apreciarse los gráficos porcentuales, pertenecientes al análisis previamente establecido de cada hotel estudiado con el fin de comprender de manera más sintetizada el nivel de accesibilidad de los hoteles estudiados:



En general, el estado de las veredas para ingresar al hotel, es accesible (57%).

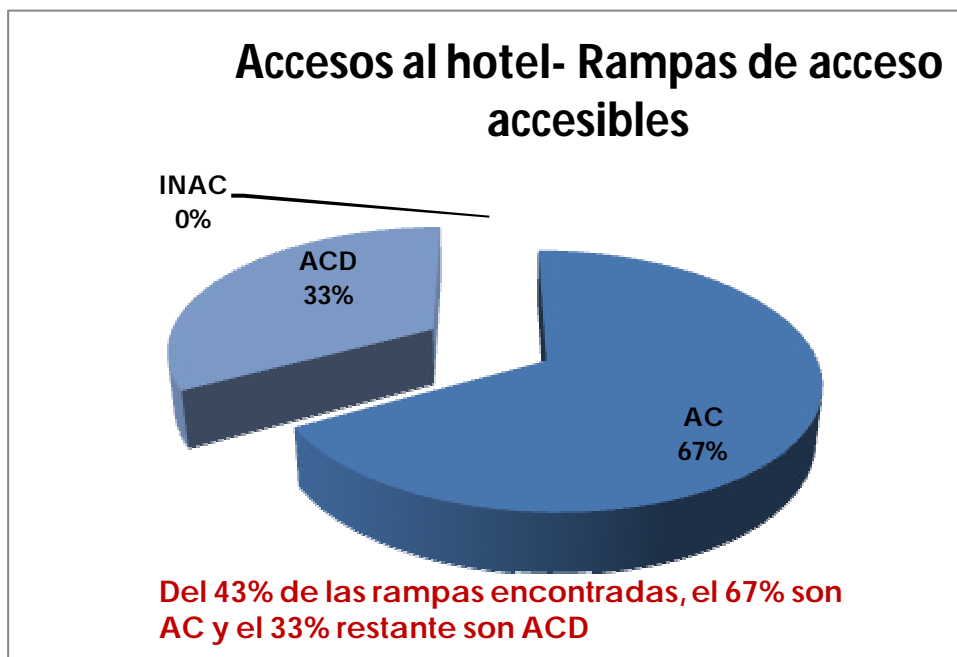


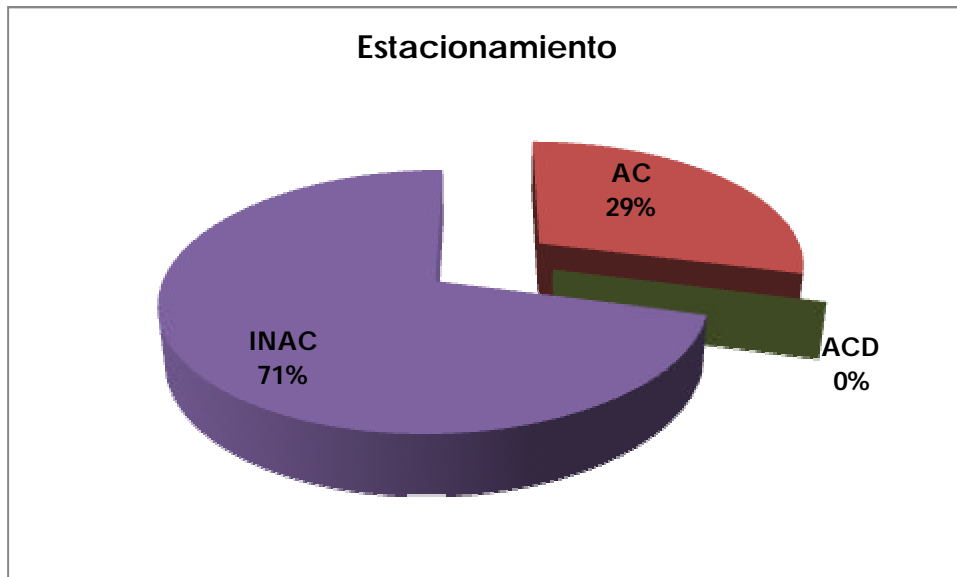
Aquí se puede detectar que las dimensiones de las puertas de ingreso en ciertos casos son accesibles, y esto puede justificarse que mediante la utilización del instrumento de observación, se han detectado dimensiones de las puertas amplias y con facilidades de ingreso en un 43%, aunque de igual manera el mismo porcentaje resultó ser inaccesible por contar con dimensiones inapropiadas y dificultades.



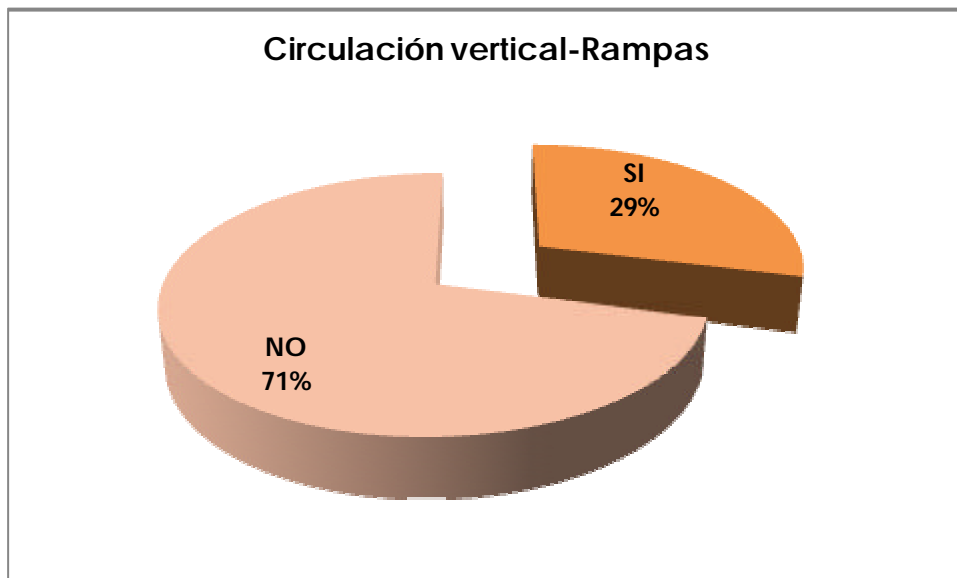
Un **57%** de los hoteles no cuenta con rampas de acceso.

En el gráfico siguiente; se podrá apreciar el nivel de accesibilidad que poseen las rampas de los hoteles que las poseen.



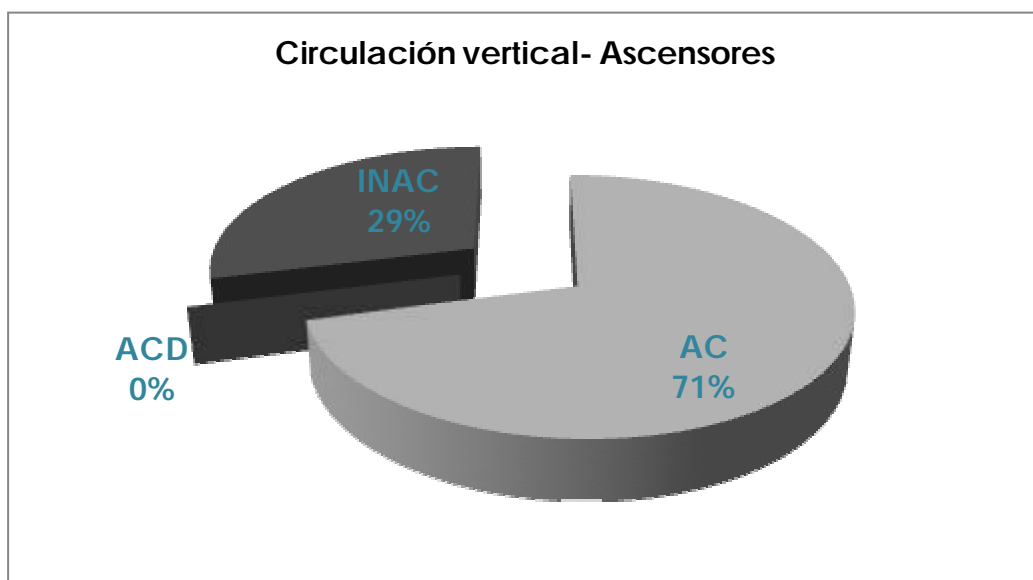
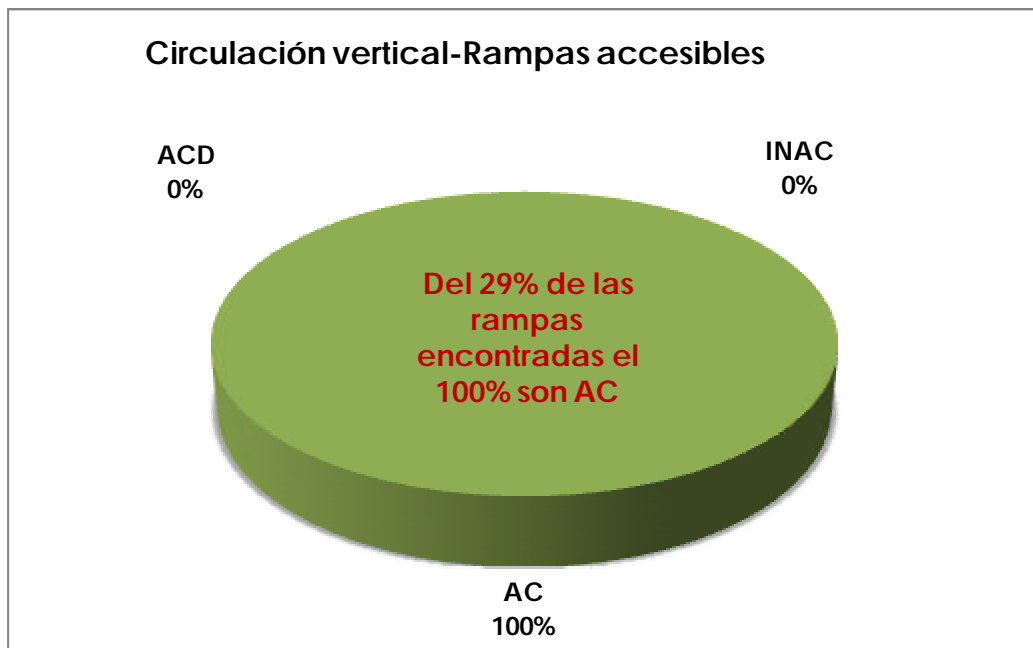


En dicho gráfico se reconoce que un amplio porcentaje, el **71%**, de los estacionamientos son inaccesibles, y sólo el **29%** son accesibles.

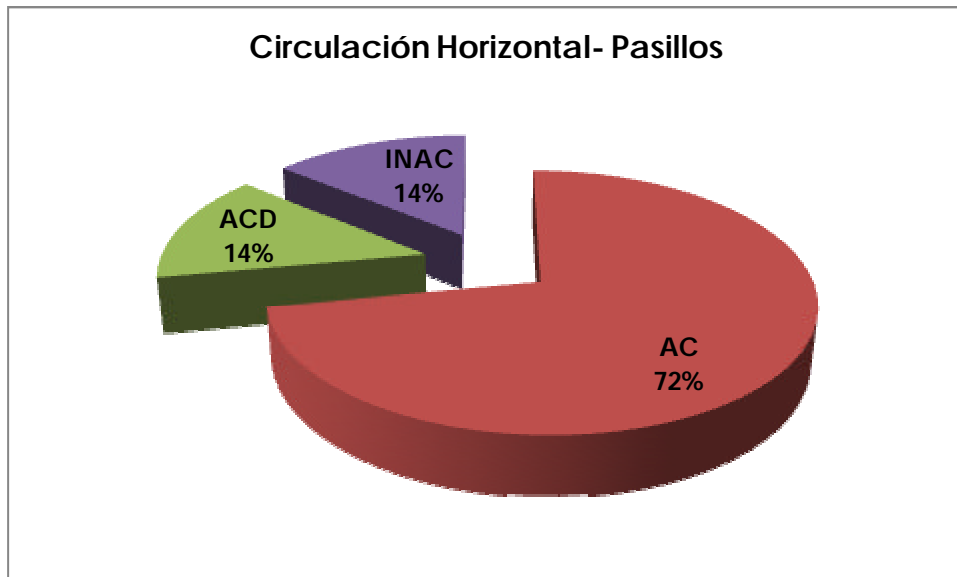


La circulación vertical, favorece el traslado entre las diferentes disposiciones del hotel, a pesar de ello el **71%** de los hoteles no poseen rampas.

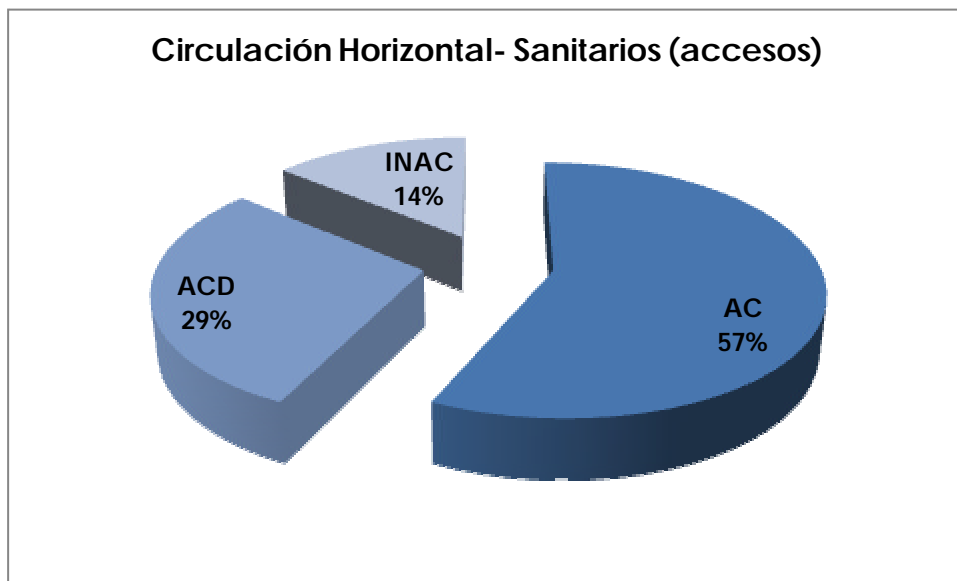
En el próximo gráfico se verá el nivel de accesibilidad de aquellos hoteles que poseen rampas.



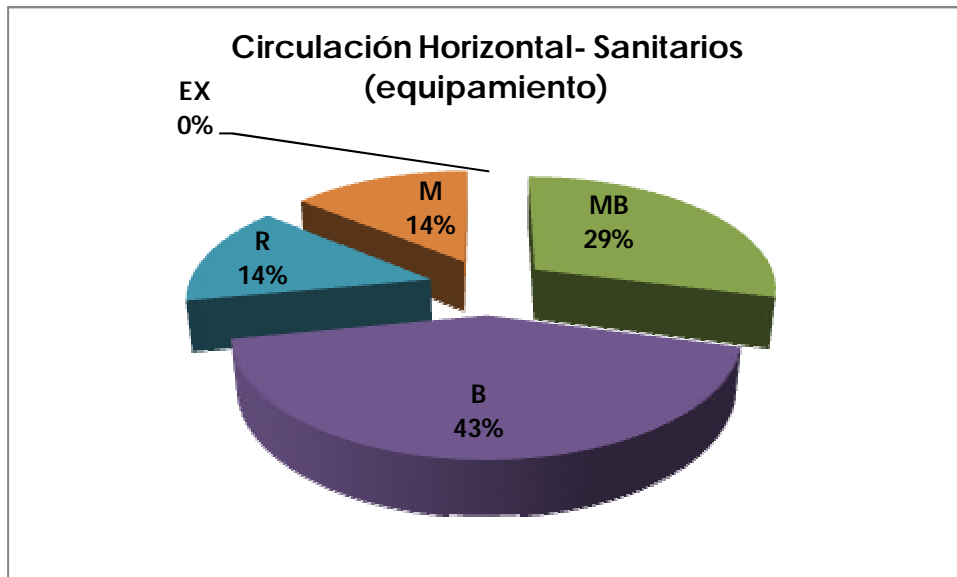
El su mayoría (71%) los ascensores son accesibles.



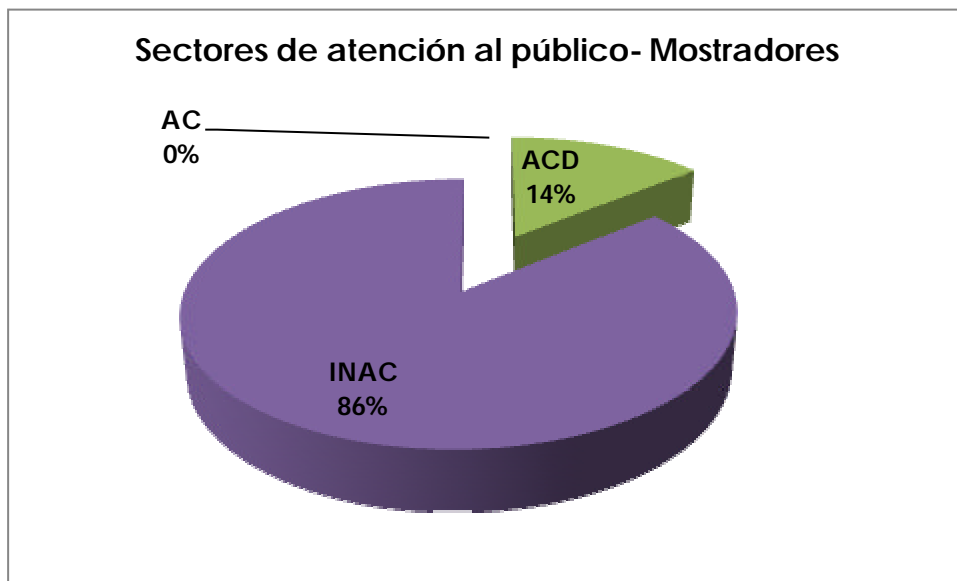
En lo que concierne a los pasillos, en su mayoría son accesibles (**72%**), debido a que se puede circular, aún con sillas de ruedas por los espacio amplios.



Los accesos a los sanitarios, en un **57%** son accesibles. Mientras que en un **29%** tiene accesibilidad pero se presentan barreras, y el **14%** restantes es completamente inaccesible.



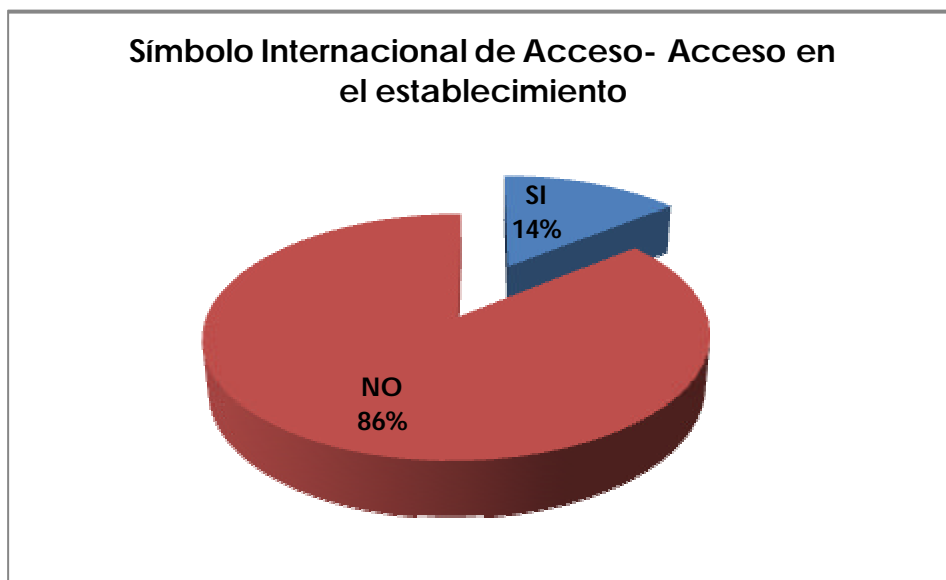
En cuanto al equipamiento de los sanitarios, aunque no presentan un equipamiento con características excelentes, las necesidades primordiales se ven cubiertas en un **43%** calificado como "bueno".



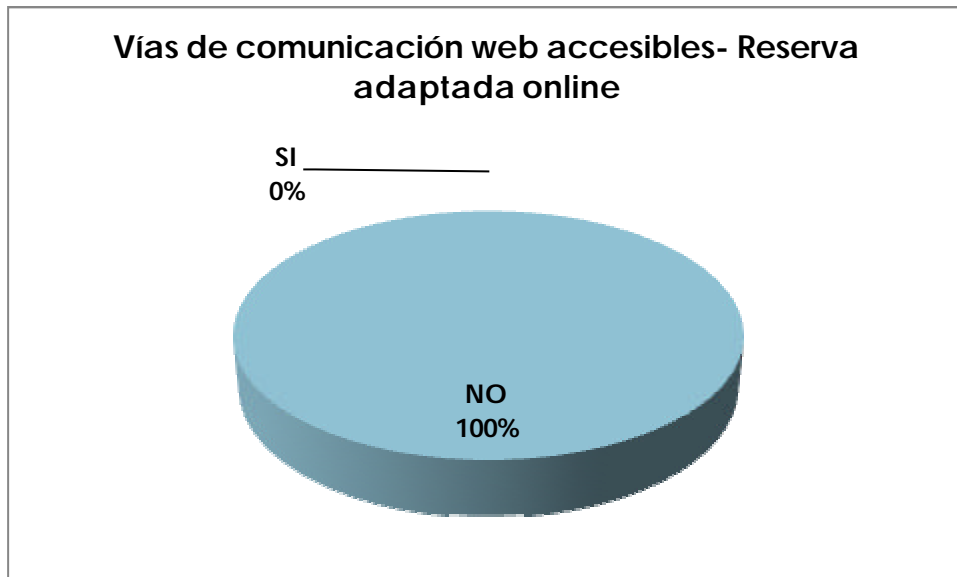
Los mostradores resultan ser inaccesibles en su mayoría (**86%**), y en un 14% se encuentran dificultades de accesibilidad.



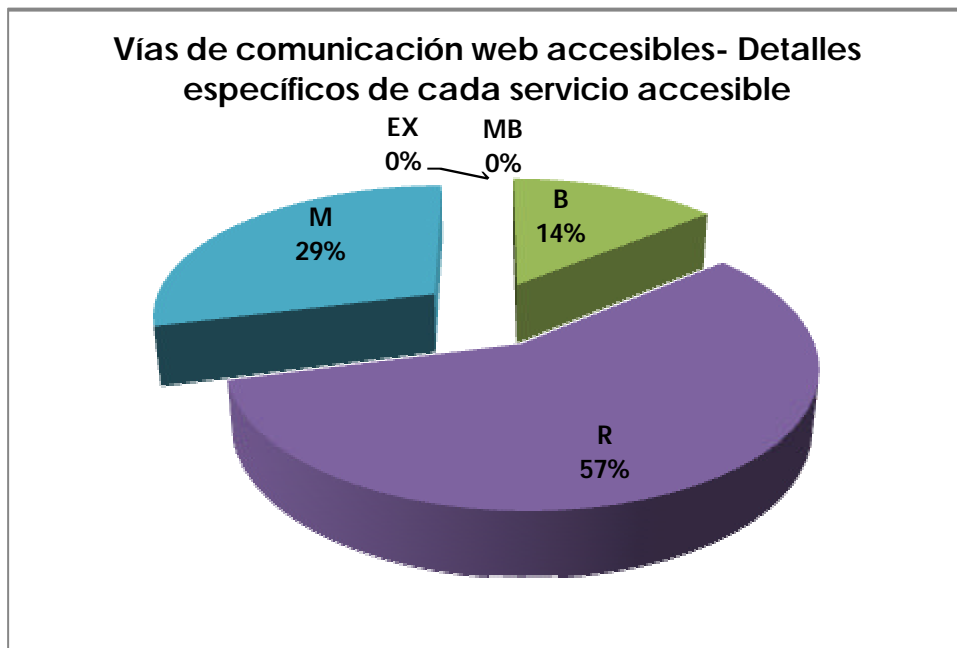
Ninguno de los hoteles es 100% accesible, todos presentan barreras dependiendo cada caso en particular.



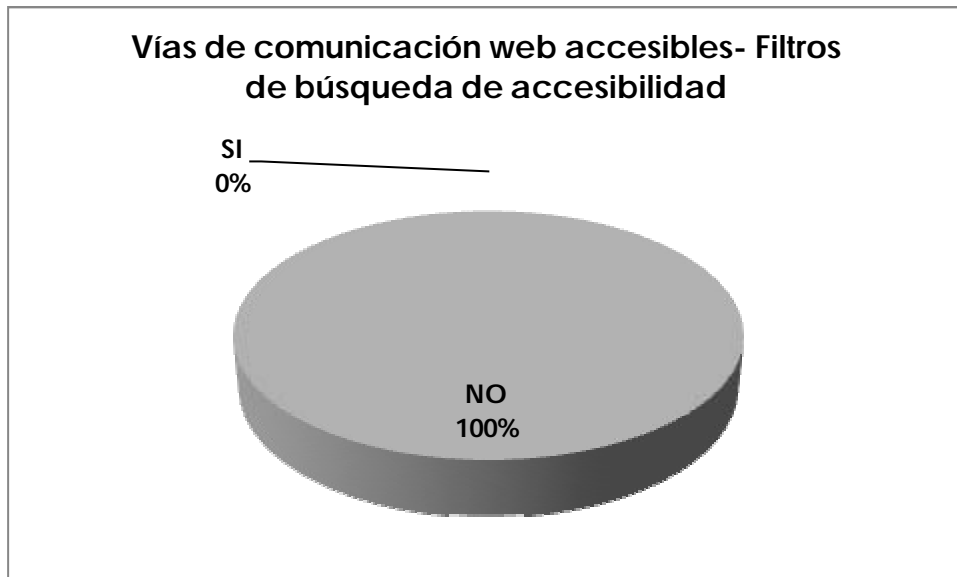
El símbolo Internacional de acceso, en un amplio número no se encuentra presente en los establecimientos.



En cada página oficial de cada hotel, no existe la posibilidad de realizar una reserva que sea adaptada para personas con discapacidad.



No se presentan detalles específicos de cada servicio orientado al público con discapacidad, las especificaciones en general son "regulares" (57%).



En algunos casos las páginas dan las posibilidades de realizar filtros de búsqueda, pero en ningún caso se pueden hacer filtros para ver las condiciones de accesibilidad.



Al igual que en el caso de los filtros de búsqueda, tampoco hay apartados de información que establezcan la información necesaria para saber qué tienen los hoteles en materia de accesibilidad.

Cuadro síntesis accesibilidad de los hoteles- Generalidades

CRITERIOS ANALIZADOS	RESULTADOS	OBSERVACIONES	
ACCESOS AL HOTEL	<ul style="list-style-type: none"> Estado de veredas 	57% AC	Se han considerado los desniveles como factor principal
	<ul style="list-style-type: none"> Dimensión de las puertas 	43% AC 43%INAC	Se evaluó no sólo las dimensiones, sino también la facilidad de ingreso
	<ul style="list-style-type: none"> Rampas de acceso Rampas de acceso accesibles 	57% no hay 43% hay 67% AC 33% ACD	En los hoteles que las tienen en general están bien construidas
ESTACIONAMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> Accesible 	71% INAC	Los estacionamientos están ubicados fuera del hotel, lo que implica tener que trasladarse y no cuentan con un espacio reservado para PCD.
CIRCULACIÓN VERTICAL	<ul style="list-style-type: none"> Rampas Rampas accesibles 	71% no hay 29% hay 100% AC	Sólo el 29% de las rampas que están construidas son accesibles
	<ul style="list-style-type: none"> Ascensores accesibles 	71% AC	En general los ascensores cumplen con los requisitos más imprescindibles de accesibilidad
CIRCULACIÓN HORIZONTAL	<ul style="list-style-type: none"> Pasillos 	72% AC	Aquí se analizó como factor principal las dimensiones

SANITARIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesos ▪ Equipamiento 	<p>57%AC 43%B</p>	<p>Los sanitarios presentan sobre todas las cosas barrales y amplias dimensiones pero no poseen toda la accesibilidad necesaria</p>
SECTORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mostradores 	<p>86% INAC</p>	<p>Sólo un mostrador (Hotel Panamericano) cumple con el concepto de PRACTICABILIDAD (Ley Nª 24.314), es decir, no es 100% accesible pero pueden considerarse accesible con dificultad para su uso. El resto es completamente INAC.</p>
ACCESIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Barreras arquitectónicas 	<p>100% Presentan</p>	<p>El total de los hoteles estudiados presentan barreras arquitectónicas</p>
SIMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesibilidad en el establecimiento 	<p>86% No</p>	<p>La mayoría de los hoteles no poseen el Símbolo Internacional de Acceso</p>
VÍAS DE COMUNICACIÓN WEB ACCESIBLES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reserva adaptada Online ▪ Detalles específicos de cada servicio accesible ▪ Filtros de búsqueda de accesibilidad ▪ Apartado de información AC 	<p>100% NO</p> <p>57% R</p> <p>100% NO</p> <p>100% NO</p>	<p>Ninguna Página Oficial permite hacer una reserva adaptada para una PCD</p> <p>En ciertos casos los detalles son escasos y no permite entender con exactitud las necesidades cubiertas para las PCD</p> <p>No hay filtros de búsqueda para PCD</p> <p>No hay apartado con información para PCD</p>

Encuestas- *Descripción y modelos*

El criterio utilizado para este instrumento es:

Tipo de encuesta:

PERSONAL, la cual: *"permite conseguir mayor número de respuestas, con mayor calidad y espontaneidad, aún en el tratamiento de temas complejos"*¹⁰³.

TELEFÓNICA, es un método que consiste en la obtención de información mediante una conversación telefónica, *y tiene ciertas ventajas, tales como, entrar en contacto con sujetos en localidades distantes, casi al instante, y con bajo costo relativo. Inclusive permite el acceso con ciertos grupos no tan accesibles*¹⁰⁴. Es preciso aclarar que este tipo de encuesta se utilizará sólo para la población de personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, ya que todas las encuestas para los empleados de los hoteles serán de tipo personal.

Tipo de preguntas:

CERRADAS, son preguntas que resultan fáciles de responder, y codificar, y además favorece para establecer comparaciones con otras respuestas, y reduce la ambigüedad. Al mismo tiempo, este tipo de preguntas son aquellas cuyas respuestas constan en el cuestionario y ya están acotadas¹⁰⁵. De manera que, el procedimiento será determinar previamente el conjunto de opciones posibles de respuesta.

A continuación se mostrará en primer lugar, el modelo de encuesta que se hará para las personas con discapacidad, y en segundo lugar el modelo de encuesta para el personal de recepción de los establecimientos escogidos:

¹⁰³ Lic. De Vizenzi K. Metodología de la investigación. Las encuestas de investigación: "La encuesta personal" (g.1.c.1). UAI. 2011.

¹⁰⁴ Hernández M, García S, Abejón N, Zazo M. Estudio de encuestas. Tipos de encuestas en función de la forma. Pág. 12-13

¹⁰⁵ Marban V. La encuesta estadística. Tipos de encuesta. Organización y diseño de cuestionarios. Pág. 7

Accesibilidad en Hoteles

Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es Johanna Laino, soy estudiante de la Universidad Abierta Interamericana, y estoy realizando mi Trabajo Final de Grado.

Con el fin de conocer el nivel de accesibilidad que poseen los hoteles cinco estrellas del Microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para las personas con discapacidad, se establecerá esta encuesta, que sólo demorará unos pocos minutos de su tiempo. Sus respuestas serán totalmente anónimas, siendo su participación muy apreciable para dicha investigación.

Gracias por su valiosa colaboración.

<p>1. Datos Personales</p> <p>a. Rango etario: menor a 18 años <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">19-40 años <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">41-60 años <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">Mayor de 60 años <input type="checkbox"/></p> <p>b. Procedencia: Internacional <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">Nacional <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">C.A.B.A. <input type="checkbox"/></p> <p>c. ¿Qué tipo de discapacidad tiene?:</p> <p>Motriz SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>Visual SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>Auditiva SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>	<p>1. Accesibilidad</p> <p>a. ¿Necesita de algún acompañante para realizar diversas actividades?</p> <p style="text-align: center;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>b. Encuentra dificultades de accesibilidad con respecto a:</p> <p>Información SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>Actividades SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>Servicios SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>Atención</p> <p style="text-align: center;">EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/></p> <p>Infraestructura</p> <p style="text-align: center;">EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/></p>
---	--

<p>3. Conocimientos y capacitación de los empleados</p> <p>a. ¿Usted considera que los empleados de atención al público poseen los conocimientos necesarios en materia de?:</p> <p style="padding-left: 40px;">Discapacidad motriz SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">Discapacidad visual SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">Discapacidad auditiva SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>b. De acuerdo al servicio recibido, ¿usted cree que los empleados requieren de capacitación para cubrir sus necesidades de accesibilidad?</p> <p style="text-align: right;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>

<p>4. Comportamiento y actitud de los empleados</p> <p>a. Cuando ingresa a un establecimiento ¿Cuál es el comportamiento de los empleados?</p> <p style="padding-left: 100px;">Le ofrecen ayuda inmediata sin solicitársela <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 100px;">Tiene que solicitarle que lo/a ayuden <input type="checkbox"/></p> <p>b. En caso que esté con un acompañante, ¿el empleado/a suele dirigirse primeramente a éste?</p> <p style="text-align: right;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>c. ¿El lenguaje empleado por el personal de atención al público resulta ser con naturalidad y de acuerdo a sus necesidades?</p> <p style="text-align: right;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>d. ¿Usted percibe cierto temor por parte de los empleados a causa de la discapacidad?</p> <p style="text-align: right;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>e. ¿Cuál es el grado de tolerancia y comprensión en lo referente a sus necesidades de accesibilidad que recibe por parte de los empleados que lo/a atienden?</p> <p style="text-align: center;">EX <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/></p>
--

Accesibilidad en Hoteles

Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es Johanna Laino, soy estudiante de la Universidad Abierta Interamericana, y estoy realizando mi Trabajo Final de Grado.

Con el fin de conocer el nivel de accesibilidad que poseen los hoteles cinco estrellas del Microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para las personas con discapacidad, se establecerá esta encuesta, que sólo demorará unos pocos minutos de su tiempo. Sus respuestas serán totalmente anónimas, siendo su participación muy apreciable para dicha investigación.

Gracias por su valiosa colaboración.

1. ¿Existen entes que regulan la accesibilidad en el establecimiento?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<i>-En caso que su respuesta sea No pase directamente a la pregunta N°4-</i>		
2. ¿Quiénes son los entes reguladores?	
3. ¿Estos entes realizan un control periódico del nivel de accesibilidad en el hotel?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
4. ¿El hotel cuenta con políticas internas de accesibilidad para atender a personas con discapacidad?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<i>-En caso que su respuesta sea NO pase directamente a la pregunta N° 6-</i>		
5. ¿Cuándo se empezaron a aplicar las políticas de accesibilidad?	Desde el inicio del hotel <input type="checkbox"/> mediados del hotel <input type="checkbox"/> Recientemente <input type="checkbox"/>	
6. ¿Cuántas habitaciones para personas con discapacidad posee el hotel?	Marque con una cruz la que corresponda: 0-1 <input type="checkbox"/> 2-4 <input type="checkbox"/> más de 4 <input type="checkbox"/>	
7. ¿Las habitaciones para las personas con discapacidad se ubican en planta baja?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
8. El equipamiento de las habitaciones posee:		
Amplia circulación	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Sanitario adaptado para una persona con discapacidad	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Instalación de alarmas sonoras	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Instalación de alarmas visuales	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Armarios con puertas corredizas	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
9. ¿Considera que la infraestructura del hotel es accesible para hospedar a personas con discapacidad?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
10. ¿El hotel cuenta con formatos alternativos para comunicarse con las personas con discapacidades sensoriales, como el sistema braille?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
11. ¿Posee conocimientos para atender a personas con discapacidad?:		
Motriz	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Visual	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Auditiva	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
12. ¿El hotel ofrece capacitación en materia de accesibilidad?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Cuál es el método empleado?-----		
13. ¿Cuál es el sistema pensado para cuando arriba un pasajero con discapacidad?	Ofrecerle ayuda inmediata <input type="checkbox"/> esperar a que el cliente le solicite ayuda <input type="checkbox"/>	
14. ¿En el caso que ingrese al establecimiento una persona con discapacidad con un acompañante, usted prefiere dirigirse directamente a éste último?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
15. ¿Cuándo tiene que dirigirse a una persona con discapacidad, emplea un lenguaje cotidiano y con naturalidad?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
16. ¿Le genera cierto temor atender a una persona con discapacidad?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
17. ¿Le interesaría capacitarse en materia de accesibilidad?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

Hotel:

Análisis de las encuestas- *personas con discapacidad motriz, visual y auditiva*

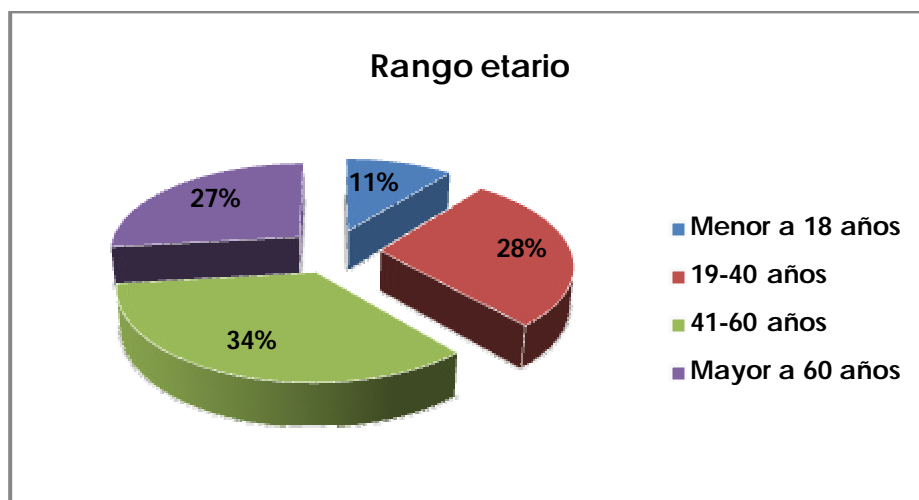
Las encuestas fueron realizadas a las personas con discapacidad¹⁰⁶, teniendo en cuenta para el análisis el nivel de accesibilidad que perciben éstos en cuestiones edilicias y sociales. Se establecieron preguntas que no son planteadas sólo para el sector de la hotelería, sino que se abordó a la accesibilidad en términos generales. Esto se debe, a que resultaba complejo encuestar solamente a personas con discapacidad que se alojan en hoteles de lujo, de manera tal que se abordaron diferentes sitios donde se ubicaba esta población objetiva, a través de contactos directos, la técnica del “boca en boca” por medio de conocidos, amistades, familiares, entre otros. Asimismo, se contactó a doctores que atienden a dichos pacientes los cuales han facilitado efectuar las encuestas a las personas con discapacidad. Además, es importante señalar, que se asistió a dos eventos con la presencia de personas con discapacidad del hotel Sheraton Libertador y se ha podido realizar un gran porcentaje de encuestas a personas con discapacidades que se alojan en hoteles de lujo.

Se han realizado 160 encuestas, en donde en su mayoría se contactaron a personas con discapacidad motriz, y en menor medida se consiguieron a personas con discapacidad visual y auditiva. Las encuestas fueron realizadas durante aproximadamente un mes, debido a la cantidad de las mismas.

La utilización de este instrumento, mediante el análisis permitirá responder a ciertos objetivos de investigación y establecer comparaciones entre las opiniones de las dos poblaciones seleccionadas, tomando en consideración a las unidades de análisis y variables establecidas.

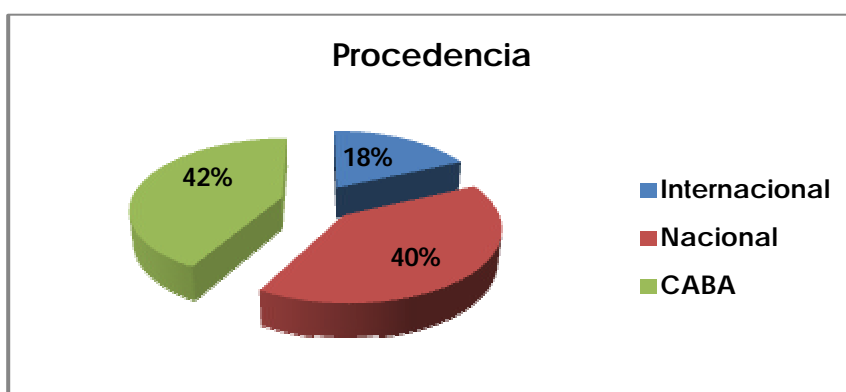
A continuación se mostraran gráficos expuestos mediante porcentajes de acuerdo a los resultados arrojados en las encuestas, lo cual permitirá realizar un análisis de cada gráfico planteado.

¹⁰⁶ Las encuestas se encuentran en el apartado “anexos”

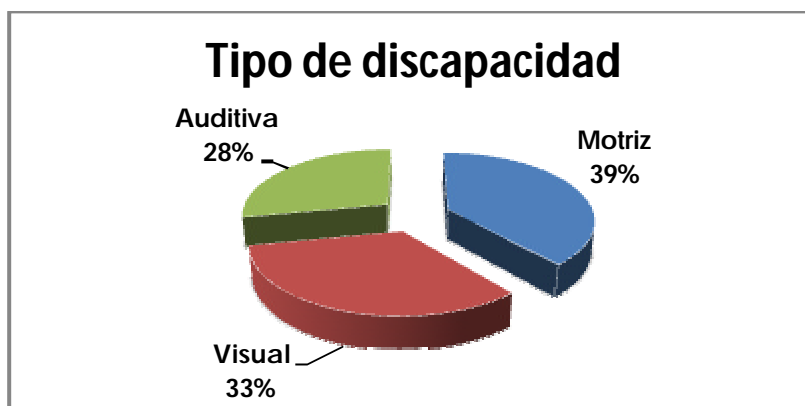


Aquí puede observarse que se obtuvo como resultado un mayor porcentaje de personas entre **41 a 60 años**, lo cual abarca un **34%** sobre el total de personas que respondieron las encuestas. Y en menor medida se realizaron encuestas a personas **menores a 18 años**, dando como resultado un **11%** del total

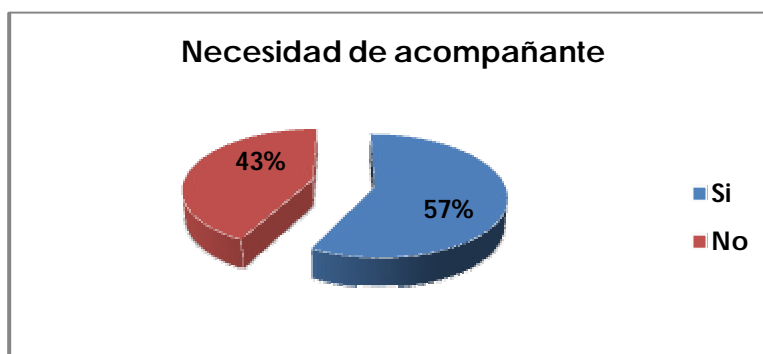
El rango etario se tomó como referencia ya que permite diferenciar las distintas necesidades que puede tener una persona con discapacidad de acuerdo a su edad, y permitió reconocer que a mayor edad se requieren más cuidados y mayores condiciones de accesibilidad que en personas de menor edad.



Este criterio se ha establecido al tener en cuenta que de acuerdo al lugar de procedencia pueden haber distintos puntos de vista de cada persona con respecto a la accesibilidad. Entre los resultados obtenidos, la mayoría proviene de **CABA**, en un **42%**, y los restantes se distribuyen a nivel nacional (**40%**) y un **18%** provenientes del extranjero. Se puede decir, que pese a las distintas procedencias, los resultados obtenidos no difieren en gran medida si se los compara.

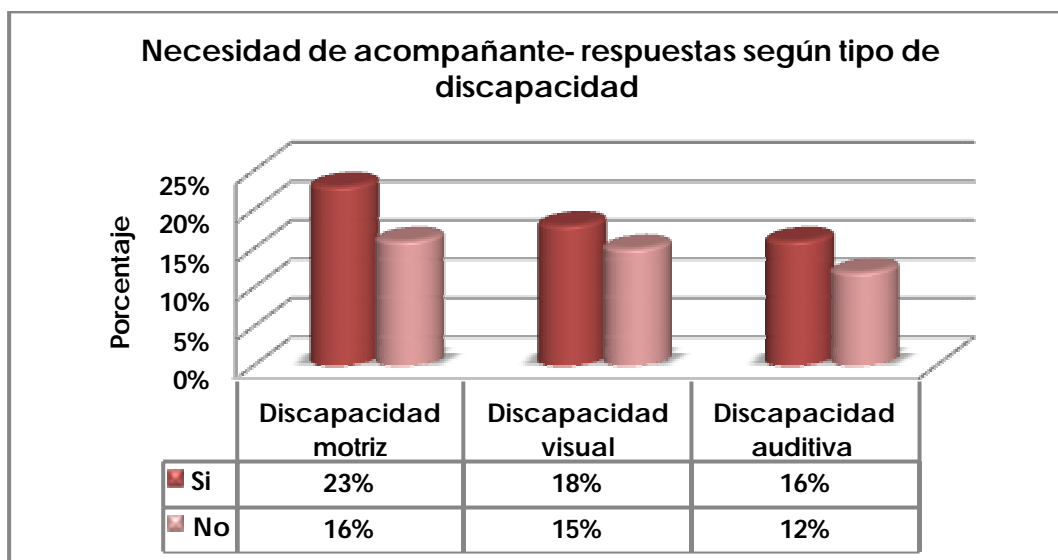


En cuanto al tipo de discapacidad se presentó una mayor cantidad de personas con **discapacidad motriz** con un total de **39%**, y en menor medida personas con discapacidad visual y auditiva respectivamente. Al establecer esta distinción, se podrá evaluar las necesidades específicas de cada discapacidad en particular, ya que dependiendo de la discapacidad que la persona tenga establecerá distintas prioridades de accesibilidad, y se evaluará a la problemática establecida de diferentes puntos de vista.

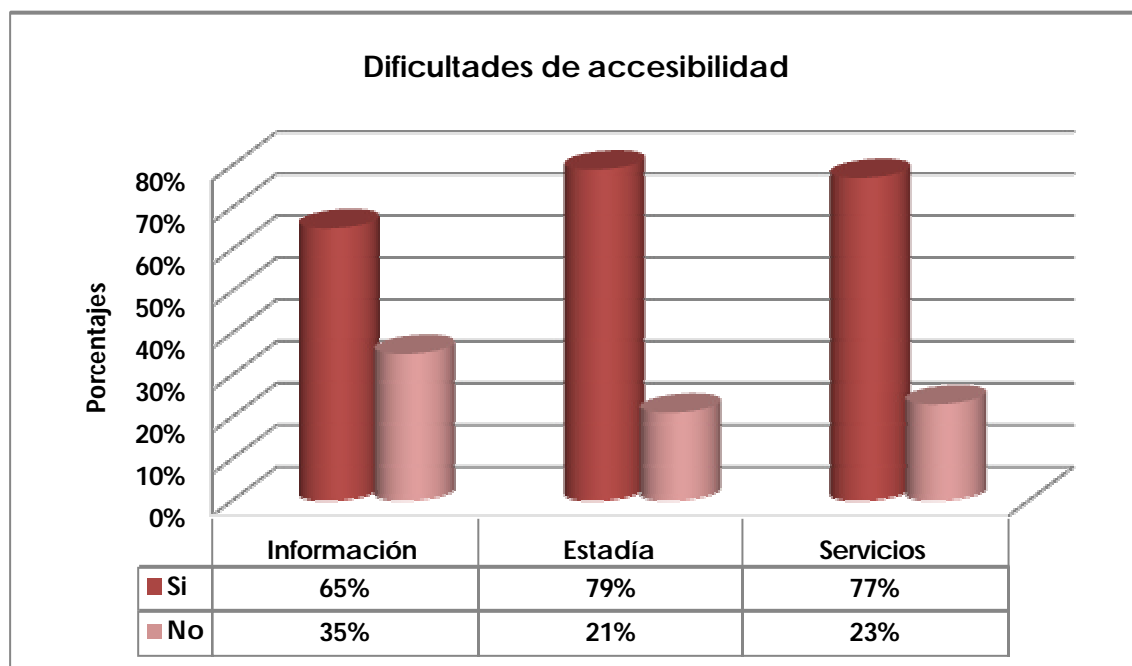


Este gráfico representa claramente que la mayoría de los encuestados, un **57%**, **necesita de un acompañante** para movilizarse y hacer diferentes actividades, y el **43%** puede manejarse de manera autónoma.

A continuación, se dividirán los gráficos de acuerdo a cada discapacidad, es decir, motriz, visual y auditiva, con el fin de conocer las dificultades de cada persona en relación a su discapacidad, y poder así apreciar las necesidades más urgentes de la población objetiva.

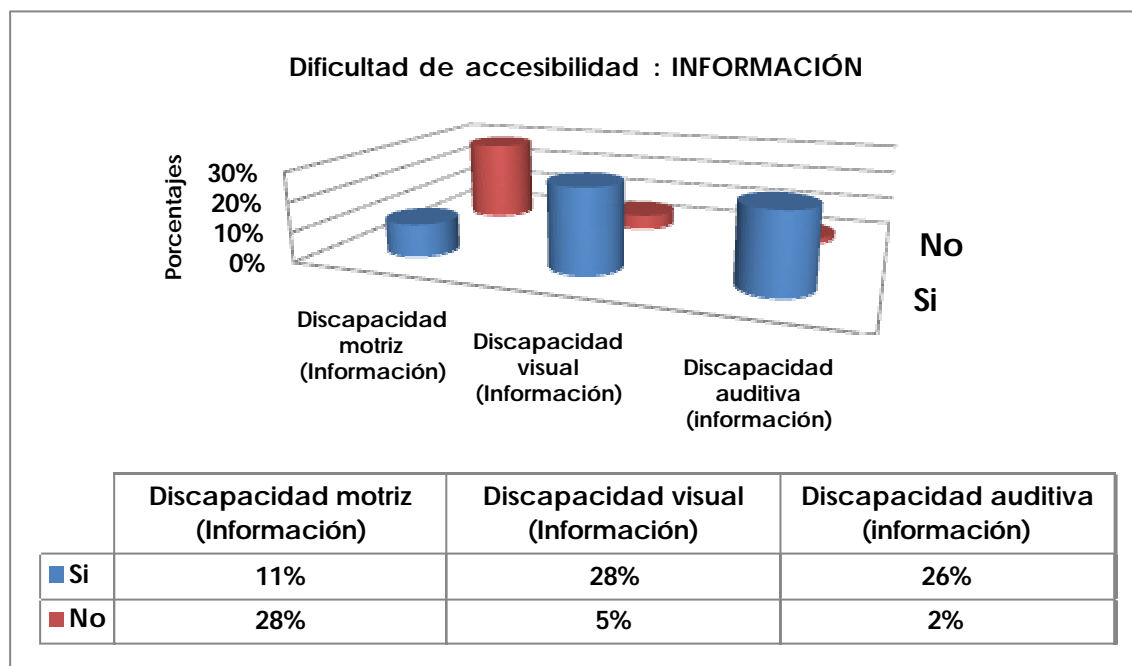


A través de este gráfico, puede apreciarse que las personas con discapacidad motriz son aquellas que dependen en mayor proporción de un acompañante para realizar sus actividades y moverse. En el caso de las personas con discapacidad visual y auditiva, no se percibe una diferencia muy marcada entre las personas que necesitan de un acompañante y aquellas que no.

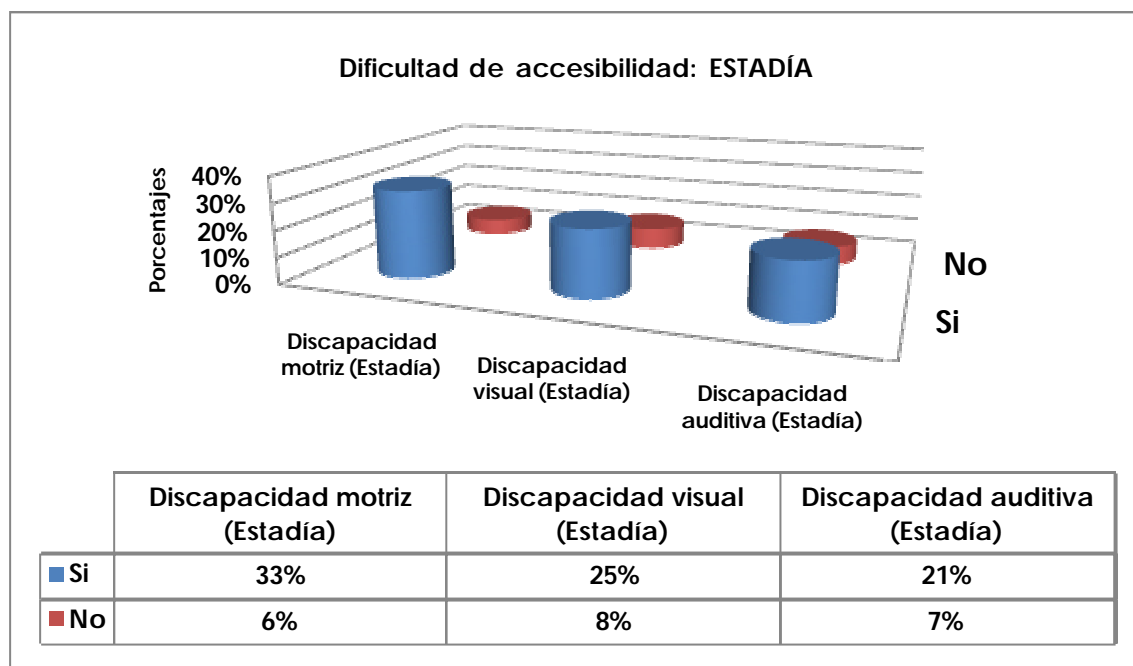


Al representar este gráfico, se puede reconocer que el **65%** de las personas con discapacidad encuestadas, encuentran barreras de accesibilidad ya sea para informarse, comunicarse e interactuar. También, se les presentan dificultades para la estadía o permanencia en un lugar (**79%**), y en su gran mayoría (**77%**) no encuentran

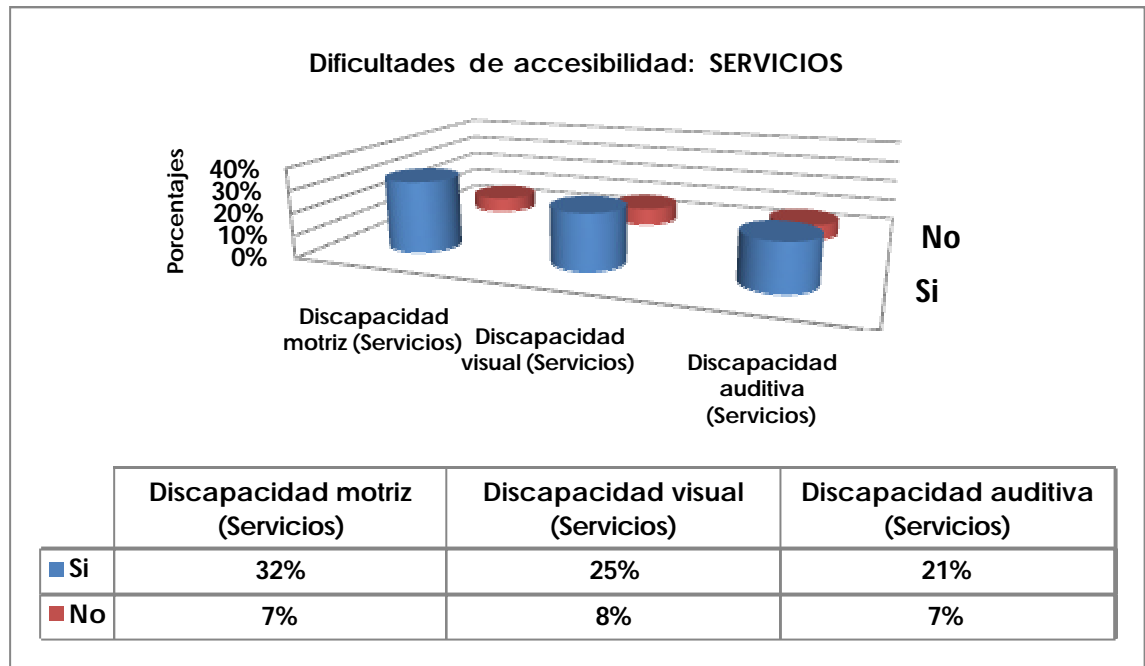
condiciones de accesibilidad al momento de consumir servicios e incluso no pueden acceder a los mismos.



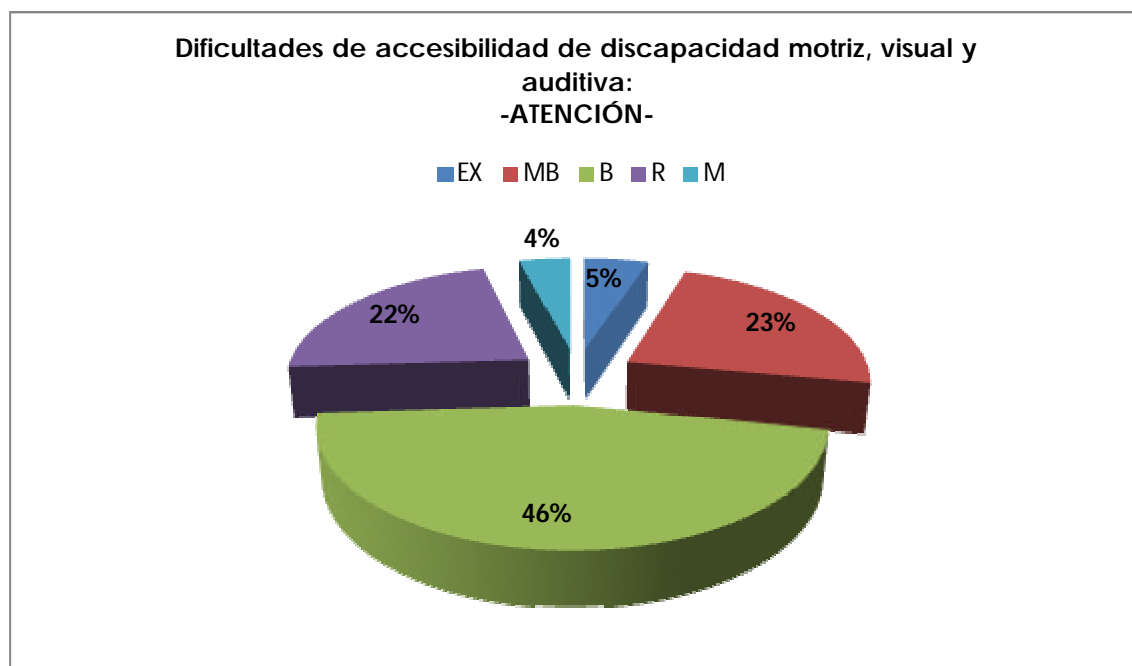
Si bien ya se ha expresado en términos generales y mediante el gráfico anterior, que la mayoría de las personas con discapacidad encuentran complicaciones de accesibilidad. Este nuevo gráfico representa el nivel de dificultad que le generan a las personas de acuerdo al tipo de discapacidad que posean, es decir, tanto en el caso de la discapacidad visual (**28%**), así como también auditiva (**26%**) encuentran mayores dificultades de accesibilidad en la información o comunicación, que las personas con discapacidad motriz(**11%**). Al analizar estos resultados, se puede apreciar que en el caso de la discapacidad visual y auditiva se generan complicaciones debido a la carencia de herramientas que permitan la facilidad de comunicación e información, como el sistema braille (para discapacidad visual), el lenguaje de señas (para discapacidad auditiva), entre otros.



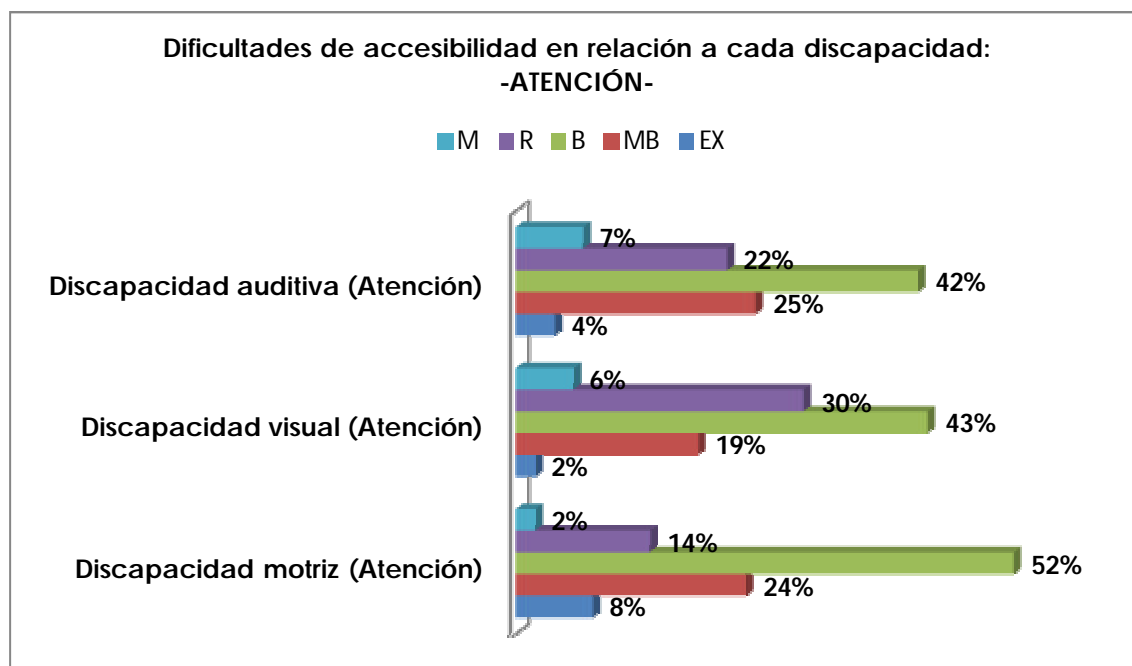
En el caso de las dificultades de accesibilidad relacionadas a la estadía o permanencia en un lugar, las personas con discapacidad motriz son aquellas que se ven más perjudicadas, representadas en un **33%** de respuestas positivas en referencia al inconveniente que les genera la estadía en un lugar debido a la ausencia de accesibilidad. Por otra parte, las personas con discapacidad visual y auditiva, pese a que el porcentaje de respuestas positivas fue menor que en la discapacidad motriz, de cualquier manera en su mayoría encuentran más barreras que facilidades para su estadía.



En el momento en que las personas con discapacidad motriz, visual o auditiva tienen que consumir servicios, en todos los casos coinciden en que se ven impedidos de poder consumirlos con total autonomía y con accesibilidad. Si se aprecian los resultados en términos porcentuales, las personas con mayores complicaciones son las que tienen discapacidad motriz (**32%**), y en menor porcentaje las personas con discapacidad visual y auditiva respectivamente.

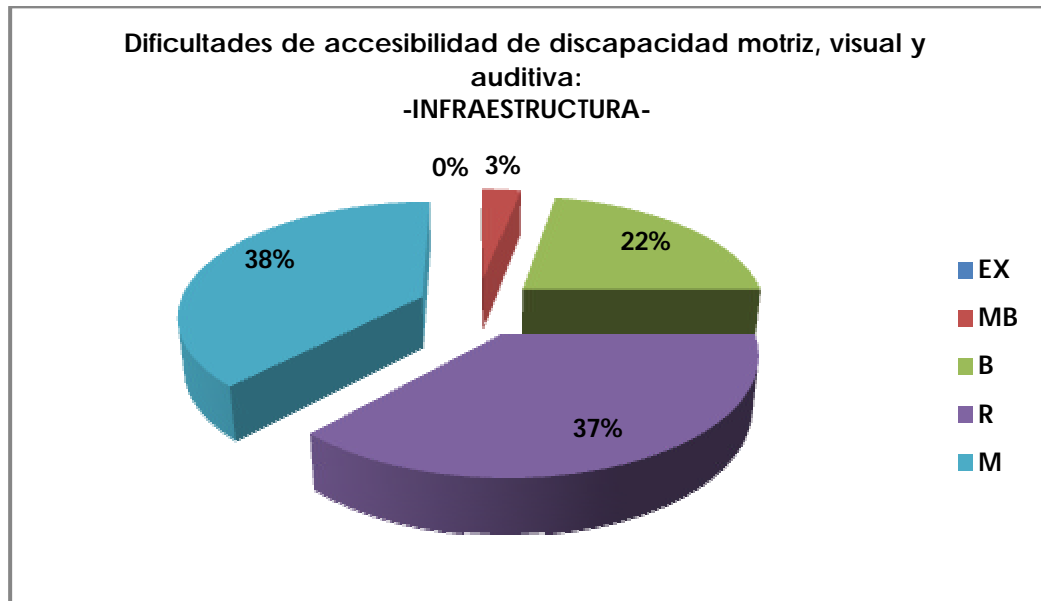


Aquí se ve representado, uno de los pilares más importantes tomados en cuenta en la investigación. Debido a que el área social y el trato al cliente resulta ser un factor muy importante para lograr la satisfacción de éstos, y las personas con discapacidad más allá de necesitar accesibilidad en las cuestiones edilicias, el trato y la atención percibida es de suma importancia. El resultado obtenido en las encuestas ha sido positivo en su mayor medida, en donde un **46%** consideró que la atención brindada es buena, un **23%** calificó como muy buena la atención, y un porcentaje menor, el **5%** percibe como excelente la atención recibida. En el caso de las personas que no aprecian de manera positiva este criterio analizado, han calificado como regular en un **22%** y malo en un **4%**.

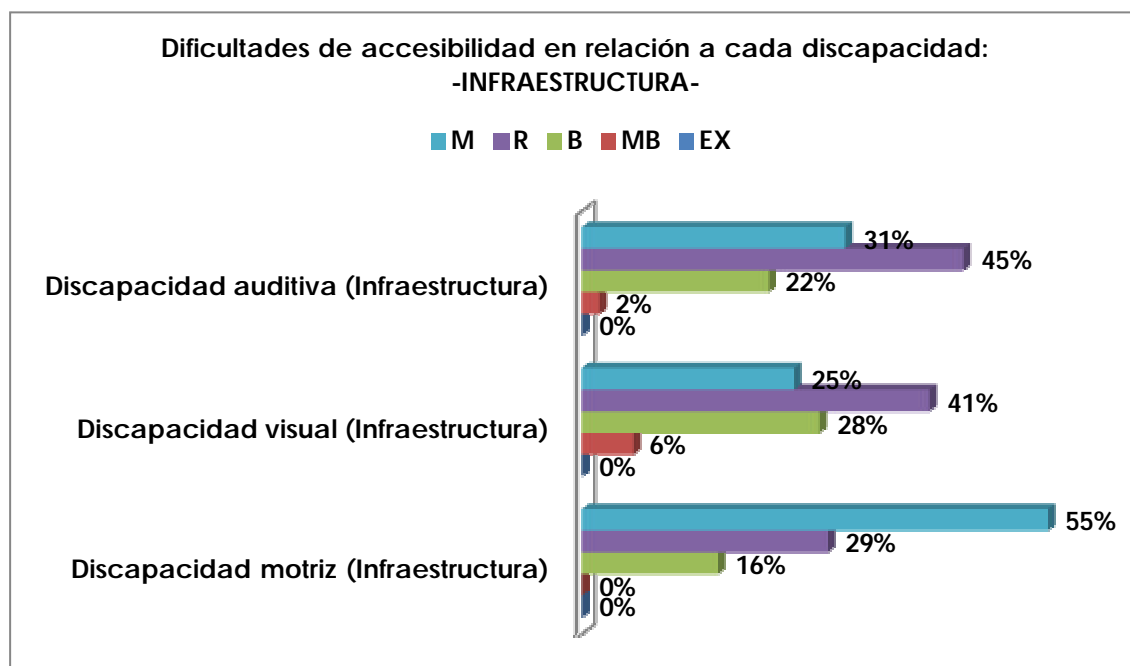


Al analizar la opinión de cada persona encuestada en relación al tipo de discapacidad, se arrojaron los siguientes resultados; las personas con discapacidad motriz otorgaron más calificaciones “excelentes” (8%) y “buenas” (52%) que las personas con discapacidad visual y auditiva y está última ha dado más porcentajes de calificaciones “muy buena” (25%). Asimismo, en el caso de la calificación “regular” el mayor porcentaje corresponde a las personas con discapacidad visual, y las personas con discapacidad auditiva dieron mayor número de respuestas calificadas como “mala” a la atención de los empleados.

Para finalizar con el análisis de este criterio, se establece que tanto las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva consideran en su mayor proporción como “buena” la atención recibida, y las calificaciones más positivas fueron dadas por parte de los clientes con discapacidad motriz.

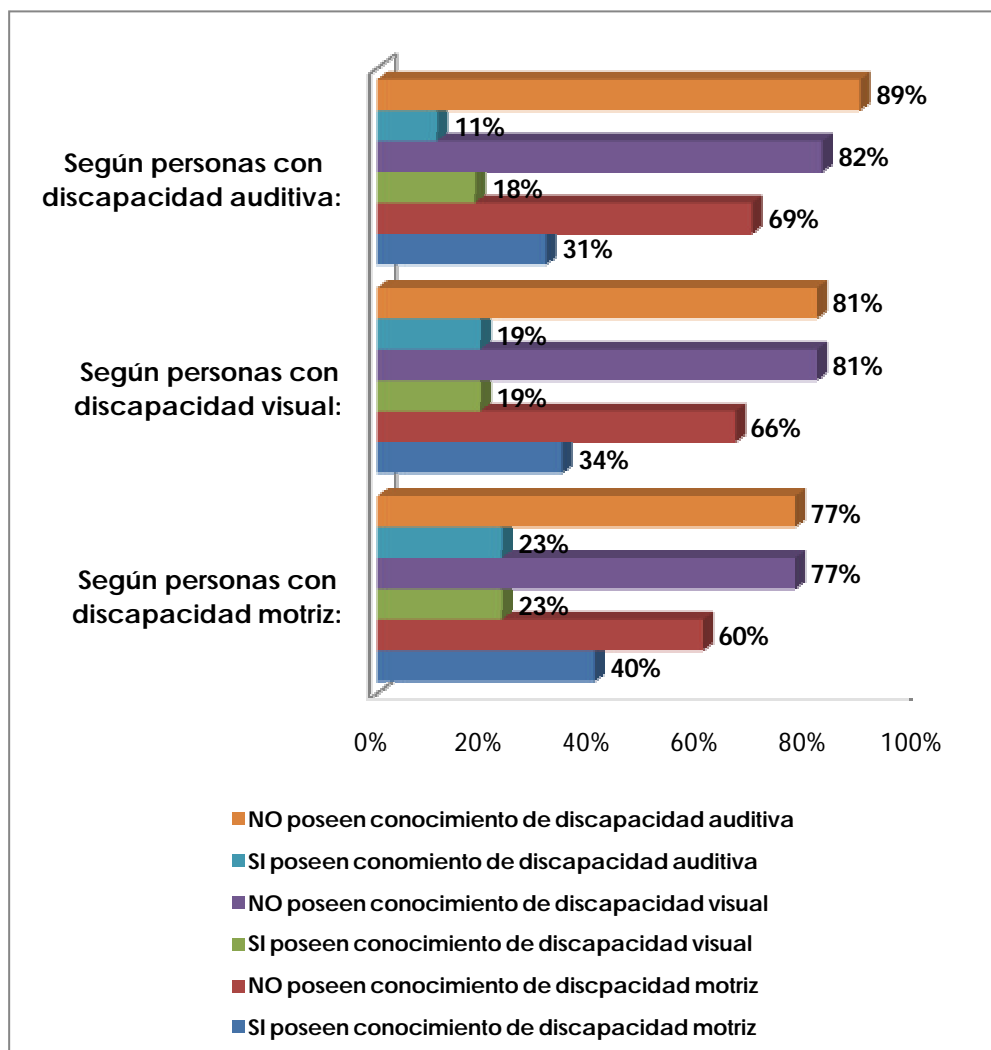


Se pasará aquí a exponer el análisis correspondiente a la accesibilidad en cuestiones relacionadas a la infraestructura. En primera instancia, lo que llama la atención es que de las 160 personas encuestadas, ninguna ha considerado como excelente a la infraestructura, caso similar sucedió con la calificación "muy buena", en el cual sólo el **3%** dio dicha apreciación, y un número mayor calificó como "buena" a la infraestructura. El resto, y en su mayoría, el **38%** piensan que la infraestructura no es la correcta en absoluto para ser considerada accesible, lo cual calificaron como "**mala**", porcentaje similar, es decir, el **37%** han calificado como "regular" a dicho criterio analizado. Puede decirse entonces, que la infraestructura no se adapta a las necesidades de la población objetivo de estudio.



Con este gráfico puede observarse la opinión en cuanto a la infraestructura de todas las personas encuestadas, teniendo en cuenta las respuestas según el tipo de discapacidad. Quienes han calificado de forma más negativa a la infraestructura fueron en su gran porcentaje las personas con discapacidad motriz, en donde un **55%** la consideró **“mala”**. A su vez las personas con discapacidad auditiva y visual han calificado en su mayoría como **“regular”**, con el **45%** y el **41%** respectivamente.

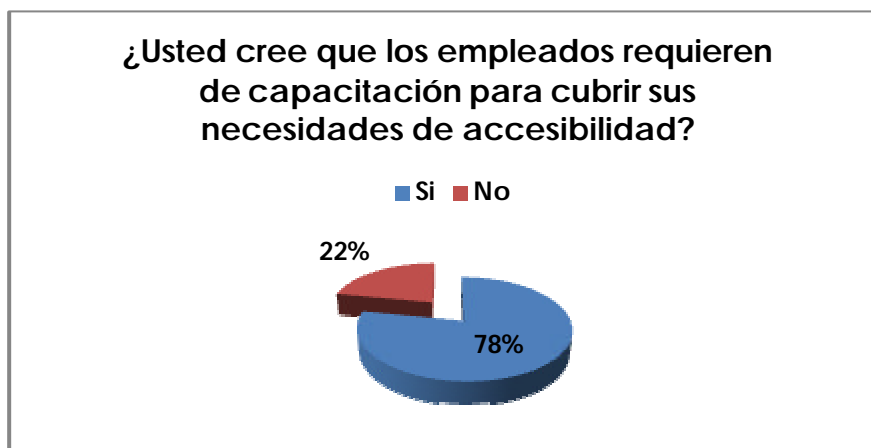
Las calificaciones positivas: **“buena”** en tanto no han cubierto un gran número, las personas con discapacidad visual otorgaron el **28%**, con auditiva el **22%** y finalmente con motriz el **16%**. Ninguno de los tres tipos de discapacidad calificaron **“excelente”** a la infraestructura, pero hubo un porcentaje disminuido que calificaron como **“muy buena”** (**6%** y **2%**).



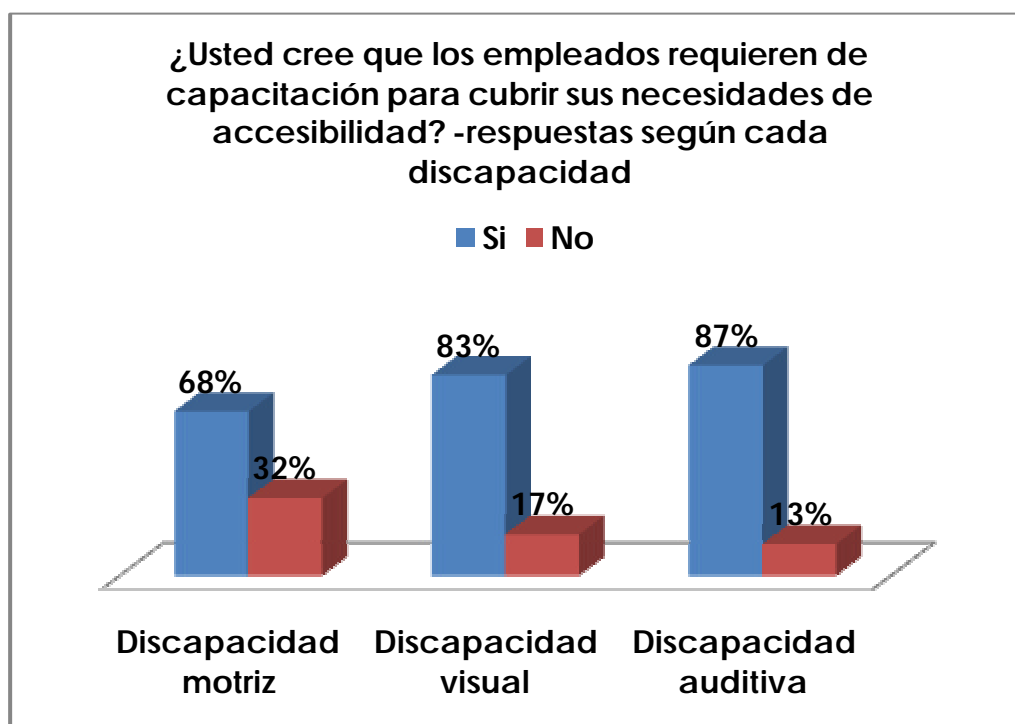
Esta representación permite observar el punto de vista de cada persona con discapacidad, en relación a lo que éstos piensan en cuanto a los conocimientos que poseen los empleados en lo referente a las distintas discapacidades. Se tomaran como referencia a los porcentajes más altos de los resultados obtenidos.

Por un lado, las personas con discapacidad auditiva en un **89%** creen que los empleados no poseen conocimientos de dicha discapacidad, por otro lado, un **82%** consideran que no poseen conocimientos en discapacidad visual y un **69%** que carecen de conocimientos en discapacidad motriz. En el mismo orden de ideas, según las personas con discapacidad visual calificaron con el **81%** al personal en relación al desconocimiento en discapacidad auditiva y visual y en un **66%** motriz. Estos últimos estimaron en un **77%** de manera negativa al conocimiento en discapacidad auditiva y visual, y el **60%** al desconocimiento en cuanto a la discapacidad motriz. Finalmente, cabe

señalar que quienes dieron opiniones de carácter positivo fueron en mayor proporción las personas con discapacidad motriz.

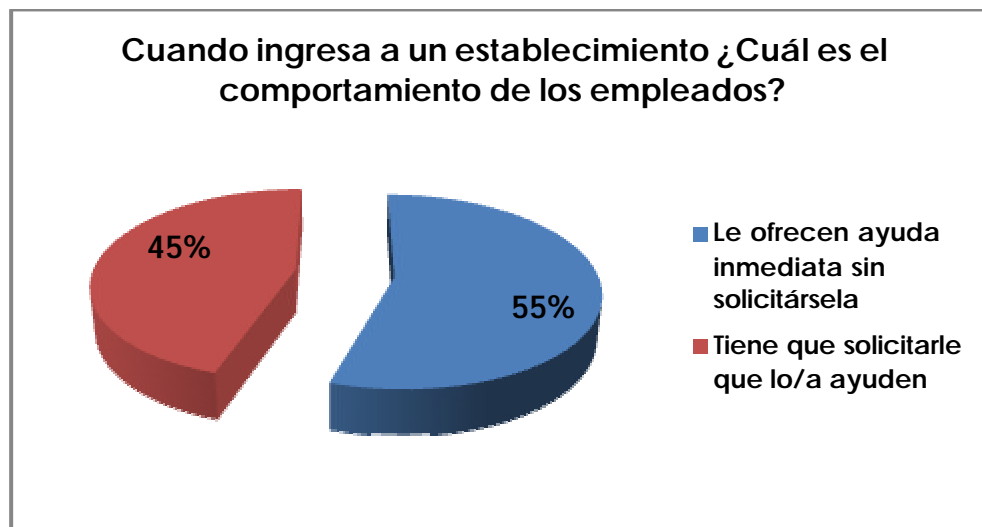


El **78%** del total de las personas encuestadas, afirman que los empleados necesitan capacitarse en materia de accesibilidad, ya que no se logra cubrir con sus necesidades.

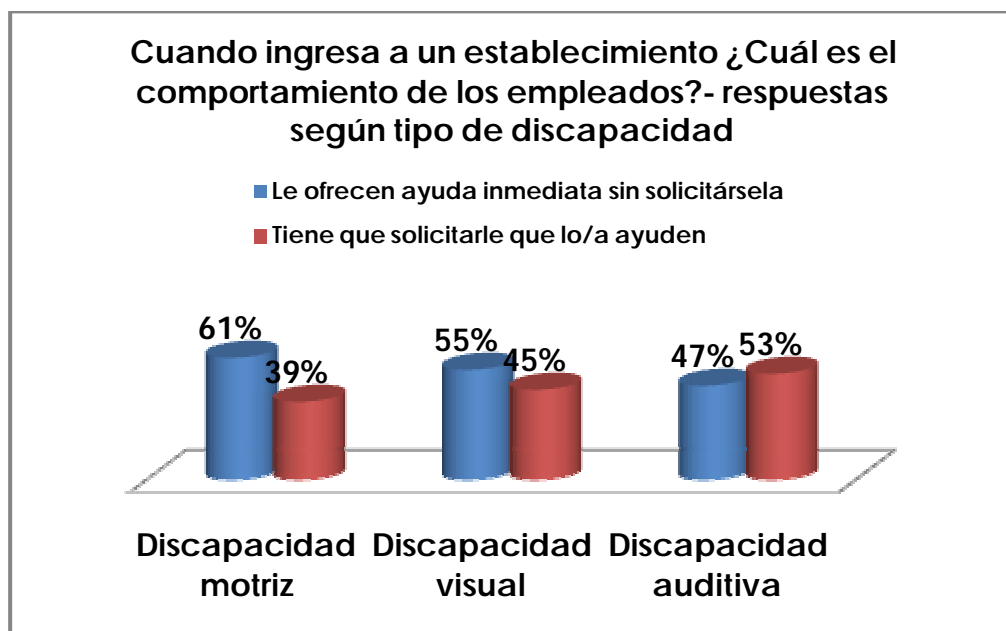


Mediante el gráfico anterior, se pudo detectar que para las personas con discapacidad los empleados requieren de capacitación para atenderlos. Ahora bien, este gráfico representa además quiénes son los que se encuentran más perjudicados, y como puede apreciarse son las personas con discapacidad auditiva, y visual, con **87%** en el primer caso, y con el **83%** en el segundo caso. Muchos de estos han manifestado que el desconocimiento del lenguaje de señas o la falta de herramientas que ayuden a la comunicación (sistema braille por

ejemplo), dificultan en gran medida la comunicación y el servicio. Finalmente, un porcentaje menor, el **68%**, de las personas con discapacidad motriz, creen que los empleados tienen que capacitarse.



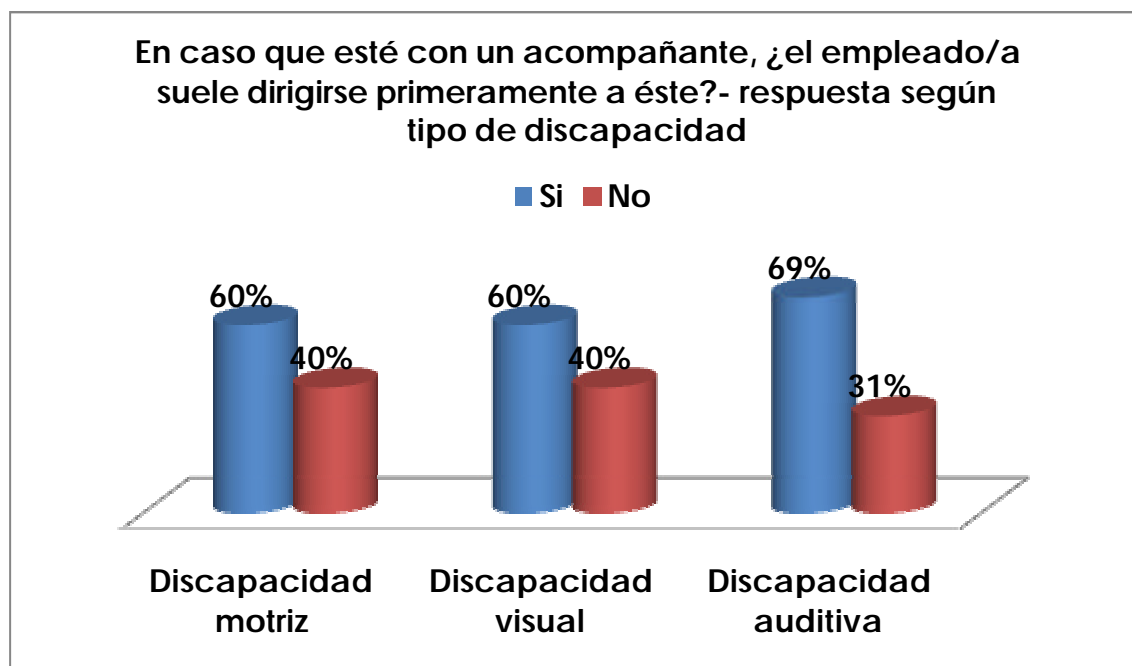
Las personas con discapacidad en general buscan desplazarse con autonomía y en ciertos casos no requieren de ayuda e incluso les gusta hacer las cosas por su cuenta. De manera que se estableció esta pregunta teniendo en cuenta que en el primer contacto con una persona con discapacidad, lo correcto sería esperar a que la misma solicite colaboración, con el fin de darle espacio y libertad, ya que la “ayuda impuesta” podría subestimar a la persona. A través de los resultados obtenidos se permite reconocer que el mayor porcentaje de los encuestados (**55%**) reciben ayuda sin necesitarla o solicitarla.



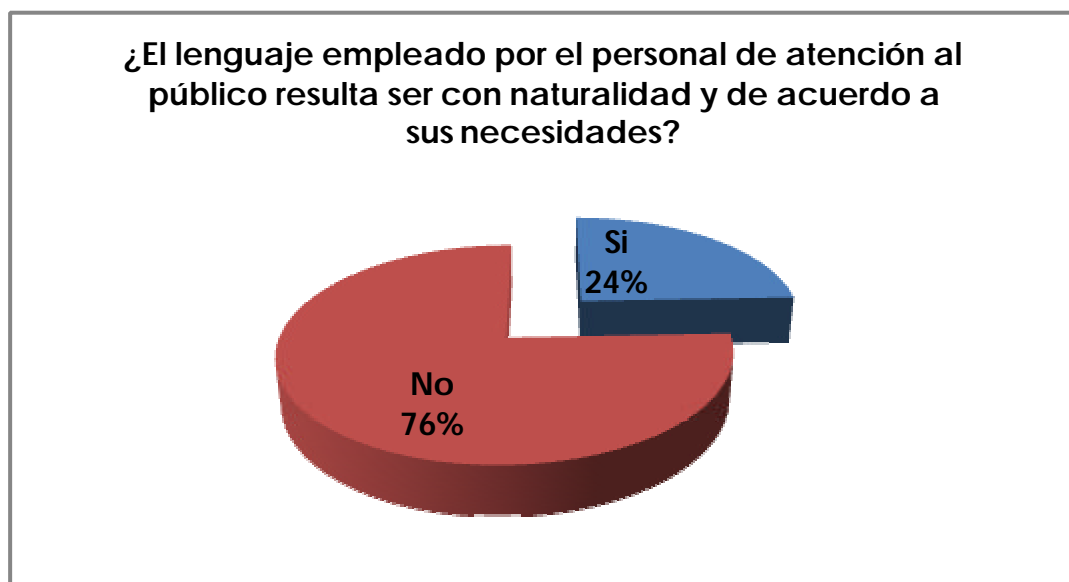
Teniendo en cuenta los criterios mencionados en el gráfico anterior, aquí puede observarse que las personas con discapacidad motriz, son aquellas que reciben mayor ayuda sin solicitarla (61%). Podría interpretarse que este tipo de discapacidad a simple vista resulta ser más visible que en el caso de una persona con discapacidad auditiva por ejemplo. Por ello es que los empleados recurren rápidamente al cliente para colaborar.



Cuando una persona con discapacidad se encuentra acompañada, lo ideal no es dirigirse al acompañante, sino por el contrario ya que la persona con discapacidad puede sentirse marginado. A pesar de esto como resultado, el 62% de las personas declaran que quiénes los atienden prefieren dirigirse en primer lugar al acompañante.

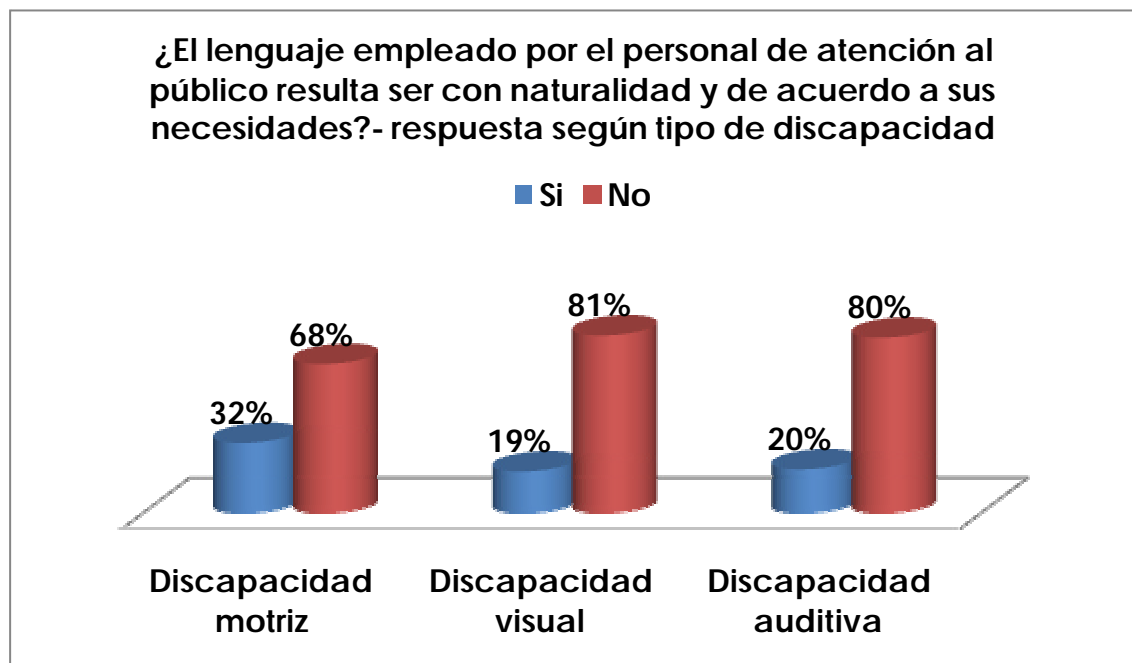


Pese a que cada discapacidad conlleva diferentes barreras, en los tres casos han dado respuestas similares, y aunque en el caso de la discapacidad motriz, las personas no tienen ninguna dificultad de comunicación, de cualquier manera la mayoría (60%) reconoció que no son tomados en cuenta cuando se dirigen con un acompañante. El porcentaje más elevado de respuestas que coinciden que los empleados se dirigen al acompañante primeramente, corresponden a las personas con discapacidad auditiva, con el 69%.

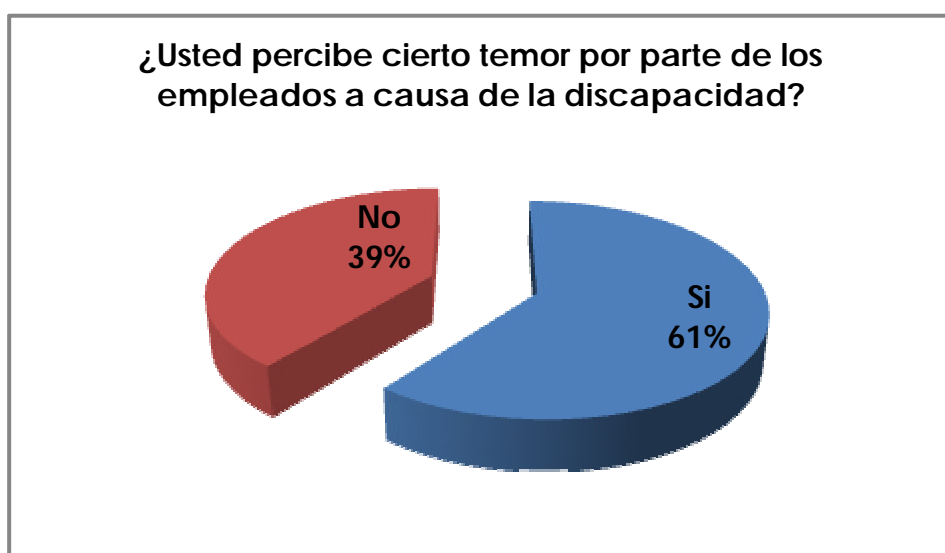


El lenguaje y el modo en que son tratadas las personas con discapacidad son de suma importancia, para que no se sientan excluidos o diferentes a los demás, es necesario emplear un lenguaje correcto, identificándolos como un cliente más. En muchos casos por el

desconocimiento suelen tratarse a estas personas como si fuesen niños por ejemplo, y eso perjudica y puede generar malestar a las personas con discapacidad. En el gráfico se permite ver que el **76%** reconoce que el lenguaje no resulta ser con naturalidad como en el resto de las personas.

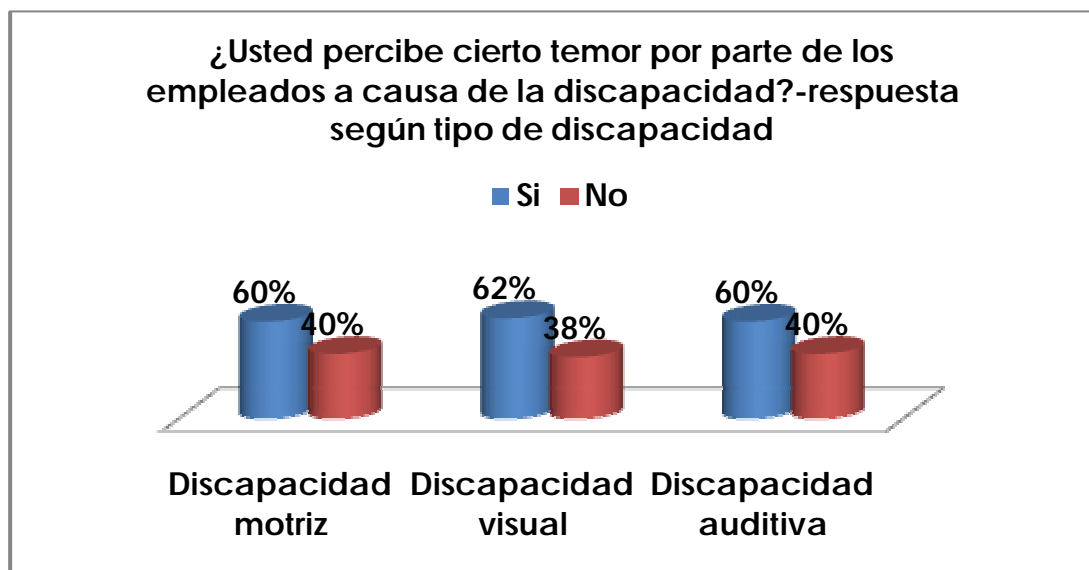


Por medio de dicho gráfico, se permite observar que las personas que menos están conformes con el lenguaje utilizado de acuerdo a las necesidades que presentan son aquellas con discapacidad visual (**81%**) y auditiva (**80%**).



El temor puede ser ocasionado por el desconocimiento, no todos los empleados están preparados para atender y cubrir las necesidades requeridas por parte de las personas con discapacidad. Los resultados

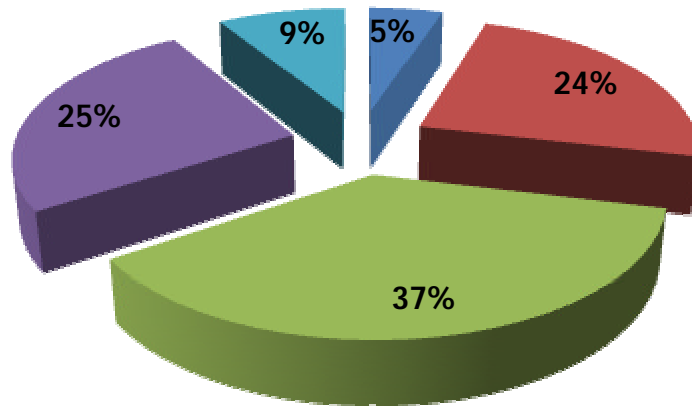
señalan que el **61%** de las personas encuestadas perciben temor de los empleados al atenderlos a causa de su discapacidad.



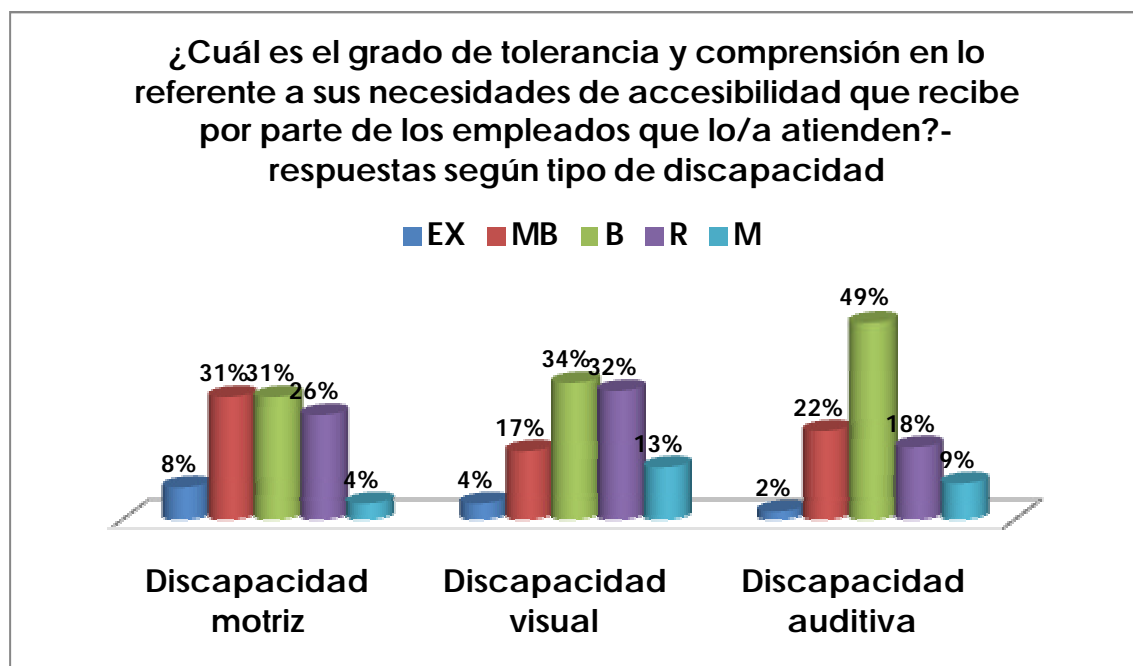
Tanto las personas con discapacidad motriz, visual, así como también auditiva, coinciden en su mayoría en que a los empleados les genera cierto temor atenderlos por las distintas discapacidades que éstos tienen. Los que más lo perciben son las personas con discapacidad visual con el **62%**.

¿Cuál es el grado de tolerancia y comprensión en lo referente a sus necesidades de accesibilidad que recibe por parte de los empleados que lo/a atienden?

■ EX ■ MB ■ B ■ R ■ M



Un empleado puede desconocer las necesidades específicas de una persona con discapacidad, pero si posee tolerancia y comprende a la persona siempre con buena voluntad puede mejorar la calidad de servicio y hacerlos sentir más a gusto. En términos generales los resultados fueron positivos, en donde el **37%** de las personas encuestadas calificaron como "buena" la tolerancia y comprensión recibida, un **24%** como "muy buena" y un **5%** como "excelente". El resto de las personas calificaron negativamente, en un **25%** como "regular" y **9%** "mala".



Aquí se reconoce que las personas con discapacidad motriz fueron quienes dieron las mejores calificaciones como “excelente” (8%) y “muy buena” (31%) a la tolerancia y comprensión de los empleados, las personas con discapacidad auditiva por su parte, calificaron más porcentajes como “buena” (49%). Finalmente las opiniones negativas tales como “regular” y “mala” fueron otorgadas por parte de las personas con discapacidad visual, en un 32% y 13% respectivamente.

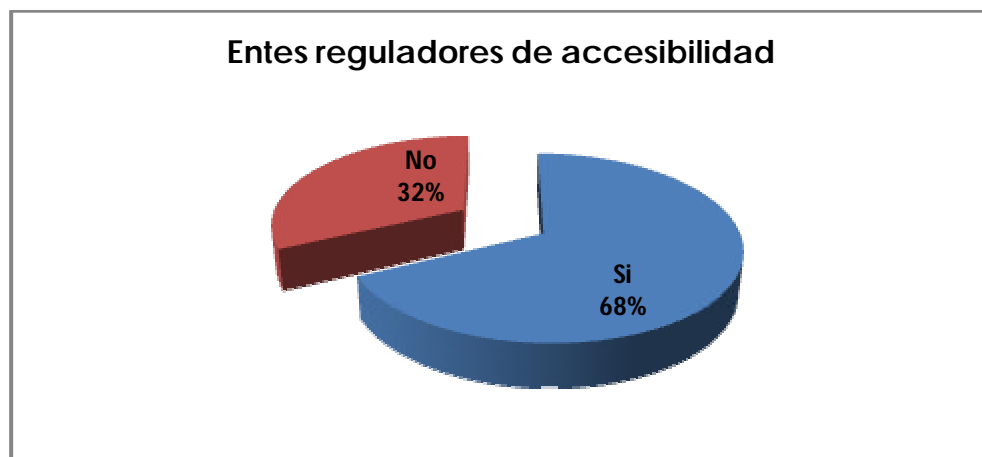
Análisis de las encuestas-empleados de recepción de los hoteles cinco estrellas del Microcentro de CABA

Se ha realizado las encuestas al personal del sector de recepción de los hoteles cinco estrellas que se encuentran ubicados en el microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires¹⁰⁷, con la finalidad de conocer la manera en que se desempeñan laboralmente para atender a las personas con discapacidad, teniendo en consideración a los objetivos de la investigación y así poder determinar los conocimientos, la capacitación y sus opiniones de la problemática establecida.

Al igual que el caso anterior de las encuestas a personas con discapacidad, aquí también se consideró como temas claves las cuestiones sociales y edilicias relacionadas a la accesibilidad. Con el fin de realizar comparaciones y conocer los diferentes puntos de vista de cada población objetiva.

En cuanto al total de encuestas efectuadas, éstas fueron 28, realizadas a los empleados que trabajan durante el turno mañana y tarde.

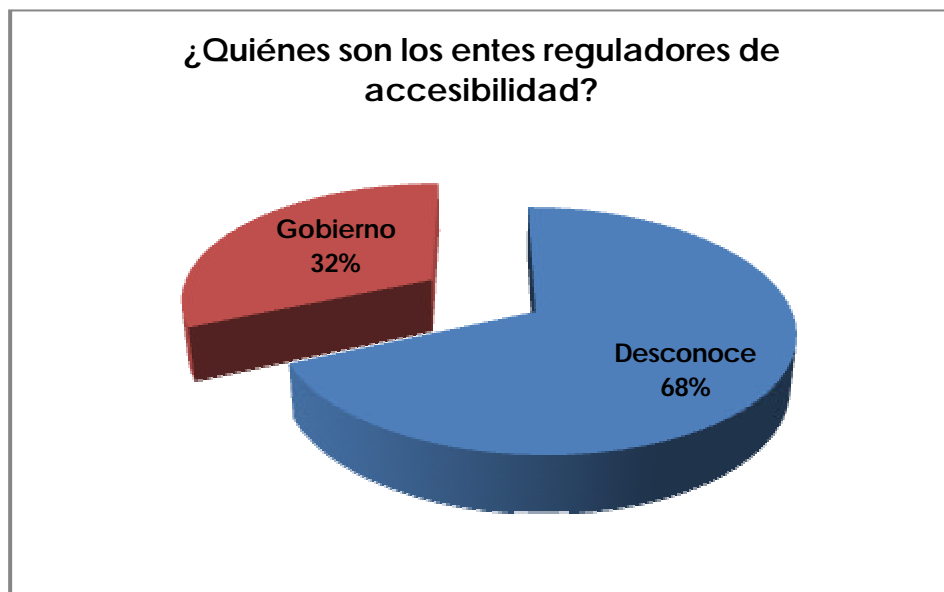
Para poder apreciar los resultados obtenidos, se presentaran los mismos en términos porcentuales y se analizara cada gráfico expuesto a continuación.



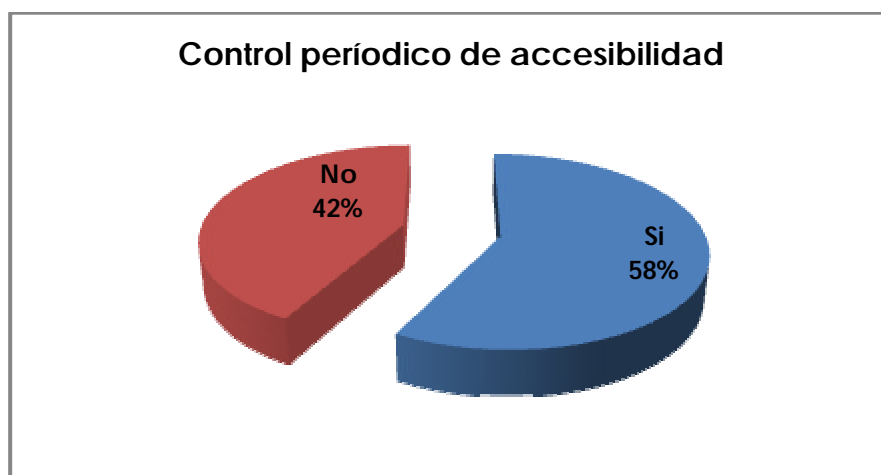
La importancia que se le atribuye a este planteo de si existen o no entes reguladores, está relacionado al compromiso que hay con respecto a la accesibilidad, ya que si bien pueden existir las leyes, los decretos, entre otros, si no hay quién controle que se cumplan, quedan a criterio de los establecimientos ser accesibles o no, de manera que los derechos de

¹⁰⁷ Las encuestas se encuentran en el apartado "anexos"

las personas con discapacidad pueden no ser siempre cumplidos. Entre los encuestados un porcentaje mayor, el **68%** afirmó que si existen entes que se encargan de controlar y regular a los establecimientos en cuestiones de accesibilidad, mientras que un **32%** asegura que no hay entes reguladores.

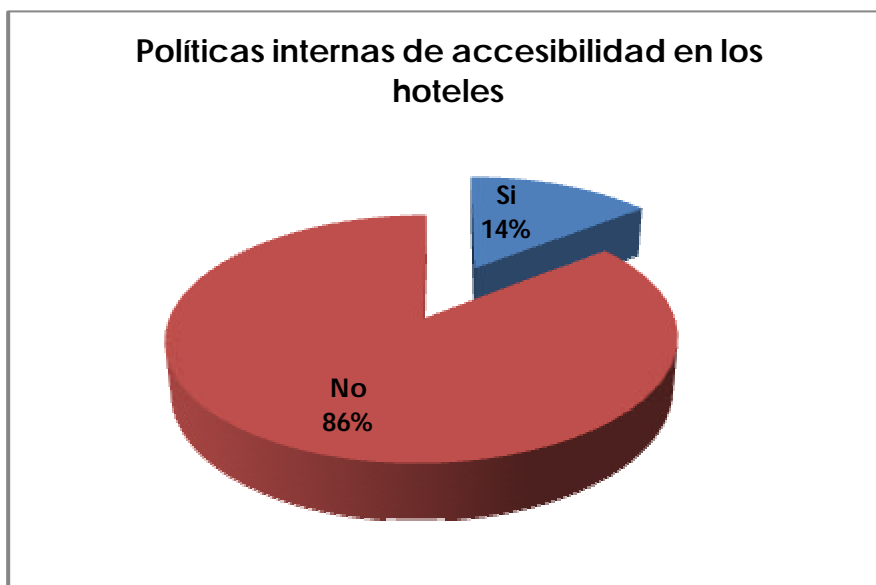


De las personas que afirmaron que existen entes reguladores de accesibilidad, el **68%** desconoce quiénes son, y el **32%** confirma que es el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires quién se encarga de regular y controlar la accesibilidad.

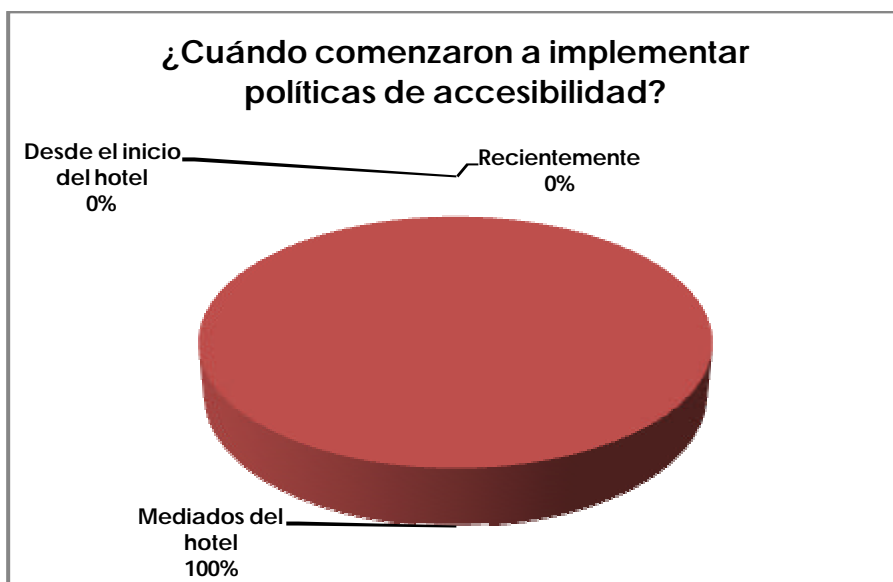


Asimismo, se ha consultado a los empleados que afirmaron que existen entes reguladores responsables, si éstos realizan un control periódico, con el fin de saber si realmente verifican la situación del hotel, y en caso que sea requerido les exigen eliminar barreras y luego siguen realizando los controles para generar un proceso de mejora continua. Entre los

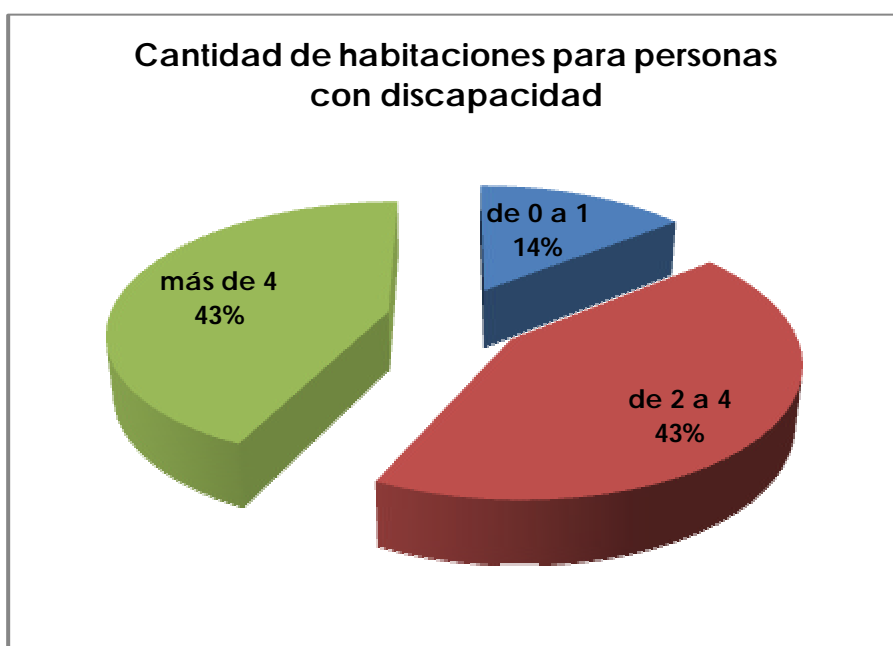
resultados; el **58%** dijo que sí se realiza un control periódico en los hoteles.



El propósito de investigar si los hoteles poseen o no políticas internas en referencia al tema de la accesibilidad, surge debido a que la existencia de las mismas, implica establecer directrices documentadas que establezcan las normas en ciertas áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados que favorezcan la atención de clientes con discapacidad, y a su vez con la existencia de políticas se estaría mostrando la filosofía y compromiso e importancia que le otorga la gerencia al tipo de cliente con discapacidad. Los resultados obtenidos reflejan los siguiente: entre la totalidad de empleados encuestados, sólo el **14%** afirmó que el hotel posee políticas internas para atender a personas con discapacidad, y este porcentaje se le atribuye al personal que trabaja en el hotel **NH City & Tower**, debido a que el resto respondió negativamente, es decir, el **86%** restante no presenta políticas internas de accesibilidad en sus establecimientos.



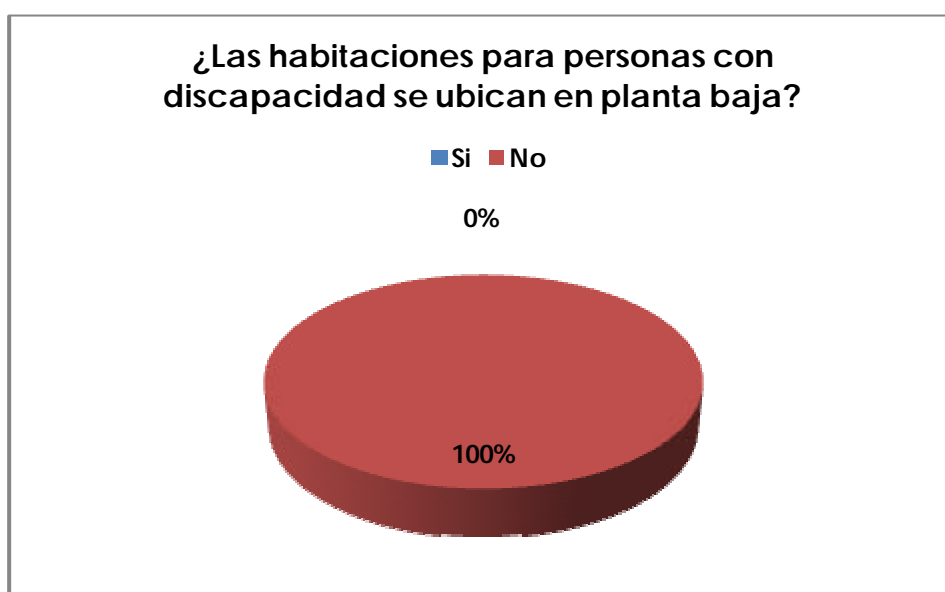
Como se ha mostrado en el esquema anterior, el único hotel que posee políticas internas para atender a personas con discapacidad es el hotel **NH City & Tower**, el cual ha implementado las mismas, a mediados de la puesta en marcha del hotel. De manera que en sus comienzos el tema de la accesibilidad no adquirió una gran importancia.



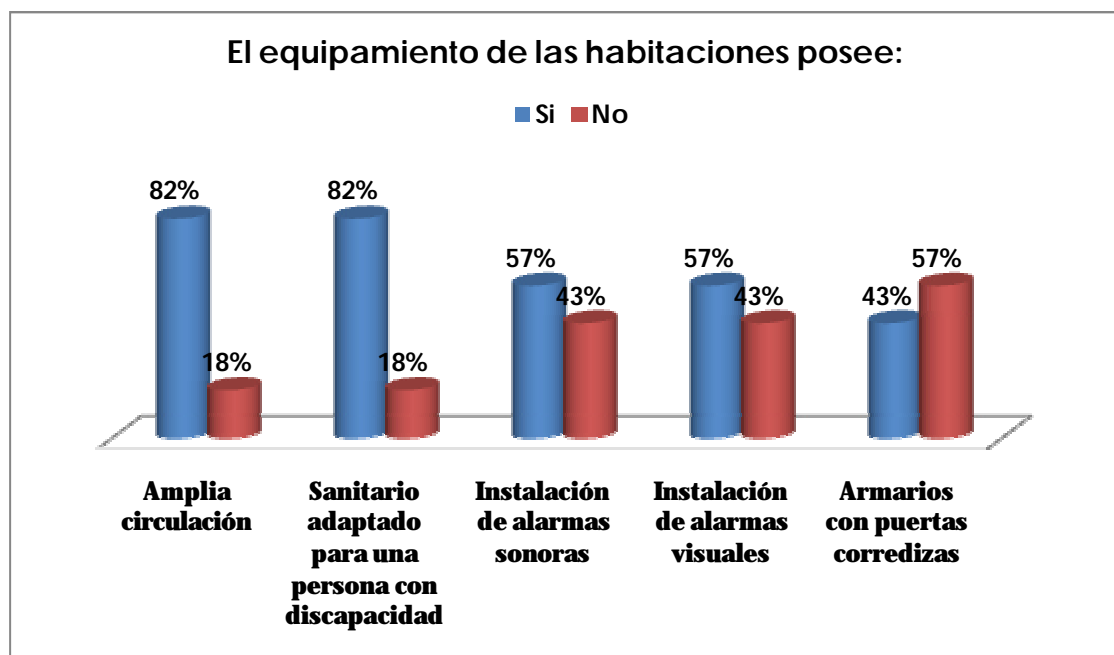
Analizar la cantidad de habitaciones para personas con discapacidad es un factor importante, ya que existe un mínimo estipulado de habitaciones que tienen que reservarse para estos clientes. El **Decreto Reglamentario 914/97** determina las especificaciones técnicas de accesibilidad hotelera¹⁰⁸, en donde se toma como referencia lo siguiente: a mayor cantidad de habitaciones en el hotel, mayores son

¹⁰⁸ Especificaciones detalladas en el marco teórico/conceptual.

las que se deben destinar para personas con discapacidad. En el caso de los hoteles investigados, todos tienen más de 100 habitaciones cifra que le correspondería contar como mínimo con 2 habitaciones accesibles, de manera que si realmente todos estos hoteles cumplirían con la cantidad necesaria, ninguno tendría que haber respondido la opción de **0-1** habitaciones para personas con discapacidad, caso que no ha sucedido ya que el **14%** optó por seleccionar la misma. Por otro lado, debe reconocerse que en su mayoría se cumple con los estándares exigidos en cantidad de habitaciones accesibles, con un **43%** de hoteles que tienen de **2 a 4** habitaciones y un **43%** de hoteles que posee **más de 4**.

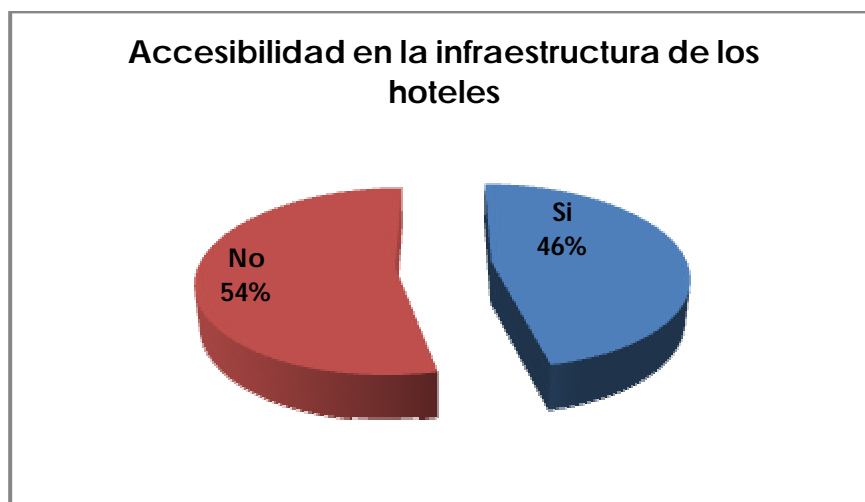


Una de las características más importantes en cuanto a las habitaciones para personas con discapacidad, es su ubicación. Lo ideal es que las habitaciones no se encuentren entre los pisos más altos del hotel, sino por el contrario, cuanto más cercano a la salida resulta ser mejor, por varias razones, como la facilidad de acceso, la cercanía a las salidas de emergencias, entre otros. Mediante los resultados obtenidos se establece que todos los empleados encuestados han afirmado que las habitaciones para discapacitados se encuentran a partir del segundo piso, e incluso en pisos más altos.

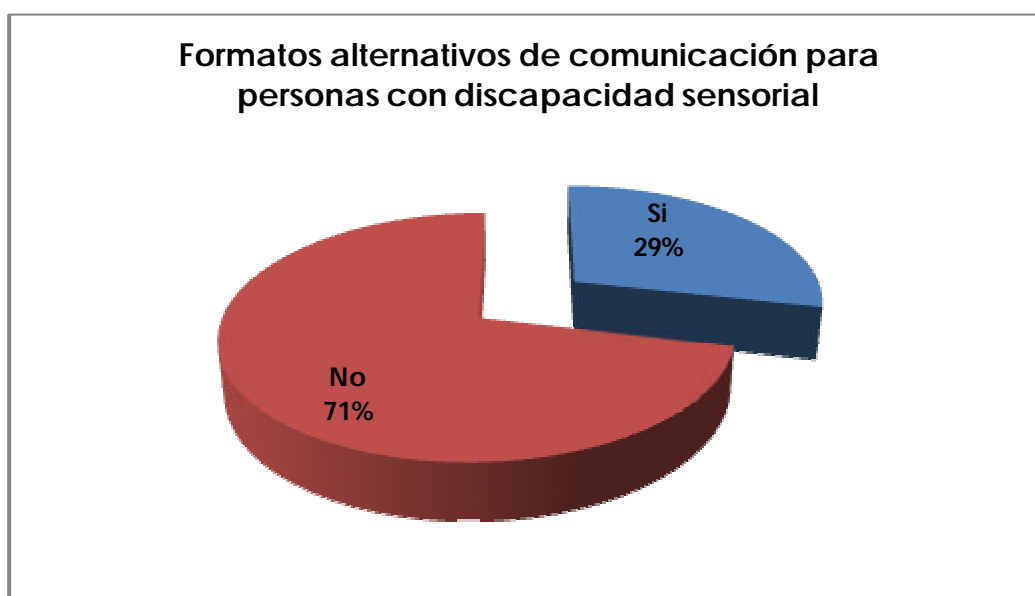


Para determinar si el equipamiento de las habitaciones puede considerarse completo y adaptado para una persona con discapacidad, se tomó como referencia a los parámetros de análisis planteados por las **Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos**¹⁰⁹. Y como resultado se arrojó lo siguiente: el **82%** de los encuestas consideran que las habitaciones son amplias para su circulación y que además los sanitarios son adaptados para personas con discapacidad, mientras que el **18%** restante considera lo contrario. En lo que concierne a la instalación de alarmas sonoras y visuales, el **57%** afirma que en los establecimientos están presentes estas instalaciones, y el **43%** de los empleados dijo que no disponen de estas. Finalmente, con lo que respecta al mobiliario las puertas corredizas facilitan la circulación y el uso de las personas con discapacidad, del total de encuestados el **57%** niega que hayan armarios con puertas corredizas y el **43%** afirma que sí.

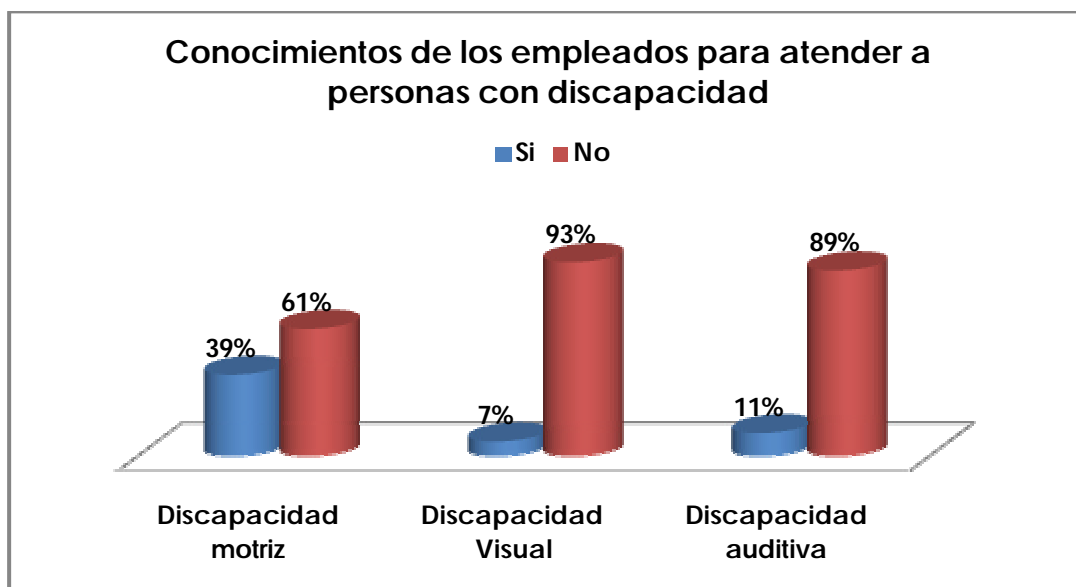
¹⁰⁹ Ver marco teórico/conceptual



La infraestructura es uno de los criterios claves a tener en cuenta, como resultados se obtuvo que el **54%** de los empleados consideran que la infraestructura de los hoteles no resulta ser accesibles para las personas con discapacidad, por otra parte, el **46%** piensa que la infraestructura es apta para alojar a personas con discapacidad.

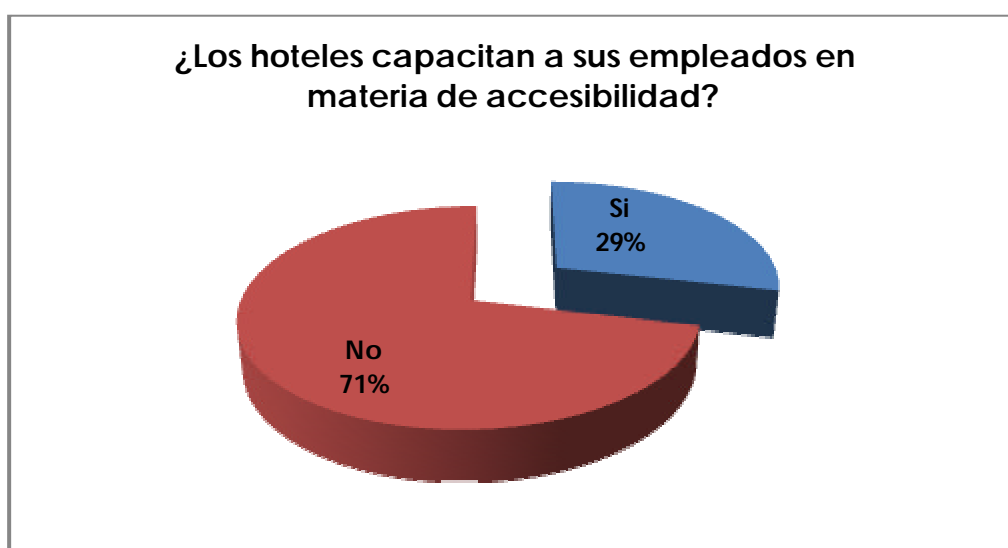


Las personas con discapacidad sensorial, ya sea visual o auditiva, necesitan de formatos alternativos para comunicarse. A pesar de esto el **71%** de los empleados encuestados dijeron que los hoteles no poseen formatos alternativos o herramientas que favorezcan la comunicación con personas con discapacidad sensorial, y el **29%** restante dijeron que sí.

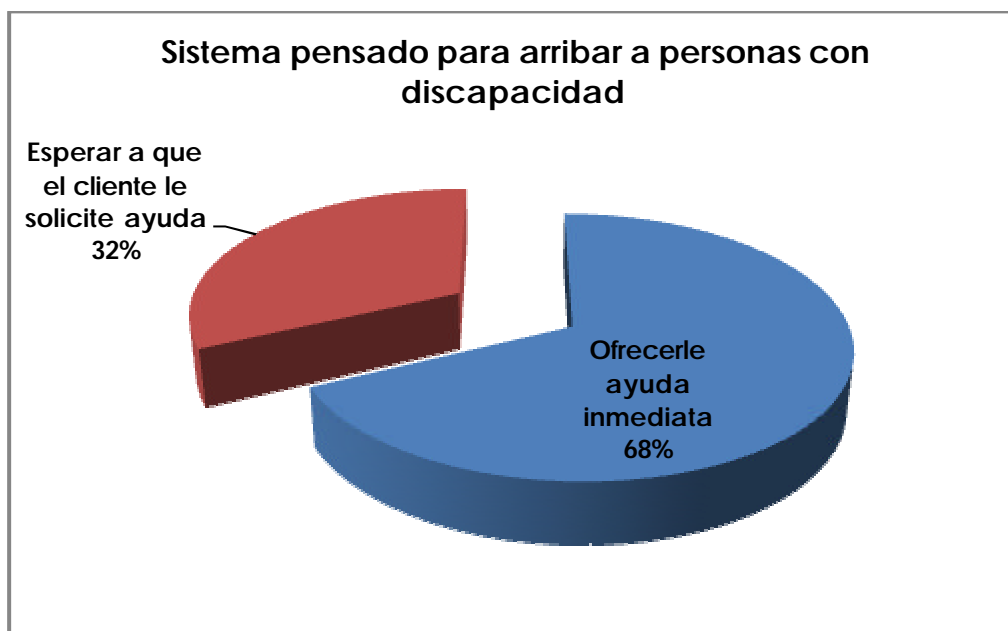


En general, se permite afirmar que en gran medida la mayoría de los encuestados no poseen conocimientos para atender a personas con discapacidad, ya que el **93%** no posee conocimientos en discapacidad visual, el **89%** no posee en discapacidad auditiva, y el **61%** no tiene conocimientos en discapacidad motriz. Quienes afirmaron tener conocimientos fueron en un **39%** en discapacidad motriz, un **11%** en discapacidad auditiva y un **7%** en discapacidad visual.

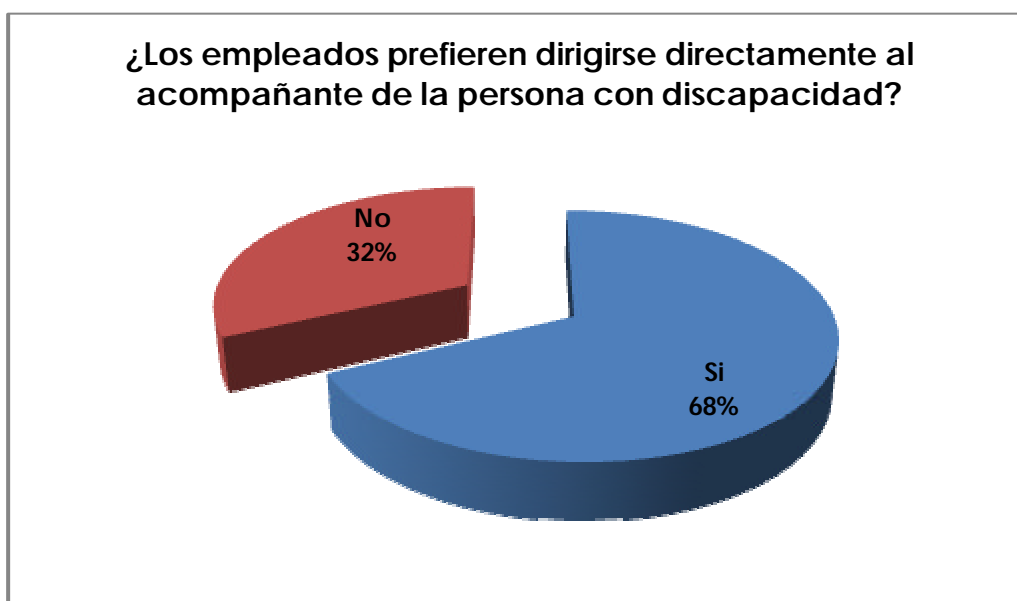
En conclusión, los empleados carecen de conocimientos principalmente en discapacidad visual, y por el contrario poseen más conocimientos para la atención de personas con discapacidad motriz.



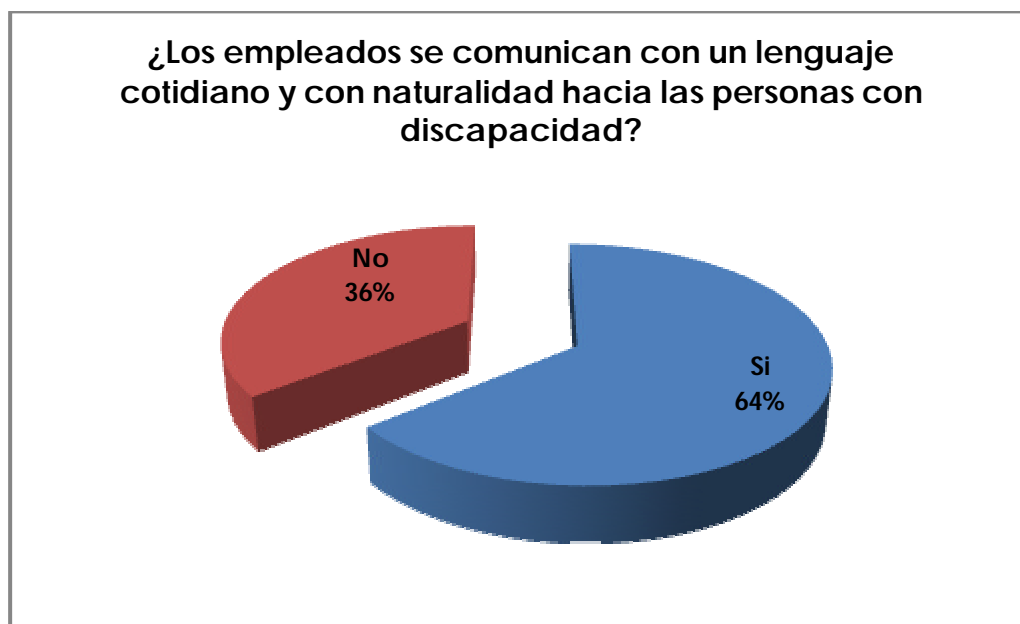
Por medio de esta representación se observa que en términos generales los hoteles no capacitan a sus empleados en materia de accesibilidad, en un **71%**, y los hoteles que realizan capacitación lo hacen por medio de **charlas**.



Como ya se ha anunciado anteriormente, en su mayoría las personas con discapacidad desean movilizarse y hacer las cosas por su cuenta. Sin embargo, aquí se puede apreciar que la mayoría de los empleados les ofrecen ayuda inmediata a los clientes con discapacidad sin que éstos lo soliciten.

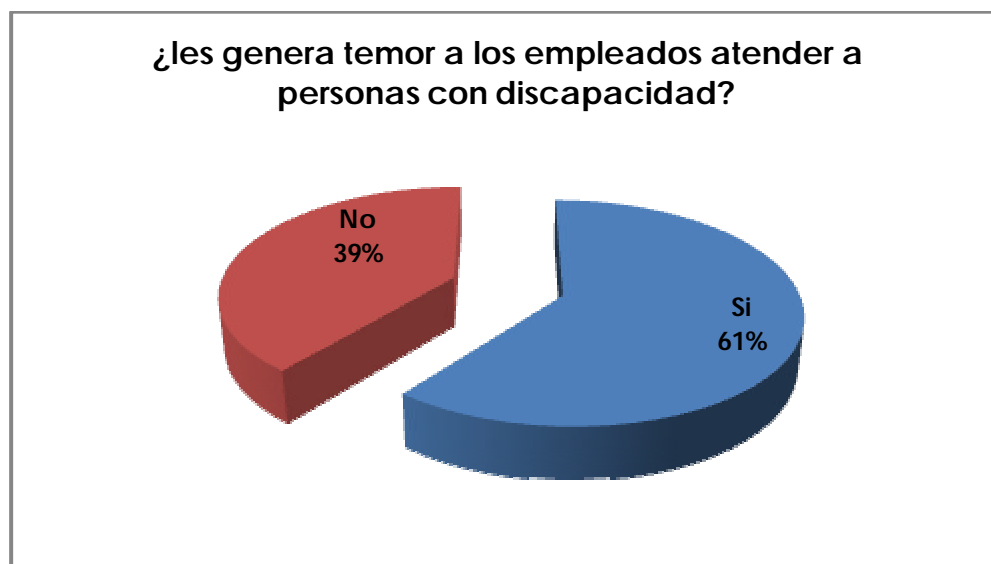


El **68%** del total, prefieren dirigirse al acompañante, antes que a la persona con discapacidad. Según han manifestado varios de los encuestados, les resulta menos complejo y más práctico la comunicación con el acompañante que con el cliente con discapacidad.



Este gráfico representa que el **64%** de los empleados afirma que se comunican con un lenguaje cotidiano y con naturalidad hacia este tipo de clientes con discapacidad.

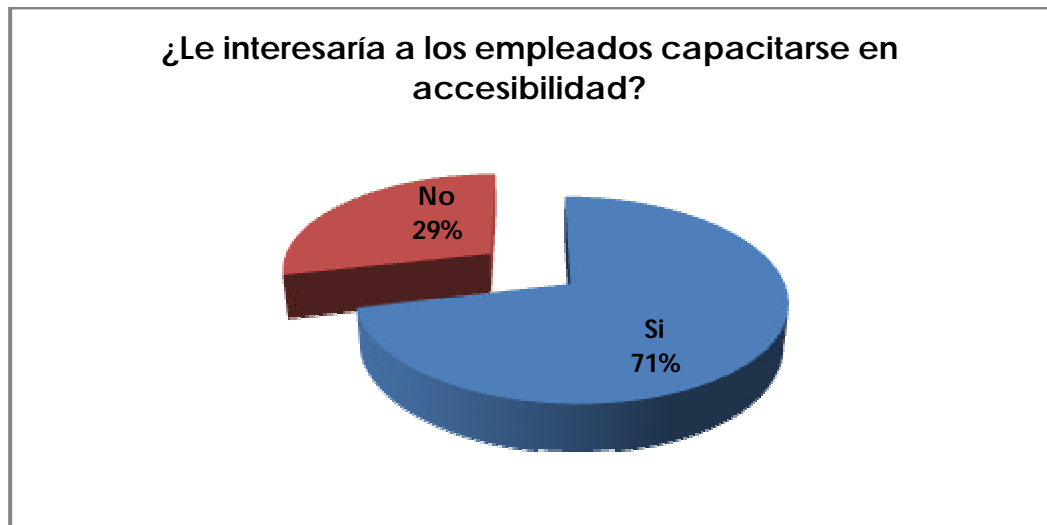
Sin embargo, las personas con discapacidad encuestadas, en su mayoría se han visto disconformes con este criterio; lo cual puede verse manifestado en un **76%** disconformidad¹¹⁰.



Esta pregunta realizada se orienta a conocer si a los empleados les genera temor atender a personas con discapacidad, desde el punto de vista del miedo a lo desconocido, entendiendo que podría ser dificultoso para éstos comprender y poder brindarles ayuda para cubrir las necesidades de este tipo de clientes. Cabe aclarar, que al momento

¹¹⁰ Ver análisis de las encuestas-personas con discapacidad motriz, visual y auditiva

de realizar las encuestas a todos los empleados que colaboraron; se les hizo saber a qué apuntaba dicha pregunta. Y se obtuvo como resultados que al **61%** les genera temor, y al **39%** no.



Favorablemente, este gráfico muestra que el **71%** de los empleados encuestados estarían interesados en capacitarse para adquirir conocimientos acerca de la accesibilidad. Más de una persona que se interesaría en capacitarse expresó la voluntad de aprender siempre con el fin de mejorar el servicio.

Entrevistas- *Descripción y Modelo*

Con el propósito de profundizar la información recolectada, por medio del proceso de observación de primera mano, y de las encuestas, surge además la necesidad de ahondar la información con el fin de obtener datos cualitativos importantes, los cuales serán obtenidos por medio de las entrevistas a aquellas personas consideradas como informantes claves.

La manera de realizar las entrevistas es la siguiente:

Tipo de entrevista:

ESTRUCTURADA, *“el investigador lleva a cabo una planificación previa de todas las preguntas que quiere formular. Prepara por tanto una gran batería de preguntas que irán coordinadas por un guión realizado de forma secuenciada y dirigida”*¹¹¹. Es decir, la entrevista tendrá una previa elaboración y armado de la misma.

El modelo de la entrevista utilizada se verá del siguiente modo:

¹¹¹ Murillo Torrecilla J. Metodología de investigación avanzada: “La entrevista”. pág. 8.

1. **¿Considera que la accesibilidad que brindan los hoteles de lujo del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, logra cubrir las necesidades de las personas con discapacidad motriz, y sensorial? ¿Por qué?**
2. **Según su opinión ¿cuáles son las principales pautas que deberían contemplar los hoteles de lujo para considerarse accesibles?**
3. **¿Quiénes son los entes que regulan la accesibilidad de los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?**
4. **¿Cuáles son las barreras arquitectónicas que más detecta en los hoteles de lujo?**
5. **Mediante su criterio personal ¿cree usted que los empleados tienen los conocimientos necesarios para atender a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva? Por favor justifique su respuesta.**
6. **¿Cuál es el comportamiento y la actitud que detecta en los empleados de los hoteles de lujo en lo referente a la prestación de servicios a clientes con discapacidad?**

7. ¿Supone usted que el personal del sector de la hospitalidad tiene interés de capacitarse en términos de accesibilidad? ¿Por qué?

8. ¿Piensa que las páginas oficiales de internet de los hoteles de lujo están adaptadas de manera que cumplan con la accesibilidad web para que las personas con discapacidad se informen sin dificultades? Por favor justifique su respuesta

9. ¿Hay alguna apreciación final que quisiera hacer relacionado a la accesibilidad en la hotelería de lujo?

Análisis de las entrevistas- *dirigida a informantes claves*

Con el propósito de profundizar la información que ha sido recolectada, después de haber realizado las encuestas correspondientes y una exhaustiva observación directa, resulta preciso ampliar la información, acudiendo de esta manera a la realización de una serie de entrevistas¹¹², dirigidas a profesionales considerados como informantes claves, esto quiere decir, aquellas personas que cuenten con un conocimiento acerca del problema sobre el que apunta la investigación.

Luego de elaborar el modelo y la secuencia de preguntas, el siguiente paso fue contactar a estos informantes, ya sea mediante las redes sociales, contactos directos, y vía telefónica, para coordinar las citas. Resulta importante explicar que de todas las personas que se intentaron contactar, no todas han dado una respuesta para ser entrevistados, algunos por falta de tiempo, y otros no han respondido la el pedido solicitado. De cualquier manera quienes han colaborado tuvieron una excelente voluntad y predisposición en el momento de efectuar la entrevista.

Se presentara a continuación el perfil de cada persona entrevistada:

- ✚ **Hugo Castillo**, hace dieciséis años que se desempeña laboralmente en el hotel "Sheraton Libertador". Actualmente ocupa el sector de eventos, como supervisor. A lo largo de los años de trabajo; ha sido reconocido en diferentes oportunidades por su vocación de servicio y atención al público. Resulta necesario destacar, que en su labor le ha tocado atender a grandes grupos de clientes integrados por personas con discapacidad.
- ✚ **Mónica Beber**, se ha capacitado en la Universidad Nacional de Entre Ríos, Concordia y campus MINTUR. Actualmente estudia en la Universidad Virtual de Quilmes. Y trabaja en consultorías de Turismo, Consultora y FCG UADER. Asimismo se desarrolla en el área de la accesibilidad.

¹¹² Las entrevistas se encuentran en el apartado "anexos"

- ✚ **Carlos Dondée**, se desempeña laboralmente como jefe de recepción en el hotel Sheraton Libertador con cinco años de antigüedad. Anteriormente, trabajó como recepcionista en 4 hoteles diferentes de alta categoría. Se ha capacitado en lenguaje de señas y ha tomado un Curso Superior de Atención a Personas con Discapacidad.
- ✚ **Nélida Barbeito**, es Licenciada en Turismo por la Universidad del Salvador, y realizó estudios de grado en Calgary, en Alberta, Canadá. Actualmente, asesora a empresas, hoteles, y negocios en soluciones de accesibilidad y capacitación de recursos humanos. Arma planes de viaje a la medida de personas con cualquier tipo de discapacidad. Es miembro voluntario de la Red de Turismo Inclusivo que desarrolla el IDDI Instituto Interamericano sobre Discapacidad y Desarrollo Inclusivo. Además, es importante aclarar que posee una discapacidad motriz, y requiere de un bastón para caminar y silla de ruedas o scooter para grandes extensiones.

Se mostraran a continuación las diferentes opiniones expresadas por los entrevistados:

¿Considera que la accesibilidad que brindan los hoteles de lujo del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, logra cubrir las necesidades de las personas con discapacidad motriz, y sensorial? ¿Por qué?

- ✚ **Hugo Castillo**: ...*“No creo que la accesibilidad que brindan los hoteles de lujo sea la correcta, porque aún quedan muchas cosas por resolver, debido a que no todos los sectores dentro de los hoteles son aptos para ser utilizados por personas con discapacidad, de este modo no sería correcto pensar que actualmente la oferta permite cubrir todas las necesidades de estas personas”*.
- ✚ **Mónica Beber**: opina que la accesibilidad que brindan los hoteles no cubren las necesidades de las personas con discapacidad. Contó a modo de ejemplo que a nivel provincial se adaptaron las habitaciones para cumplir con las normativas y requerimientos de la ley provincial de alojamiento, pero no lo hacen con un correcto asesoramiento con personas que conozcan sobre el tema, resultando por tanto que *“implementan adaptaciones, físicas sobre todo, que por diversas razones hacen que la accesibilidad sea una quimera”*.

- ✚ **Carlos Dondee:** *“en la realidad no se cumple el 100% de accesibilidad, porque existen variedad de obstáculos presentes para estos clientes traducidos en barreras de accesibilidad”.*
- ✚ **Nélida Barbeito:** piensa que no, pero destaca que cada vez hay más lineamientos generales relacionado a la accesibilidad, como las directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos.

Según su opinión ¿cuáles son las principales pautas que deberían contemplar los hoteles de lujo para considerarse accesibles?

- ✚ **Hugo Castillo:** *“Los hoteles y más que nada de lujo, tendrían que adoptar medidas que sean llevadas a cabo con responsabilidad basadas siempre en la accesibilidad universal, en cuestiones de edificación como primer paso, y además plantearse la idea de capacitar empleados para disminuir los errores que pueden cometerse por el desconocimiento de sus necesidades”.*
- ✚ **Mónica Beber:** *“Además de la eliminación de las barreras arquitectónicas, deberían implementar pautas de accesibilidad para personas con discapacidad visual, uso de braille, letras grandes, etc. y auditiva como luz de timbre/teléfono, etc. Y por supuesto contar con personal capacitado en las características del trato hacia las personas con discapacidad, y su correspondiente capacitación en lenguaje de señas”.*
- ✚ **Carlos Dondee:** según su punto de vista, cada cien habitaciones, cinco deberían ser adaptadas, y además plantea la necesidad de que existan rampas, iluminación, señalización, accesos accesibles en todo el establecimiento, teléfono gráfico y sistema braille.
- ✚ **Nélida Barbeito:** *“La transitabilidad o también llamada visitabilidad en el 100% de su estructura. Cuando uno hotel sólo es accesible para ingresar no puede considerarse apropiado para alojar personas con discapacidad”.*

¿Quiénes son los entes que regulan la accesibilidad de los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?

- ✚ **Hugo Castillo:** *“El gobierno de la Ciudad es el ente que se encarga de controlar y evaluar la accesibilidad, y con ello le estipula un plazo al hotel para hacer remodelaciones, y luego realizan el control correspondiente”.*
- ✚ **Mónica Beber:** desconoce quiénes son los entes reguladores.

- ✚ **Carlos Dondee:** dice que aunque no haya una regulación periódica, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires hace controles de accesibilidad.
- ✚ **Nélida Barbeito:** determina que de forma voluntaria los hoteles pueden adherirse al Ministerio de Turismo de la Nación, el cual lleva un control de accesibilidad junto con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

¿Cuáles son las barreras arquitectónicas que más detecta en los hoteles de lujo?

- ✚ **Hugo Castillo:** *“Las barreras arquitectónicas que más detecto tienen que ver con el diseño de los accesos a los hoteles, las áreas de servicios, como las piscinas, salones, etc., ya que muchas veces no pueden ser utilizados por personas con discapacidad o requieren de otra persona que ayude para desplazarse y consumir los servicios. Y en aquellos casos donde no tienen un acompañante, necesitan de la colaboración de nosotros los empleados. Claro está que nuestro deber es satisfacerlos, pero hay personas que la forma de satisfacerlos es permitirles hacer las cosas solos y para ello se necesita también de una arquitectura que acompañe”.*
- ✚ **Mónica Beber:** *“Inexistencia de rampas, puertas, ventanales de vidrio que no se encuentran correctamente señalizados para personas con disminución visual, mostradores sin adaptación, ascensores de puertas angostas, botoneras altas en los ascensores, pasillos demasiado angostos, falta de espacios de circulación en las áreas gastronómicas”.*
- ✚ **Carlos Dondee:** (...) *“barreras arquitectónicas en los accesos a los hoteles, la presencia de escaleras, el tamaño de los cuartos, y su equipamiento incompleto, dificultades para detectar obstáculos y elementos de riesgo como consecuencia de problemas de orientación en el espacio”.*
- ✚ **Nélida Barbeito:** (...) *“las dificultades de maniobra, que limitan tanto la capacidad de acceder y desplazarse dentro del hotel, los desniveles, las dificultades que impiden detectar obstáculos, la ausencia de ayudas técnicas, dimensiones pequeñas que impiden el correcto paso de una silla de ruedas, dificultades de identificación de señales acústicas, problemas de comunicación, y la imposibilidad en ciertos casos de acceder a los establecimientos con perros guías”.*

Mediante su criterio personal ¿cree usted que los empleados tienen los conocimientos necesarios para atender a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva? Por favor justifique su respuesta.

- ✚ **Hugo Castillo:**...*“Creo que los empleados no tienen los conocimientos necesarios para atender a estos clientes, pero igualmente considero que ha tenido una mayor importancia la accesibilidad para la cultura organizacional con el paso de los años”.*
- ✚ **Mónica Beber:** estableció que en la mayor parte de los casos los empleados no tienen capacitación en lenguaje de señas, tampoco en la forma en que se debe tratar a una persona en silla de ruedas, ya que ésta forma parte de la persona. Además no tienen conocimientos necesarios para tratar a un invidente y explicarle las características del hotel, la habitación, los servicios disponibles.
- ✚ **Carlos Dondee:** Cree que los empleados no poseen los conocimientos requeridos para atender a personas con discapacidad, y resalta a aquellos con discapacidad sensorial, por las dificultades que se les presenta para comunicarse con el personal.
- ✚ **Nélida Barbeito:** *“Lamentablemente no, creo que todo el servicio y la atención, en general, se piensa para el “usuario estándar” por así decirlo, y eso no permite pensar en la diversidad de clientes y prever de antemano soluciones y mejoras orientado a las personas con discapacidad”.*

¿Cuál es el comportamiento y la actitud que detecta en los empleados de los hoteles de lujo en lo referente a la prestación de servicios a clientes con discapacidad?

- ✚ **Hugo Castillo:** (...) *“yo percibo más que nada preocupación por no saber cómo actuar o qué decir, aunque el personal siempre busca colaborar para resolver las barreras de accesibilidad”.*
- ✚ **Mónica Beber:** *“En general, al no tener los empleados capacitación, el comportamiento y la actitud no son destacables, uno puede notar incomodidad, falta de fluidez para asesorar y dar la información necesaria para estos clientes”.*
- ✚ **Carlos Dondee:** *“A grandes rasgos, el comportamiento suele ser con predisposición a colaborar en lo que sea necesario, y considero que el personal tiene una actitud mental positiva hacia este tipo de clientes. En definitiva quiénes trabajamos en hotelería”.*

buscamos generar un buen clima de hospitalidad, más allá de tener o no los conocimientos necesarios para atender a las personas con discapacidad”.

- ✚ **Nélida Barbeito:** destacó que nota nerviosismo, miedo, sobreprotección, y mucho cuidado en la manera de comunicarse.

¿Supone usted que el personal del sector de la hospitalidad tiene interés de capacitarse en términos de accesibilidad? ¿Por qué?

- ✚ **Hugo Castillo:** (...) *“creo que si los hoteles realizan capacitación interna de accesibilidad, muchos de los trabajadores estarían predispuestos a aprender para mejorar la calidad de servicio”.*
- ✚ **Mónica Beber:** cree que quiénes tienen vocación de servicio están predispuestos a capacitarse en accesibilidad.
- ✚ **Carlos Dondée:** *“Sí, debido a que un profesional siempre se orienta a mejorar la calidad del trabajo ofrecido, y no pretende hacer diferencias entre diferentes tipos de clientes a la hora de ejecutar su labor”.*
- ✚ **Nélida Barbeito:** considera que sí, porque el personal siempre busca incrementar sus conocimientos, pero aclara que independientemente de la voluntad de los empleados, es necesario que los hoteles inviertan en capacitación para atender a personas con discapacidad

¿Piensa que las páginas oficiales de internet de los hoteles de lujo están adaptadas de manera que cumplan con la accesibilidad web para que las personas con discapacidad se informen sin dificultades? Por favor justifique su respuesta

- ✚ **Hugo Castillo:** *“Realmente no detecto accesibilidad web en las páginas de internet, por el contrario las páginas se orientan a captar clientes por medio del marketing ofreciendo servicios orientado al segmento de negocios y ocio principalmente, pero no ven a las personas con discapacidad como potenciales clientes de manera que no realizan páginas bajo el concepto de accesibilidad web”.*
- ✚ **Mónica Beber:** dice que hay barreras, en menor medida para las personas con discapacidad motriz, y los que se ven más afectados son aquellos con discapacidades sensoriales, y reflexionó lo siguiente:
(...) *“Lo que me llama poderosamente la atención es que la información sobre accesibilidad es totalmente escasa o nula, lo*

cual le impide a la persona con discapacidad utilizar esta vía de comunicación, convirtiéndose en una más de las tantas barreras existentes”.

✚ **Carlos Dondee:** cree que no, porque en algunos casos detallan simplemente que los hoteles son adaptados para personas con discapacidad pero se desconoce a qué se refieren esas adaptaciones que mencionan, e incluso el diseño de las páginas tampoco es accesible.

✚ **Nélida Barbeito:** considera que no son accesibles, y lo justifica del siguiente modo:

“Se encuentran diferentes tipos de barreras, como páginas que no permiten cambiar el tamaño de la fuente, con bajo contraste, con textos dentro de imágenes, información resaltada mediante colores, y hay usuarios que justamente tienen dificultad para distinguir los colores. En el caso de la discapacidad auditiva, existen barreras en páginas con contenido multimedia, o con efectos de sonidos, y las personas con discapacidad motriz, pueden encontrar dificultad por ejemplo, que las páginas no sean accesibles por teclado o con íconos que no sean suficientemente grandes. Y una de las falencias más importantes que veo en las páginas de los hoteles, es la falta de información sobre accesibilidad en cuanto a servicios, y productos ofrecidos, por eso es muy difícil saber que ofrece el destino y con qué me voy a encontrar”.

¿Hay alguna apreciación final que quisiera hacer relacionado a la accesibilidad en la hotelería de lujo?

✚ **Hugo Castillo:** (...) *“Para que se implemente a la accesibilidad con éxito, es necesario que todos los actores participen activamente y en cada área del hotel con responsabilidad y empatía”.*

✚ **Mónica Beber:** *“creo que no”*

✚ **Carlos Dondee:** (...) *“para que un hotel sea accesible, se tiene que tener en cuenta las posibilidades de circulación, de comunicación y utilización de todo lo que el establecimiento ofrece”.*

✚ **Nélida Barbeito:** (...) *“la accesibilidad o entornos accesibles no deberían asociarse a lugares o escenarios cercanos a hospitales, siempre creí, o más bien aprendí, que la accesibilidad desapercibida genera una sensación de bienestar al que la precisa, y al mismo tiempo al que no la precisa”.*

Capítulo V

Desarrollo Final de la Investigación



Análisis matriz FODA- *Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas*

El análisis FODA, según **Ponce Talancón, H (2006)**¹¹³ consiste en:

“Realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas”.

Por otra parte, la **Universidad para la Cooperación Internacional UCI**¹¹⁴, especifica la definición de cada término que corresponde al FODA, de la siguiente manera:

- ✚ **Fortalezas:** *“Son las características y capacidades internas de la organización que le han permitido llegar al nivel actual de éxito y lo que le distingue de la competencia (ventaja competitiva)”.*
- ✚ **Debilidades:** *“son las características y capacidades internas de la organización que no están en el punto que debieran para contribuir al éxito y más bien provocan situaciones desfavorables. Al igual que las fortalezas, la organización tiene control sobre ellas y son relevantes”.*
- ✚ **Oportunidades:** *“son aquellos factores externos a la organización que esta puede aprovechar para obtener ventajas competitivas. La organización no los controla y no dependen de esta, pero puede obtener ventajas de tales hechos relevantes”.*
- ✚ **Amenazas:** *“son aquellas situaciones que presenta el entorno externo a la organización, que no puede controlar pero le pueden afectar desfavorablemente y en forma relevante. Los mismos ejemplos citados como oportunidades pueden convertirse en amenazas si su efecto es negativo”.*

Luego de plasmar la explicación del concepto, se pasará a realizar el análisis de la matriz FODA, que en cuyo caso, se realizará el mismo teniendo en cuenta la situación actual de la accesibilidad en referencia a los resultados obtenidos de la investigación presente.

¹¹³ Publicado en la revista académica bajo el título de: “La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales.

¹¹⁴ Planificación estratégica: Nota técnica. Profesora: Dra. Jessie M. Orlich, MBA.

FODA	
F <ul style="list-style-type: none">→ Recursos humanos predispuestos a la capacitación en accesibilidad→ Cantidad correcta de número de habitaciones para personas con discapacidad→ Establecimientos consolidados en el mercado→ Ubicación estratégica de los establecimientos→ Estándares altos de calidad de servicio por ser hoteles de lujo	O <ul style="list-style-type: none">→ Tendencia en auge de interés acerca de la accesibilidad→ Existen leyes de accesibilidad que crean un marco apropiado de actuaciones→ Mirada de la sociedad más inclusiva hacia las personas con discapacidad→ Las personas con necesidades de accesibilidad cada vez son más y requieren mayores servicios y especializados. Resulta una gran oportunidad para diversificar los mercados→ El reciente concepto: "accesibilidad universal" añade calidad y confort para todos los clientes de manera imperceptible
D <ul style="list-style-type: none">→ Ausencia de infraestructura bajo el concepto de Diseño universal→ Carencia de políticas internas para el trato con el cliente con discapacidad→ Falta de conocimientos para atender a personas con discapacidad, esencialmente en caso de discapacidades sensoriales→ Escasa capacitación de empleados en accesibilidad→ Las habitaciones para personas con discapacidad no se encuentran en planta baja o próximas a la salida→ Falta de formatos alternativos de comunicación para las personas con discapacidades sensoriales→ Ausencia de accesibilidad web→ Inadecuado equipamiento para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad→ Falta de comunicación entre el sector público-privado	A <ul style="list-style-type: none">→ Existencia de barreras arquitectónicas en el entorno→ Insatisfacción general del servicio recibido por parte de las personas con discapacidad→ Se pone el acento en las limitaciones, omitiendo generalmente las potencialidades de las personas con discapacidad→ El concepto de accesibilidad todavía se relaciona con entornos ortopédicos y servicios orientados a la minoría, lo que dificulta el desarrollo de este mercado→ Escaso control de las autoridades en el cumplimiento de las leyes referidas a la discapacidad y accesibilidad→ Pensamiento erróneo que las personas con discapacidad no forman parte del negocio→ Consideración de que adaptar un establecimiento es un gasto elevado para tan poco mercado→ Diversidad de discapacidad e imposibilidad de abarcarlas todas→ Ausencia de comunicación sector público- privado

Análisis DOFA estratégico

Al establecer la matriz FODA, el paso siguiente consiste crear posibles caminos estratégicos mediante el cruce de información obtenida, y esto puede efectuarse a través del análisis DOFA presentado en este cuadro:

<p>FO¹¹⁵ (fortaleza internas + oportunidades: estrategias OFENSIVAS)</p> <ul style="list-style-type: none"> → Incrementar conocimientos en los recursos humanos orientado a la inclusión e integración de personas con discapacidad → Implementar herramientas que faciliten la circulación para personas con discapacidad desde la habitación hacia la salida del establecimiento aplicando el diseño universal → Aprovechar el posicionamiento en el mercado de los establecimientos de lujo; para aplicar medidas basadas en el concepto de accesibilidad universal 	<p>DO¹¹⁶ (debilidades internas + oportunidades: estrategias de REORIENTACIÓN)</p> <ul style="list-style-type: none"> → Fortalecimiento al recurso humano en cultura organizacional y valores → Elaborar perfiles integrales, para solucionar falta de infraestructura y equipamientos accesibles de los establecimientos hoteleros de lujo teniendo en cuenta el marco legislativo → Elaborar guías de buenas prácticas para todo el personal, con el propósito de mejorar la atención a personas con discapacidad
<p>FA¹¹⁷ (fortalezas internas + amenazas externas: estrategias DEFENSIVAS)</p> <ul style="list-style-type: none"> → Incorporar cursos de capacitación en lenguaje de señas → Invertir en soportes de comunicación (como el sistema braille) para personas con discapacidades sensoriales → Reconocer a los clientes con discapacidad como un segmento de mercado 	<p>DA¹¹⁸ (debilidades internas + amenazas: estrategias de SUPERVIVENCIA)</p> <ul style="list-style-type: none"> → Promover el desarrollo de programas de capacitación que cubran las necesidades de las personas con discapacidad → Diversificar la oferta hotelera que permita atender a los clientes con diferentes discapacidades → Desarrollar las páginas oficiales de internet bajo el concepto de accesibilidad web → Cooperación entre el sector público-privado para mejorar la accesibilidad

¹¹⁵ Uso de fortalezas para aprovechar oportunidades

¹¹⁶ Vencer debilidades aprovechando oportunidades

¹¹⁷ Usar fortalezas para evitar amenazas

¹¹⁸ Reducir debilidades y evitar amenazas

Conclusiones generales

De la presente investigación se desprenden una serie de conclusiones relevantes, no sólo para entender en qué medida los hoteles de lujo son accesibles en referencia a las condiciones arquitectónicas que presentan, sino que además para comprender el nivel de formación de los empleados para hacer frente a las demandas de las personas con discapacidad.

Estos objetivos trazados fueron logrados, ya que se permitió analizar cada variable, e incluso establecer puntos de comparación entre los distintos resultados de cada instrumento utilizado como estrategia de investigación.

Asimismo, se realizaron al inicio de la investigación dos hipótesis,

Por un lado,

- ✚ *Los hoteles cinco estrellas del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, carecen de accesibilidad necesaria para hacer frente a las demandas de las personas con discapacidad motriz y sensorial*

Por otro lado,

- ✚ *El nivel de formación en accesibilidad que posee el personal dedicado a la hotelería categorizada como cinco estrellas, del microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, no resulta ser suficiente para cubrir las demandas requeridas por los clientes con discapacidad motriz y sensorial*

Ambas se plasmaron al tomar como referencia a las recopilaciones bibliográficas, los antecedentes de campo y mediante la información recopilada por medio de la asistencia al evento “el valor de la accesibilidad”.

A través de los resultados obtenidos de la investigación se ha podido determinar que las mismas han sido acertadas, estableciendo por lo tanto, que los hoteles cinco estrellas de CABA no cuentan con un nivel adecuado de accesibilidad tanto en cuestiones edilicias, y de formación de los empleados para atender a las personas con discapacidad.

Para dar respuesta a las hipótesis, y a cada objetivo de investigación, se tomaron distintas vías de análisis, ya sea mediante la realización de planillas de observación para analizar la situación real de los hoteles, se establecieron encuestas tanto al personal de los establecimientos, así como también a las personas con discapacidad, con el fin de apreciar

los distintos puntos de vista, y se han efectuado entrevistas a informantes claves que permitieran enriquecer a la investigación por medio de aportes profundos brindados por éstos. A su vez se ha complementado dicha investigación, con recopilación bibliográfica sobre la problemática establecida.

Ahora bien, al realizar todos estos procesos, se pueden enunciar las correspondientes conclusiones:

- ✚ **los hoteles resultan ser inaccesibles:** debido a que la accesibilidad sólo se lo atribuyen primordialmente a la presencia de rampas de acceso (de las cuales no todas son accesibles), y a la disposición de habitaciones destinadas a personas con discapacidad con baños que cumplen con algunas de las adaptaciones necesarias. De manera que, en general, sólo priorizan a ciertos criterios de accesibilidad en cuestiones de infraestructura, con pequeñas medidas llevadas a cabo, que permiten mejorar el servicio destinado al público con discapacidad motriz, pero no aluden a la importancia que representaría contar con otras herramientas requeridas como para las personas con discapacidades sensoriales. Además en términos generales, los informantes claves entrevistados, han señalado que los hoteles tienen que ofrecer accesibilidad pero que sea universal, sin barreras arquitectónicas, con el apoyo de un personal capacitado, y con el equipamiento adecuado. Mediante todo lo expuesto, se puede afirmar que existe un insuficiente nivel de accesibilidad en los hoteles estudiados.
- ✚ **Las barreras de accesibilidad detectadas:** pudieron observarse ya sea desde los accesos, por el deterioro de veredas, los desniveles, y la presentación de obstáculos en un 43% de dificultades sobre el total de los hoteles estudiados, además de la inexistencia de rampas (57%), o el incorrecto diseño de las mismas, el 43% de las puertas de entradas son inaccesibles, ya sea porque son giratorias o son puertas de ingresos contiguas con un pequeño descanso intermedio dificultando el paso de una silla de ruedas, los estacionamientos en un 71% resultan ser inadecuados por su ubicación fuera del hotel lo que implica tener desplazarse hacia otro sitio y la ausencia de espacios reservados para las personas con discapacidad. En cuanto a la circulación vertical, en el 71% de los casos no presentan rampas, lo que demuestra la imposibilidad de circular libremente por las disposiciones del hotel. En ciertos casos los ascensores son angostos y sin sistema braille.

En lo que concierne a la circulación horizontal, los pasillos en un 29% son inapropiados, ya que por sus dimensiones no permiten el correcto giro de una silla de ruedas.

Los sanitarios destinados a personas con discapacidad se han calificado en un 43% con dificultades de acceso y en términos generales su equipamiento ha sido calificado como "bueno", pero, de todos modos, no cumplen con todos los equipamientos necesarios, e incluso se ha visto mediante la salida a campo, la creación de un sanitario para discapacitados en planta baja, pero sólo para uso exclusivo del sexo masculino.

Más aún, en los sectores de atención al público, el 86% de los mostradores son inaccesibles, y esto es porque a nivel legal (Ley N° 22.431) se estipula que la altura libre debe ser de 0,70m. y la altura de plano superior que no supere los 0,85. En cuyo caso, la gran mayoría de los hoteles tienen mostradores que superan ampliamente estas medidas. Asimismo, se ha visto en un solo establecimiento (Panamericano) que el mostrador cumple con el criterio de "Practicabilidad" establecido en la Ley N° 24.314.

Las habitaciones destinadas a personas con discapacidad no están ubicadas en cercanía a las salidas de los establecimientos, lo cual obstaculiza tanto los desplazamientos, así como también resultaría compleja la evacuación en caso de emergencia. Del mismo modo cabe aclarar, que en el caso en particular del hotel Claridge, no posee ninguna habitación destinada a este público. Más allá de las barreras arquitectónicas enunciadas recientemente, resulta preciso destacar que se presentan barreras en las telecomunicaciones, lo que correspondería a comprender y captar los mensajes y al uso de medios técnicos que lo hagan posible. Gracias a la investigación se ha detectado la presencia de este tipo de barreras por la inexistencia de formatos alternativos de comunicación, como es el caso del sistema braille, lenguaje de señas, o por la ausencia de adaptaciones necesarias como para obtener información escrita. Incluso se detectó la falta de una correcta señalización y del símbolo internacional de acceso en los establecimientos.

- ✚ **Entes reguladores de accesibilidad y control periódico:** el 68% de los encuestados manifestaron que existen entes reguladores de accesibilidad. Pero sólo el 32% supo responder quiénes son estos entes, asegurando que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires es el que se encarga de controlar, y exigirles a los establecimientos hoteleros que cumplan con el nivel de accesibilidad solicitado. Por añadidura, se conoció que los hoteles pueden además adherirse al Ministerio de Turismo de la Nación quién se encarga en compañía del Gobierno de controlar la accesibilidad. En cuanto a los controles, se ha podido detectar que no hay una regulación periódica en todos los hoteles, aquellos que están adheridos al Ministerio de Turismo son los que tienen más control de accesibilidad en sus respectivos establecimientos.
- ✚ **Implementación de políticas de accesibilidad:** en primer lugar, fue necesario saber si los hoteles cuentan con políticas internas de accesibilidad, para luego conocer desde qué momento se implementaron. Entre los resultados se obtuvo, que el 68% no cuenta con políticas de accesibilidad, mientras que el porcentaje que ha confirmado que sí, destacaron que comenzaron a implementarse a mediados de la puesta en marcha del establecimiento, lo que deja a modo de reflexión que el término de accesibilidad se ha ido incorporando progresivamente como un factor de aplicación importante dentro de los establecimientos.
- ✚ **Conocimientos del personal destinado al contacto directo y atención a personas con discapacidad:** este objetivo trazado, permitió detectar que los empleados no poseen conocimientos para atender a este tipo de clientes, ya que se descubrió un amplio porcentaje de disconformidad, por un lado, por las personas con discapacidad, y por otro lado, los empleados también reconocieron no poseer conocimiento para hacer frente a las necesidades de estos clientes. En su mayor medida encuentran dificultades con respecto a la atención de personas con discapacidades sensoriales. De igual manera, los informantes claves han coincidido en que existe una carencia de conocimientos, pese a que la accesibilidad ha tenido mayor influencia para la cultura organizacional con el paso de los años.

- ✚ **Capacitación que implementan los hoteles:** se confirma que de total, sólo el 29% de los empleados reciben capacitación en materia de accesibilidad, y la metodología empleada es a través de charlas. Estos resultados, en cierto modo, permiten dar respuesta al descontento de las personas con discapacidad, quienes en un 78% han declarado que los empleados necesitan de capacitación para atenderlos.
- ✚ **Importancia que tienen los clientes con discapacidad para los empleados:** para establecer un punto de referencia en relación a la importancia que les genera a los empleados este tipo de clientes se tomaron ciertos parámetros para su medición, al analizar los comportamientos y las actitudes brindadas por éstos. Dicho objetivo se llevó a cabo por una parte, al tener en consideración el Informe Mundial sobre La Discapacidad, realizado por la OMS en el año 2011, que a grandes rasgos manifiesta que para que las personas sean realmente integradas, se requiere de un trato que sea natural, por otra parte, para poder medir la espontaneidad en el trato se tomaron como referencia a los autores Grünewald L, Pantano L, Aguirre RS, Disanto S. Turismo para todos: pautas de calidad de atención a personas con capacidades restringidas (1999) quienes describen la manera de ofrecerle a las personas con discapacidad un trato adecuado. Teniendo en cuenta la información obtenida, se puede asentar que los resultados no son alentadores, ya que la importancia y valoración a este tipo de clientes es muy escasa, debido a que; en primer lugar, la mayoría de las personas con discapacidad, en el contacto inicial con los empleados, reciben una ayuda "impuesta" sin solicitarla, de manera que éstos pueden percibir a dicha actitud como un desprecio hacia ellos y puede subestimarlos, ya que en general, existe la tendencia a tener una asistencia paternalista con estos clientes, sin considerar que las personas con discapacidad buscan su autonomía, en segundo lugar, al momento de comunicarse, el personal prefiere dirigirse al acompañante aunque la personas con discapacidad no tenga dificultades de comunicación, lo que puede interpretarse como marginación y herir los sentimientos. En tercer lugar, las personas con discapacidad han manifestado que el lenguaje empleado por el personal no resulta ser con naturalidad y de acuerdo a las necesidades de éstos, generándoles incomodidad. En cuarto lugar, los empleados afirman que les genera temor atender a personas con discapacidad, lo cual es

percibido por este público. Paralelamente, los informantes claves, han observado ciertos comportamientos y actitudes de los empleados tales como: incomodidad, falta de fluidez para asesorar y dar información, miedos, nerviosismo, sobreprotección y preocupación por no saber de qué manera actuar y de qué modo comunicarse.

- ✚ **Vías de comunicación web accesibles:** no se presentan ningún tipo de vías de comunicación web accesibles, ya que mediante un exhaustivo análisis, se ha detectado la imposibilidad de poder acceder a las páginas web de los hoteles, ya que ningún diseño rige bajo el concepto de accesibilidad web, de manera que no se permite realizar reservaciones, debido a que las mismas no son adaptadas, tampoco se presentan detalladamente cada servicio accesible, sino simplemente algunos detalles poco relevantes, no existen filtros de búsqueda de accesibilidad, ni apartados de información accesible. Incluso los profesionales entrevistados, destacaron que estas vías de comunicación son inaccesibles porque a las personas con discapacidad no se les reconoce como potenciales clientes, y se ven impedidos de utilizar este medio en donde la información es escasa y los diseños resultan ser inapropiados.

Medidas de acción propuestas para el desarrollo de la hotelería accesible:

Las medidas de acción propuestas se efectuaron al considerar la información recopilada, los antecedentes, el análisis de las leyes y decretos vigentes, y la utilización de los instrumentos con sus respectivos resultados.

A nivel político/Legal

- Establecer un control periódico de los entes reguladores para medir el nivel de accesibilidad en todos los establecimientos hoteleros
- Imponer la obligación de adherirse todos los hoteles al Ministerio de turismo de la Nación para mejorar el control de accesibilidad
- Aplicar sanciones a los establecimientos que incumplan con las normas de accesibilidad establecidas en las leyes.
- Modificación del decreto N° 914/97 y la Ley N° 962, exigiendo que independientemente de la cantidad de habitaciones de los hoteles, todos ofrezcan al menos una habitación para personas con discapacidad
- Actualizar la Ley Nacional de Hotelería N° 18.828 añadiendo normas de accesibilidad universal para el diseño, servicio y atención de personas con discapacidad
- Mayor colaboración y relación entre el INADI y el gobierno para hacer cumplir la Ley N°26.653 de accesibilidad de la información en las páginas web

A nivel Empresarial

- Aplicación de políticas internas de accesibilidad para atender a las personas con discapacidad, que funcione de manera transversal entre todos los sectores de cada establecimiento
- Asesoramiento con profesionales que posean los conocimientos adecuados para realizar soluciones de accesibilidad y capacitación en recursos humanos
- Utilizar la nueva tendencia de la tecnología en los hoteles, para aplicarla en beneficio de la accesibilidad web para los sitios de

internet y otras redes digitales de datos utilizadas por los establecimientos hoteleros

- Mayor colaboración y relación entre el INADI y el sector empresarial para dar capacitación y fomentar la accesibilidad web
- Asesoramiento con ONTI (Oficina Nacional de Tecnologías de la Información) para aplicar las normas y requisitos correspondientes de accesibilidad web

De acción conjunta

- Instaurar una estrecha relación y acuerdo entre el sector público y privado.

Bibliografía

Libros

- Arias F. El proyecto de investigación Guía para su elaboración. 3ªEd. Caracas: Episteme; 1999.
- Arias F. El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica. 5ª Ed. Caracas: Episteme; 2006.
- Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad. Accesibilidad Universal y Diseño para Todos, Arquitectura y Urbanismo. 1ªEd. España: ediciones de arquitectura; 2011.
- Ginnerup S. Hacia la plena participación mediante el Diseño Universal. 1ªEd. Consejo de Europa: Imsero; 2010.
- Grünewald L, Pantano L, Aguirre RS, Disanto S. 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.
- Hernández M, García S, Abejón N, Zazo M. Estudio de encuestas. Tipos de encuestas en función de la forma. Pág. 12-13
- Lattuf, ZL. La gestión del conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viaje y turismo en la nueva cadena de distribución turística. Venezuela; 2012.
- Lic. De Vizenzi K. La Investigación y sus métodos. Material de cátedra. UAI. 2011.
- López F. et al. La accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras. 1ªEd. España: Imsero; 2002.

- López F. et al. La accesibilidad Concepto y Beneficiarios. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. 2003. p.22.
- López F A, Quera M D. El hotel accesible guía para su diseño, organización y gestión. 1º Ed. España: Imserso; 2006. P.65-66.
- Marban V. La encuesta estadística. Tipos de encuesta. Organización y diseño de cuestionarios. Pág. 7
- Marías J. La elección del tema y la elaboración del plan provisional. Material de cátedra. UAI. 2012.
- Ministerio de Educación de Chile. Guía de apoyo técnico-pedagógico: necesidades educativas especiales en el nivel de educación parvularia. Necesidades educativas especiales asociadas a Discapacidad Motora. 1ª Ed. Santiago de Chile: KDiseño; Dic. 2007.
- Palacios A. El modelo social de la discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 1ºEd. Madrid: CERMI; 2008.
- Pantano L. La discapacidad como problema social. Un enfoque sociológico: reflexiones y propuestas. Colección temas. 1ºEd. Eudeba.1987.
- Prof. ARQ. L.J. Madia. Discapacidad y Minusvalía. Material de Cátedra. UAI.2012.
- Sabino C. Cómo hacer una tesis. Caracas. Ed. Panapo; 1994.
- Sampieri RH, Collado CF, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. 1ºEd. México: McGRAW-Hill Interamericana de México; 1991.
- Sierra Bravo, R. Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. Madrid: Paraninfo; 1994.

- Tamayo y Tamayo M. El proceso de la investigación científica. México: Limusa SA; 1997.
- Toyos y Mercedes Massafra. Cómo escribir una tesis en turismo: esquema metodológico / Mónica. 1ª ed. Buenos Aires: Turística; 2009.

Libros en PDF

- Instituto Universitario de Estudios Europeos, Universidad Autónoma de Barcelona. Accesibilidad en el Turismo y el Ocio. La accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras. 1ª Ed. España: IMSERSO; 2002. P.222-234.
Disponible desde:
http://www.uab.cat/Document/297/315/libro_verde_accesibilidadaEspanya.pdf
- Organización Mundial de la Salud. Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. 5º ed. Madrid: Copyright; 2013.
Disponible desde:
<http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accessibilityesacc.pdf>
- Pérez DM, González Velasco DJ. Turismo accesible: Hacia un turismo para todos. 4º Ed. Galenas. Comité Español de Representantes de personas con discapacidad- CERMI. Marzo 2003.
Disponible desde:
http://www.snr.gob.ar/uploads/TA-Otros-48%20-TuriAcces-Hacia_un_turismo_para_todos.pdf
- Sabino C. Planeamiento de la Investigación. El proceso de investigación. Caracas: Panapo; 1992. P.39-48.
Disponible desde:
http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso_investigacion.pdf

→ Secretaría de turismo. Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos y guía de autoevaluación. 2008. P. 20-50.

Disponible desde:

http://2016.turismo.gov.ar/wp_turismo/wp-content/uploads/2008/06/directrices-accesibilidad.pdf

→ SOCYTEC, S.L, Paradores de Turismo de España, S.A. Manual De Accesibilidad Universal Para Hoteles. 1ºEd. España: Real Patronato sobre discapacidad. Diciembre 2007.

Disponible desde:

http://www.snr.gob.ar/uploads/TA-Otros-31-Manual_Acces_Universal_Hoteles-Espana2007.pdf

Otros documentos

→ Constitución de la Nación Argentina. Publicación del Bicentenario. 1ªEd. Buenos Aires: Corte Suprema de Justicia de la Nación. Biblioteca del Congreso de la Nación. Biblioteca Nacional, 2010. [Atribuciones del Congreso. Cap.4. art.75. Inc.23].

Disponible desde:

<http://bibliotecadigital.csjn.gov.ar/Constitucion-de-la-Nacion-Argentina-Publicacion-del-Bicent.pdf>

→ Decreto N°914/97. Edificios con acceso de público de propiedad pública o privada A.2.1 Hotelería. art.21 P.18-19.

Disponible desde:

http://www.me.gov.ar/spu/guia_tematica/infraestructura_u/doc/Decreto914-97.pdf

→ Decreto N° 914/97. Reglamentación de los artículos N° 20,21 y 22 de la Ley N° 22.431 Modificados por Ley N° 24.314. (sancionada en septiembre de 1997).

Disponible desde:

<http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/45000-49999/45816/norma.htm>

→ Ing. Medina José, A. La investigación turística. [Revista de investigación en turismo y desarrollo local]; 2012 junio. Vol. 5, N°12:Pág.3

- La CIF. Unidad 3. La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. España. IMSERSO; 2001.
Disponible desde:
<http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/cif/PDF/unidad3.pdf>
- Ley Nacional de Hotelería N° 18828/70. Buenos Aires: 6 de noviembre de 1970
Disponible desde:
http://www.observatur.edu.ar/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=54
- Ley N° 962 Modificación del código de Edificación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. "Accesibilidad Física Para Todos" Anexo I. arts.: 4.6.3.4- 4.6.3.8-8.10.2.0.
Disponible desde:
http://www.accesoya.org.ar/pdf/leyes/caba/ley_962.pdf
- Ley N° 962. Modificación del código de Edificación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. "Accesibilidad Física Para Todos".
Disponible desde:
http://www.conadis.gov.ar/doc_publicar/access/ley_962.pdf
- Ley N° 22.431 Sistema de Protección Integral de las Personas Discapacitadas. (Sancionada el 16 de marzo del año 1981).
Disponible desde:
<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/20000-24999/20620/texact.htm>
- Ley N°23.876/90. Sistema de Protección Integral de las Personas Discapacitadas- Modifica Ley N° 22.431. Anexo I de la disposición N°395. Art.1°. (Sancionada 28/29 de septiembre de 1990).
Disponible desde:
<http://www.solesdebuenosaires.org.ar/Leyes/Ley-23876-90-transporte-acompa.html>
- Ley N° 24.314. Accesibilidad de personas con movilidad reducida. (Sancionada Marzo de 1994).
Disponible desde:
<http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/713/norma.htm>

- Ley N° 25.643. Ley Nacional de Turismo Accesible. (Sancionada Agosto de 2002).
Disponible desde:
<http://www1.hcdn.gov.ar/dependencias/cturismo/Legislacion/ley%2025643.htm>

- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. El significado de la Accesibilidad Universal y su justificación en el marco normativo español. 2005 nov. p.54-55.
Disponible desde:
<http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/45/El significado de la accesibilidad universal y su justificación.pdf>

- Real Decreto 1971/1999, de 23 de noviembre, boletín oficial del Estado, España. Procedimientos para el Reconocimiento, Declaración y Calificación del Grado de Minusvalía. Anexo 1.B. Factores Sociales Complementarios.
Disponible desde:
<http://www.granada.org/inet/wordenanz.nsf/xtod/8E0DBBC8FFC09DF8C1256E35007BD0AD?open#A1.B>

- Real Patronato sobre Discapacidad. Convención Internacional de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Serrano, 140. 28006 Madrid.
Disponible desde:
<http://www.conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/ConvencionSDPCD-lectura-facil.pdf>

Páginas Webs

- Argentinaturismo.com.ar. Portal turístico nacional. Sitios a visitar en Microcentro, Buenos Aires Ciudad, Argentina.
Disponible desde:
<http://www.argentinaturismo.com.ar/microcentro/sitios-a-visitar.html>

- Booking.com. Empresa Líder en reservas de alojamientos online. Microcentro de Buenos Aires.
Disponible desde:
http://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=357008;label=gog235jc-district-es-ar-buenosNaires_microcentro-unspec-ar-com-L%3Aes-O%3Aunk-B%3Aunk;sid=7c02f3c2d15298af1eb18e4e411ffb42;dcid=4;class_interval=1;csflt=%7B%7D;district=1740;or_radius=0;property_room_info=1;review_score_group=empty;score_min=0;ssb=empty;;nflt=class%3D5%3Bht_id%3D204%3Bunchecked_filter=hoteltype

- Buenos Aires Travel. Recorridos turísticos en Buenos Aires: centro.
Disponible desde:
<http://www.buenosaires.travel/Centro.aspx>

- Censo 2010. República Argentina por provincia.
Disponible desde:
<http://www.sig.indec.gov.ar/censo2010/>

- CONADIS. Comisión de Política Gubernamental en Materia de Derechos Humanos. Glosario de Términos sobre Discapacidad.
Disponible Desde:
http://conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/glosario_terminos_sobre_discapacidad.pdf

- CONADIS. Plan Nacional de Accesibilidad. Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales Presidencia de la Nación.
Disponible desde:
http://www.conadis.gov.ar/doc_publicar/access/manual_accesibilidad.pdf

- Discapacidad, Subsecretaria de Gestión de Servicios Asistenciales, del Ministerio de Salud, Presidencia de la Nación.
Disponible desde:
http://www.msal.gov.ar/images/stories/cofesa/2010/acta-01-10/anexo-4_discapacidad.pdf

- El análisis FODA. Planificación estratégica.
Disponible desde:
[http://www.uci.ac.cr/descargas/AE/FODA\(SWOT\).pdf](http://www.uci.ac.cr/descargas/AE/FODA(SWOT).pdf)

- Fundación ONCE. Nuevos Conceptos. Concepto Europeo de Accesibilidad.1996
Disponible desde:
<http://www.fundaciononce.es/SiteCollectionDocuments/Accesibilidad/Nuevos%20Conceptos%20Jes%C3%BAs%20Hern%C3%A1ndez.pdf>

- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Plan Microcentro: ejes de trabajo.
Disponible desde:
<http://www.buenosaires.gob.ar/planmicrocentro/ejesdetrabajo>

- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Sitios históricos y emblemáticos.
Disponible desde:
<http://www.turismo.buenosaires.gob.ar/es/article/sitios-hist%C3%B3ricos-y-emblem%C3%A1ticos>

- INADI Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo. Accesibilidad web.
Disponible desde:
<http://inadi.gob.ar/accesibilidad/>

- La Suma de Todos, Conserjería de Empleo, Mujer e Inmigración. ¿Qué debemos saber sobre Discapacidad? Comunidad de Madrid. 2003-2008.
Disponible desde:
http://psicoanaliscv.com/wp-content/uploads/2013/08/CONCEPTO-DE-DISCAPACIDAD_PDF.pdf

- Normativa para la Certificación de Personas con Discapacidad Auditiva. Servicio Nacional de Rehabilitación. Ministerio de Salud. Presidencia de La Nación. Disposición N° 2118/2011.
Disponible desde:
<http://www.snr.gov.ar/uploads/CUD-NORMA-AUDITIVA.pdf>

- Normativa para la Certificación de Personas con Discapacidad Visual. Servicio Nacional de Rehabilitación. Ministerio de Salud. Presidencia de La Nación. Disposición N° 2230/2011.
Disponible desde:
<http://www.snr.gov.ar/uploads/CUD-NORMA-VISUAL.pdf>

- OMS: Organización Mundial de la Salud. Datos y Cifras estadísticos.
Disponible desde:
<http://www.who.int/features/factfiles/disability/facts/es/index.html>

- OMS: Organización Mundial de la Salud. Informe Mundial sobre la Discapacidad.2011.p.20.
Disponible desde:
http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf

- Pantano, Liliana (2008). Discapacidad: conceptualización, magnitud y alcances. Apuntes para el mejoramiento de las prácticas en relación a las personas con discapacidad. Centro de Investigaciones Sociológicas. Departamento de Sociología. FCSE. UCA /CONICET. Documento de trabajo.
Disponible desde:
<http://www.santafe.gov.ar/index.php/educacion/content/download/127521/630945/file/Discapacidad-%20conceptualizaci%C3%A9n,%20magnitud%20y%20alcances.pdf>

- Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos. Cómo hacer los hoteles accesibles para personas con movilidad reducida. p. 4.
Disponible desde:
http://www.snr.gov.ar/uploads/TA-Otros-12-Hoteles_accesibles-PREDIF.pdf

- Ponce Talancón H. La matriz FODA: una alternativa para diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. [Revista académica]; 2006, sep.
Disponible desde:
<http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

- Sitio oficial. Hotel Solar del Pago
Disponible desde:
<http://www.solardelpago.com/accesibilidad>

- Web oficial del hotel. Claridge hotel.
Disponible desde:
www.claridge.com.ar

- Web oficial del hotel. Meliá Buenos Aires Hotel.
Disponible desde:
www.melia.com

- Web oficial del hotel. NH City & Tower.
Disponible desde:
<http://www.nh-hoteles.es/nh/es/hoteles/argentina/buenos-aires/nh-city--and--tower.html>

- Web oficial del hotel. Panamericano Buenos Aires.
Disponible desde:
www.panamericano.com/es

- Web oficial del hotel. Regal Pacific Puerto Madero.
Disponible desde:
<http://ar.regal-pacific.com/>

- Web oficial del hotel. Sheraton Libertador Hotel.
Disponible desde:
<http://www.sheratonlibertador.com/es>

- Web oficial del hotel. 725 Continental Hotel.
Disponible desde:
<http://www.725continental.com/default-es.html>

Artículos webs

- Alern S. La accesibilidad como factor de diferenciación hotelera. [Hosteltur]; 2014 abril 15.
Disponible desde:
http://www.hosteltur.com/194830_accesibilidad-como-factor-diferenciacion-hotelera.html

- Alonso F. Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal. [Dossier]; 2007 nov; p.18.
Disponible desde:
http://sid.usal.es/idocs/F8/ART11778/algo_mas_que_suprimir_barreras.pdf

- Arenaza A. Piernas que no pueden moverse y ojos que no pueden ver. [Nota periodística]; 2002 julio 1.
Disponible desde:
http://www.pequenasnoticias.com.ar/Arquitectura/Arquitectura_15.asp#axzz2xH2FWZaX
- El turismo no es accesible para todos. [lanación]; 2007 septiembre 15.
Disponible desde:
<http://www.lanacion.com.ar/943803-el-turismo-no-es-accesible-para-todos>
- Estévez L. Turismo accesible, un compromiso de todos. [Infobae]; 2013 septiembre 19.
Disponible desde:
<http://blogs.infobae.com/actitud-viajera/2013/09/19/turismo-accesible-un-compromiso-de-todos/>
- García C. E. Normalización, integración e inclusión. [Discapnet-Disweb2000]; 2004 mayo 24.
Disponible desde:
<http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/Portadas/24may2004.htm>
- Hoteles como lugares de encuentro, clave para aumentar la fidelización. [Hosteltur]; 2014 Enero 15.
Disponible desde:
http://www.hosteltur.com/131830_hoteles-como-lugares-encuentro-clave-aumentar-fidelizacion.html
- Ichaso J. Un hotel 100% accesible. [Clarín.com]; 2013 sep. 16.
Disponible desde:
http://weblogs.clarin.com/el-otro-el-mismo/2013/09/16/un_hotel_100_accesible/
- La accesibilidad, determinante en el turismo del siglo XXI. [caribbean News Digital]; 2014 Abril 11
Disponible desde:
<http://www.caribbeannewsdigital.com/noticia/la-accesibilidad-determinante-en-el-turismo-del-siglo-xxi>

- López R. ¿Inclusión o Integración de Personas en situación de Discapacidad? [Guioteca. Emol]; 2012 Agosto 2.
Disponible desde:
<http://www.guioteca.com/discapacidad/%C2%BFInclusion-o-integracion-de-personas-en-situacion-de-discapacidad/>
- Modernidad hotelera. [mensajeroweb]; 2010 Febrero 1.
Disponible desde:
<http://www.mensajeroweb.com.ar/?x=nota/45393/1/modernidad-hotelera>
- PREDIF. Turismo accesible para discapacitados. [Diario del viajero]; 2008 Julio 19.
Disponible desde:
<http://www.diariodelviajero.com/recursos/turismo-accesible-para-discapacitados>
- Tecnología en marcha. Evaluación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos de las Llanuras del Norte de Costa Rica. Enero-Marzo 2009; vol.22, N°1: 95-112.
Disponible desde:
http://www.tec-digital.itcr.ac.cr/servicios/ojs/index.php/tec_marcha/article/viewFile/201/199
- Tomino Pablo. El 60% del microcentro porteño es de prioridad peatonal. [lanacion]; 2013 septiembre 19.
Disponible desde:
<http://www.lanacion.com.ar/1621216-sin-titulo>

Congreso asistido

- Instituto Superior de Enseñanza Hotelero Gastronómica. XXV Jornada de Cultura y Turismo. El valor de la accesibilidad; 2013 nov. 7; Buenos Aires, Argentina. AHRCC: Tucumán 1610, CABA; 2013.

Proyectos de Investigación/Tesis/Trabajos Finales de Grado:

- Campi M, Karger M. Turismo y discapacidad: el turismo accesible en los hoteles de la Ciudad de Buenos Aires. [Proyecto de investigación] Buenos Aires: Universidad de Palermo; Dic. 2009.

- Carossia E, Peluc E, Minra H. Turismo y desarrollo: la accesibilidad hotelera como indicador de calidad de la oferta. [Tesis] San Juan: Fac. de Cs. Sociales – Fac. de Arquitectura, Urbanismo y Diseño- UNSJ.

- Fernández Alles MT. Turismo Accesible Análisis de la accesibilidad hotelera en la Provincia de Cádiz [Tesis] España: Universidad de Cádiz; 2007.
Disponible desde:
<http://minerva.uca.es/publicaciones/asp/docs/tesis/mtfernandezalles.pdf>

- Forgione Romina S. Análisis de los recursos humanos del sector turístico en relación a la capacitación en turismo accesible. [Trabajo Final de Grado] Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana, 2010.
Disponible desde: [Biblioteca Online]:
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096124.pdf>

- Melgar M, Granados R, Cortez Z. Guía de buenas prácticas de accesibilidad en establecimientos hoteleros, caso práctico Hotel Pacific Paradise. [Tesis] El Salvador: Universidad Tecnológica de El Salvador, 2012.
Disponible desde:
<http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55436.pdf>

- Mirazo EP. Accesibilidad y Diseño Universal: Investigación aplicada en hoteles 3 estrellas del barrio de Retiro [Trabajo Final de Grado] Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana, 2006.
Disponible desde: [Biblioteca On-Line]:
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC071071.pdf>