



**Licenciatura en Turismo**

**Tesina de Investigación**

# **ANÁLISIS DEL GRADO DE ACCESIBILIDAD**

**EN EL TURISMO HOTEL CASINO  
DE LA CIUDAD DE CORRIENTES**

**Estudio de caso**

**Alumna: Marianela Pereyra Coutinho**

**Directora: Lic. Maria Natalia Cáceres**

**Corrientes 2021**

**ANÁLISIS DEL GRADO DE ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO HOTEL CASINO  
DE LA CIUDAD DE CORRIENTES.**

**Estudio de caso**

TESINA DE INVESTIGACIÓN

**Resumen:**

A lo largo del tiempo, mucho se ha escrito sobre el turismo y sus objetivos en tanto actividad recreativa, ligados al disfrute del tiempo libre y a la mejora de la calidad de vida de todas las personas. Además, dadas las distintas legislaciones y normas existentes, es un hecho que el turismo es un derecho de todos.

Desde esta perspectiva, el presente trabajo de investigación presenta el análisis de una temática de suma importancia a nivel social dentro de la actividad turística que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo: La accesibilidad.

La misma es estudiada como uno de los factores importantes a la hora de hablar de calidad turística teniendo en cuenta al segmento de la sociedad que incluye a las personas con discapacidad tanto permanentes como transitoria.

En tal sentido, se plantea un estudio de caso que tiene como objeto al único establecimiento de categoría 5 estrellas de la ciudad con un gran prestigio, motivo suficiente por el cual su servicio debería garantizar excelencia y calidad.

Pero, ¿Cuál es el nivel de accesibilidad que posee dicho hotel para personas con discapacidad?

*Palabras clave:*

Calidad Turística, Accesibilidad, Discapacidad, Barreras, Turismo Accesible, Hotelería

**Alumna:** Marianela Pereyra Coutinho

**Dirección:** Murcia 269    **Teléfono celular:** 3794772056

**E-mail:** Marianela.pcturismo @gmail.com

**Directora:** Lic. Maria Natalia Cáceres.

Adjunta a cargo, Metodología de la Investigación, Licenciatura en Turismo, UNNE.

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

## Índice

CAPÍTULO 1 .....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
Formulación del Problema .....	9
Objetivos .....	10
□ General .....	10
□ Específicos .....	10
Justificación.....	11
CAPÍTULO 2 .....	14
Antecedentes .....	15
Marco Teórico Conceptual.....	18
La Calidad Turística.....	18
1- La Accesibilidad .....	19
<i>La Accesibilidad desde la óptica del Diseño Universal</i> .....	21
<i>Barreras</i> .....	22
<i>Discapacidad</i> .....	26
<i>Normativa sobre discapacidad</i> .....	29
<i>Turismo Accesible</i> .....	30
<i>Normativa sobre turismo accesible</i> .....	32
<i>Política turística</i> .....	33
<i>Herramientas para la evaluación de la accesibilidad</i> .....	34
2- Hotelería.....	36
<i>Normativa nacional sobre hotelería</i> .....	40
<i>Normativa provincial sobre hotelería</i> .....	40
<i>Normativa por adhesión</i> .....	41
CAPÍTULO 3 .....	43
Metodología .....	43
<i>Tabla de variables</i> .....	46
CAPÍTULO 4.....	48
Caracterización del objeto de estudio.....	49
Procesamiento y análisis de los datos .....	51
Cuestionario de entrevistas. ....	54
<i>Entrevista semi estructurada abierta</i> .....	54
<i>Formación y capacitación</i> .....	55
<i>Preparación y aptitudes</i> .....	56
Planilla de observación .....	58
<i>Aspectos físicos</i> .....	58
<i>Aspectos de comunicación</i> .....	60
<i>Aspectos de iluminación</i> .....	61
<i>Aspectos de señalización</i> .....	61
<i>Aspectos de seguridad</i> .....	62
Análisis final .....	62

Conclusiones y sugerencias.....	64
Referencias Bibliográficas .....	67
Anexos.....	71

### **Índice de tablas, figuras y gráficos**

Tabla n°1: Resumen de las principales barreras en el Turismo Accesible	24
Tabla n°2: Clasificación de alojamientos hoteleros	37
Tabla n°3: Clasificación de alojamientos extrahoteleros	39
Tabla n°4: Variables a medir	47
Tabla n°5: Matriz de datos	53
Figura n°1: Clasificación de personas con discapacidad	29
Figura n°2: Antecedentes del Turismo Accesible	31
Figura n°3: Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos	35
Figura n°4: Organigrama de la empresa	51
Gráfico n°1: Género del RRHH	55
Gráfico n°2: Edad del RRHH	55
Gráfico n°3: Antigüedad del RRHH	56

## Agradecimientos

### **A mi hija Alina**

*El ser que me ha dado las fuerzas para seguir adelante, que me ha acompañado a lo largo de todo este proceso durante 2 años de pandemia y me ha permitido estudiar, leer y escribir en plena etapa de crecimiento.*

*GRACIAS hija por ser una gran compañera, no olvides que no importan las dificultades que presente la vida, siempre podrás conseguir los objetivos que te plantees mientras lo hagas con responsabilidad, compromiso y perseverancia.*

### **A mis padres**

*Quienes me han apoyado desde que retomé mis estudios, han cuidado a mi hija cuando era necesario y son una pieza fundamental de este gran logro.*

*Quienes han llevado cabo su rol de abuelos mejor que nunca, en el momento más importante para mí.*

*No hubiera podido sin ustedes. GRACIAS*

### **A mi hermano menor**

*La persona que me ha inspirado desde el primer momento a querer investigar esta temática y quien me ha ayudado a establecer un punto de vista más real. Pues, todo es distinto desde la perspectiva de una persona con discapacidad que ha experimentado de cerca las distintas barreras existentes en la sociedad.*

### **A mis compañeros**

*Definitivamente estos años de pandemia y sobre todo este último tramo de investigación hubieran sido mucho más difíciles si no hubiera encontrado seres humanos increíbles como lo son: Lucila, Ariel, Cecilia y Alfonsina.*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

*GRACIAS... Porque ser compañeros es mucho más que cursar una misma carrera. Implica apoyo, acompañamiento, paciencia y tiempo. Todo lo que me han brindado estas 4 increíbles personas que hoy me doy el lujo de llamar amigos.*

### **A mi directora y profesores**

*Porque, en definitiva, uno llega a la meta aprendiendo lo mejor de quienes nos han guiado a lo largo del camino.*

*Y qui me encuentro, finalizando un gran proceso, el cual he transitado con mucha alegría por haberme topado con grandes maestros que me han enseñado mucho más que conocimientos técnicos o teóricos.*

*Soy la profesional que soy, gracias a ustedes.*



*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 solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos".*

Taleb Rifai, Secretario General de la OMT

# CAPÍTULO 1



## **INTRODUCCIÓN**

### **Formulación del Problema**

En el presente trabajo de investigación se efectúa un análisis asociado a una temática de suma importancia a nivel social que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo: La accesibilidad, entendida ésta como

La posibilidad que todo ser humano tiene de utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio o producto. Es la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas o cognitivas. (Alejandre, 2017)

La misma es, a consideración del investigador, un elemento fundamental a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio turístico de calidad.

Teniendo en cuenta el carácter personal de la motivación que ha inspirado esta investigación, resulta relevante para el tesista visibilizar el estado actual del turismo en materia de accesibilidad en la Ciudad de Corrientes y más específicamente en el servicio de alojamiento.

Existen numerosos impedimentos que las personas con discapacidad pueden encontrar al momento de viajar y de ejercer su derecho al turismo. A la hora de alojarse, aparecen distintas barreras de tipo arquitectónicas en su gran mayoría, pero también relacionadas con la comunicación, la señalización y el recurso humano.

Según el registro único provincial de prestadores de servicio, la ciudad posee aproximadamente un total de 40 alojamientos turísticos entre los cuales, los hoteles, representan alrededor de un 13%. De estos últimos, se seleccionó aquel que poseen una categoría de 5 estrellas: El Turismo Hotel Casino (5\*), un establecimiento con un gran prestigio en la Ciudad, por lo que su servicio debería garantizar excelencia y calidad acorde a su categoría. Pero, ¿Cuál es el grado de accesibilidad que posee, en lo que respecta a personas con discapacidad?

Con el fin de dar respuesta a este interrogante, se tomarán como referencia una serie de lineamientos establecidos en manuales de carácter voluntario, los cuales fueron presentados por distintos establecimientos e instituciones ligados a la temática.

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

## Objetivos

- **General**

- ✓ Analizar el grado de accesibilidad que posee el Turismo Hotel Casino de la Ciudad de Corrientes.

- **Específicos**

- ✓ Examinar el nivel de accesibilidad que poseen las instalaciones y servicios del hotel en cuanto a barreras arquitectónicas.

- ✓ Identificar el nivel de accesibilidad del hotel en lo que respecta a barreras en la comunicación, iluminación, señalización y seguridad.

- ✓ Detallar el nivel de formación o capacitación que posee el recurso humano para recibir a personas con discapacidad permanente o transitoria.

### **Justificación**

Esta investigación surge a raíz de una motivación personal de la tesista relacionada con un miembro de su familia, quien posee una discapacidad física y movilidad reducida.

A lo largo de los años fueron vivenciadas por los mismos, numerosas situaciones tanto positivas como negativas en lo que respecta a barreras que impiden el normal desenvolvimiento de una persona discapacitada ya sea temporal o permanente.

En la Ciudad de Corrientes, con base en la propia experiencia, se pueden divisar un gran número de espacios en los que es casi imposible la circulación y el disfrute de personas con discapacidad, y otros pocos, perfectamente adaptados y señalizados. Fue a partir de estos hechos que surgió la intención de indagar acerca de la situación actual del turismo con respecto a la accesibilidad en la ciudad y sobre todo en el área de los alojamientos hoteleros.

Cuando se habla de una sociedad íntegramente inclusiva en materia de accesibilidad, se hace alusión a un supuesto que está muy lejos de la realidad que se vive al día de hoy en nuestro país y en nuestra ciudad. Incluso, al pensar en este concepto, indefectiblemente se lo relaciona a la existencia o necesidad de rampas, ascensores o montacargas, entre otros aspectos que aluden a la discapacidad física, y si bien es dable aceptar que estos aspectos tienen su peso en lo que respecta a accesibilidad física, limitar el concepto únicamente a lo físico sería no entender a la accesibilidad desde su complejidad.

Según la OMS, en el mundo, más de 1000 millones de personas poseen algún tipo de discapacidad, lo que representa aproximadamente un 15% de la población mundial.

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del año 2019, en nuestro país, alrededor de un 10,2% del total de la población posee algún tipo de discapacidad, lo que representa alrededor de 4 millones de personas (Infobae, 2019)

Si bien no es posible afirmar que cada una de esas personas sea susceptible de realizar un viaje con fines turísticos, sí se puede establecer que existe una gran cantidad de potenciales turistas con alguna discapacidad. A ello habría que agregar que, por lo general, estas personas no viajan solas, sino que la mayoría de las veces lo hacen acompañados por una o más personas, lo que incrementa aún más el porcentaje de demanda que se genera alrededor de este tipo de turistas.

En 2019, un estudio realizado por el Observatorio Turístico Provincial, reveló que la Provincia de Corrientes recibió alrededor de 200 mil turistas sólo en el mes de Julio, dejando un

total de plazas ocupadas de 27.208, con una estadía promedio de 3 noches. Por su parte, la Ciudad de Corrientes ocupó el 4to lugar en el ranking de ciudades más visitadas.

Aunque no es posible detectar cuántos de esos turistas poseían alguna discapacidad, los datos son sumamente útiles para establecer un promedio de personas que visitan la ciudad y de esta forma reflexionar y preguntarnos si, en caso de que efectivamente alguno de ellos fuera discapacitado, ¿Está la ciudad preparada para recibirlos y brindarles un servicio de calidad acorde a sus necesidades? ¿Están los hoteles y su personal formados y capacitados para alojarlo y que el turista perciba una experiencia satisfactoria?

En este orden de ideas, se puede decir que Corrientes presenta una variada oferta de atractivos tanto naturales como culturales, lo suficientemente capaces de atraer todo tipo de turistas durante todo el año. Algunos de estos atractivos, actualmente ofrecen algunas facilidades para el disfrute de personas con discapacidades motoras como, por ejemplo, la playa Arazaty ubicada en la Costanera Sur, la cual brinda servicio de sillas anfibia preparada para la utilización de quienes poseen movilidad reducida o nula.

Asimismo, algunos paseos y parques también están dotados de juegos adaptados y de rampas correctamente señalizadas para el buen desplazamiento de este tipo de turistas.

En lo que concierne a alojamientos turísticos se puede afirmar que éstos, son piezas importantes dentro de la cadena de valor del turismo, a la hora de facilitar la estadía de los turistas en el destino, motivo por el cual, deberían estar preparados, equipados y correctamente capacitados para recibir toda clase de visitantes, incluyendo aquellos con alguna discapacidad.

A nivel local, es escaso lo que el investigador ha encontrado escrito sobre este tema, por lo que la presente investigación, intenta constituir una base de datos certera en materia de accesibilidad en los servicios turísticos y a la vez posicionarse como un puntapié inicial para que otros investigadores o los mismos propietarios de establecimientos y prestadores, puedan realizar un análisis sobre su situación con respecto a esta temática y reflexionar acerca de la necesidad de transformar y adaptar sus servicios a este segmento de la sociedad.

No obstante, no se trata simplemente de una elección, sino de una obligación ya que la actividad turística es un derecho de todos. Así lo plantea en el Código de Ética Mundial para el Turismo en su artículo 7° y la Ley Nacional de Turismo n° 25997, la cual establece como uno de sus principios rectores a la accesibilidad, por lo que, cada uno de los que integran la cadena del turismo debería facilitar por completo la experiencia turística de todos por igual.

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

Entonces, un establecimiento que adecue sus instalaciones a personas con distintas discapacidades no está beneficiando únicamente a este tipo de turistas, sino que, significa un beneficio para otros segmentos de la sociedad que también poseen necesidades de accesibilidad, como ser los adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con alguna enfermedad o lesión transitoria, entre otros.

# CAPÍTULO 2

—



### Antecedentes

La accesibilidad es un fenómeno que ha cobrado notoria importancia dentro del sector turístico a lo largo del presente siglo. En efecto, la Organización Mundial del Turismo (OMT), publicó en 2014 el **Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas**, con la finalidad de brindar a los actores interesados conocimientos, herramientas y recursos básicos para hacer sus destinos, instalaciones y servicios turísticos accesibles para todos. El mismo consta de 5 módulos en los cuales se ofrece un marco de referencia sobre las intervenciones, herramientas y recursos necesarios en la prestación de servicios y gestión del Turismo Accesible (OMT, 2014). En el módulo II llamado “Cadena de accesibilidad y recomendaciones”, en su capítulo 6 se encuentran las herramientas aplicables específicamente al servicio de alojamiento.

Por otra parte, en el ámbito mundial, los autores Suriá Martínez, Raquel; Escalona Alba y Jessica Yoliset, han publicado en PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural en el año 2014, un artículo denominado **Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física?** Se trata de un estudio en el que se exponen los obstáculos que encuentran 41 personas con discapacidad física de entre 30 y 60 años durante su estancia en un hotel en Alicante, España.

Los resultados de este estudio revelaron que, en definitiva, las principales barreras con las que se encuentran este tipo de turistas son de carácter arquitectónico como ser escaleras, y de carácter humano como ser el personal escasamente capacitado para ayudar, acompañar y facilitar su estadía en el hotel y por consiguiente el disfrute del mismo. De esta manera, los autores aportan algunas sugerencias posibles para resolver estas dificultades y poder así, garantizar una buena experiencia a los turistas con discapacidad.

Por su parte, a nivel nacional, Laura Gutiérrez en el año 2011, presentó su monografía de graduación titulada **El turismo accesible en San Martín de los Andes**.

En el mismo, la autora realiza un estudio de la situación actual del turismo accesible en la ciudad de San Martín de los Andes, Neuquén, analizando el accionar de los distintos actores que participan en el sector en relación a la accesibilidad.

Laura Gutiérrez dedica un capítulo de su investigación al servicio de alojamiento, en el que explica la utilización de las directrices de accesibilidad para alojamientos turísticos, que si bien, no son de carácter obligatorio sino más bien voluntario, pueden ser utilizadas a modo de

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

guía para que los distintos establecimientos realicen por sí mismos una evaluación acerca de su situación con respecto a esta temática.

Esto resulta de gran utilidad debido no solamente a que dichas directrices son una de las herramientas que se han elegido en la presente investigación a modo de base para su posterior trabajo de campo, sino que, además, la autora deja ver una realidad alentadora sobre los resultados que se obtiene luego de la utilización de las mismas.

San Martín de los Andes se convirtió en un destino modelo siendo pionero en el desarrollo e implementación de acciones tendientes a la eliminación de barreras. A partir de su puesta en práctica, 10 alojamientos de la ciudad han sido distinguidos por haber implementado exitosamente el Programa Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. (Gutierrez, 2011, pág. 17)

En este mismo orden de ideas, el Sr. Franco Rafael Solari Gandini, presento en diciembre del año 2015, un trabajo final de grado titulado **“Hoteles de cuatro y cinco estrellas de Rosario y la inclusión de las personas con movilidad y comunicación reducida”**, cuyo objetivo principal era precisamente analizar el mercado hotelero rosarino de categoría alta en relación con la inclusión y la accesibilidad que se menciona y sus implicancias directas con el mercado.

En una primera instancia, el autor plantea una problemática producto de la falta o escasa implementación de políticas de inclusión por parte de las empresas, lo que afecta directamente a un sector de la población, del mercado y, por consiguiente, genera una baja comercialización del producto.

Como resultado de este análisis, el investigador logra comprobar su hipótesis y de esta manera concluir en una realidad muy actual:

Si la inacción se prolonga en el tiempo, y los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad no desarrollan un planteamiento estratégico que permita captar estos clientes, si no hay un cambio de paradigma desde esta perspectiva (...) verán que habrán perdido gran parte de un público provocando una baja en la comercialización del producto turístico. (Gandini, 2015, pág. 54)

Por último, es adecuado mencionar como una primera aproximación a la situación actual del turismo accesible en la región, una publicación en la revista Estudios Turísticos, en el cual se plasma una realidad alentadora en la Provincia de Misiones, más específicamente en el Parque Nacional Iguazú.

El artículo se titula **Parque Nacional Iguazú accesible** y plasma un recorrido histórico del parque desde sus inicios hasta el presente, describiendo la forma y los factores que hicieron que Puerto Iguazú se transforme en un destino turístico reconocido por su sustentabilidad y por su accesibilidad para personas con discapacidad destacado en la región.

Entre los factores sobresalientes se encuentran el atractivo en sí, el cual cuenta con un sistema de pasarelas adaptadas, rampas, amplios espacios de tránsito y baños adaptados, y también, la continua capacitación del recurso humano.

En definitiva, cada uno de estos documentos y otros tantos que se han escrito sobre la accesibilidad durante los últimos años, fortalecen la intención del investigador de llevar a cabo un análisis a nivel local sobre esta temática, brindando valiosas herramientas y un gran sustento teórico o corpus doctrinal que guiara el estudio.

## **Marco Teórico Conceptual**

La presente investigación plantea un análisis de una temática social de gran importancia en la actualidad como es la accesibilidad. La misma, se abordará desde la perspectiva de un neo-paradigma denominado Diseño Universal, el cual se tratará más adelante.

Pero, en primer lugar, resulta conveniente detenernos un momento en un tema mucho más amplio:

### **La Calidad Turística**

El término calidad ha ido variando y evolucionando a lo largo del tiempo, tanto que aún hoy, existen múltiples acepciones y definiciones, dependiendo de la perspectiva y disciplina de cada autor.

Según la Real Academia Española, la calidad es “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”

Por su parte, la norma ISO 9000 (2015) nos dice que la calidad, “es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto (Producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema, recurso), cumple con los requisitos”

A partir de estos conceptos, se puede observar que el término no supone nada bueno o malo sino simplemente se hace alusión al nivel en que un producto cumple, por un lado, con los fines para los que fue creado, y por otro con los estándares o lineamientos, si existieren, para ese tipo de producto.

Ahora bien, teniendo en cuenta el ámbito que a esta investigación compete, resulta acertado hacer referencia, sin intención de ahondar demasiado, al concepto de calidad de servicio, el cual Holanda & De Oliveira Arruda (2004), determinan que consiste en “la comparación de las expectativas del consumidor y la performance del servicio”. De esta manera se introducen 2 aspectos importantes como ser: el cliente y lo que espera de un servicio por un lado y el recurso humano y su aptitud para brindarlo y lograr satisfacerlo, por el otro.

Al mismo tiempo, Roberto Bullón (2008) nos dice que la calidad de los servicios turísticos es el resultado de la mezcla de tres caras

- La cara humana, conformada por las personas encargadas de brindar los diversos servicios.

- La cara física, es decir, elementos físicos del entorno donde se desarrollan las diferentes actividades.
- La cara ambiental, referida a la clase de gente que utiliza el servicio.

Y desde la perspectiva de cada una de estas caras, existen ciertos aspectos, parámetros o variables que influyen finalmente en la calidad de un servicio.

Por ultimo, la Organización Mundial del Turismo presenta un concepto de calidad turística o calidad en el servicio turístico diciendo que

Es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, y de conformidad con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural. (OMT como se cita en Pozo, Hope, & Fabricius, 2018, pp 99)

A partir de todo lo expuesto anteriormente, y entendiendo que la accesibilidad es, tal y como se presenta de forma explícita en la definición anterior, un aspecto fundamental a la hora de hablar de calidad, entonces: Si un hotel de categoría superior, ofrece un servicio de primera en cuanto a seguridad, higiene, sustentabilidad y otros atributos, pero no cuenta por lo menos con los requisitos mínimos de accesibilidad, ¿podemos decir que realmente brindan el mejor servicio con la mejor calidad?

### **1- La Accesibilidad**

Con el correr de los años, este concepto ha ido evolucionando y adquiriendo distintas acepciones. Esta evolución ha permitido encontrar definiciones muy diversas como, por ejemplo, el Concepto Europeo de Accesibilidad, el cual nos dice que:

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. (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, 1987)

Es posible observar, que esta definición apunta a la supresión de barreras netamente arquitectónicas o físicas, permitiendo así, que las personas ingresen a distintos tipos de edificaciones, por lo que resulta un tanto ambigua e incompleta.

Años más tarde, se confeccionaba el Libro Blanco de la Accesibilidad, planteando que la misma es entendida como “aquellas prestaciones específicas que se han de proveer en las edificaciones y entornos públicos para algunas personas, especialmente para las que circulan en silla de ruedas” (IMSERSO, 2003, p. 19).

Se trata de un concepto limitado, en este caso, debido a que realiza un especial énfasis en las personas con discapacidad física usuarias de silla de ruedas y las barreras arquitectónicas continúan siendo protagonistas.

Con el correr de los años ha habido un interés creciente en el cambio de mirada y abordaje de esta temática, es por ello que podemos encontrar definiciones más amplias que analizan el término de una manera más integral, como por ejemplo el que presenta la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, en uno de sus artículos dirigidos exclusivamente a la accesibilidad planteando que:

Los estados partes adoptaran medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. (Naciones Unidas, 2007)

Esta mirada que ofrece la Convención, tiene un tinte mucho más abarcativo que los primeros 2 conceptos presentados. No solamente a la hora de plantear la igualdad para todas las personas sin que la discapacidad sea considerada un condicionamiento, sino también, al establecer que la accesibilidad debería darse en todos los entornos, en la tecnología, en los servicios y en zonas tanto urbana como rurales. Es decir, que debe darse en todos los aspectos de la vida, a fin de permitir y garantizar el pleno disfrute de las personas con y sin discapacidad sin ningún tipo de obstáculo.

A través de un largo proceso de lectura y desde la mirada de varios autores y especialistas en la temática, se comprende que no es posible detectar una única y uniforme definición del término, debido a que puede ser afrontado desde varias aristas como ser el

entorno físico, los bienes y servicios, la información, la comunicación, las actividades sociales, o incluso, como ya hemos visto, puede abarcar de forma integral todos los aspectos antes mencionados. Sin embargo, es importante destacar, que un denominador común al hablar de accesibilidad tiene que ver con la autonomía, la independencia o la libertad que tiene una persona a la hora de relacionarse con su entorno.

Las nuevas miradas intentan plantear que la accesibilidad no es solo cuestión de personas con discapacidad, sino que, en realidad, es de todos, ya que a medida que transcurre el tiempo, todos en algún momento necesitaremos de la accesibilidad, sea por el motivo que fuere.

### **La Accesibilidad desde la óptica del Diseño Universal**

Como bien se ha mencionado en líneas anteriores, el concepto ha evolucionado y ha cambiado su manera de abordarlo. En este sentido y a los fines de la presente investigación, se estudia a la accesibilidad desde la óptica del diseño universal, el cual fue creado por el arquitecto americano Ron Mace y 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 adaptaciones o diseño especializado”. (Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires , 2015)

En otras palabras, este paradigma apunta a que, todo aquello que se planifique y se proyecte, debe pensarse en términos accesibles para el 100% de las personas de un modo mucho más exhaustivo. Es decir, que no haya necesidad de construir un sanitario o una habitación exclusiva para personas con discapacidad, sino que, puedan ser utilizados por todas las personas por igual.

En el universo coexisten millones de personas, cada una de ellas con características y capacidades distintas. Este diseño pretende que la accesibilidad a los servicios, espacios, productos, equipamientos, sea para cada una de esas personas de manera igualitaria, y presenta 7 principios rectores.

Estos principios, están explicados brevemente en el Manual de diseño Universal, presentado por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de la siguiente manera:

1. **Igualdad de uso**: El diseño es útil y alcanzable a personas con diversas capacidades.
2. **Uso flexible**: El diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y capacidades individuales

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

3. Uso simple y funcional: El diseño es fácil de entender independientemente de la experiencia, conocimientos, habilidades o nivel de concentración del usuario. El diseño es simple en instrucciones e intuitivo en el uso
4. Información comprensible: El diseño debe ser capaz de comunicar al usuario de manera eficaz, independientemente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo
5. Tolerancia al error: El diseño debe minimizar los riesgos y las consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales.
6. Bajo esfuerzo físico: El diseño debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible.
7. Dimensiones apropiadas: Los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance, manipulación y, independientemente de su tamaño, posición o movilidad.

Entonces, a partir de lo expuesto, la accesibilidad puede ser definida desde esta perspectiva como la plantea la Ley 51/2003, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad:

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. (OMT, 2014)

Se considera pertinente resaltar las últimas palabras, que hacen alusión no solamente a que la persona debe poder acceder a todo lo expuesto, sino también debe poder hacerlo con seguridad y comodidad, de manera autónoma y natural, tal como lo hacemos todos.

En términos generales se puede decir que, desde la perspectiva del diseño universal se pregona la igualdad de oportunidades, para todas las personas sin importar su condición y se apunta a la supresión de barreras de todo tipo, haciendo cumplir los derechos de todos los seres humanos.

### **Barreras**

Retomando lo expresado anteriormente, la accesibilidad está relacionada no solamente a las discapacidades de las personas, sino también a las limitaciones que se establecen debido a la existencia de barreras. Éstas,

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

Son todos aquellos factores del medio ambiente, que obstaculizan o impiden el funcionamiento y desplazamiento del individuo: entorno físico inaccesible, sistemas tecnológicos inapropiados, rechazo social hacia las personas con discapacidad, servicios que limitan la plena participación de las mismas, entre otros. (Grünewald, Fernández, & Torrejón, 2016, pp 17)

Existen distintos tipos de barreras, algunas tangibles otras intangibles. Según Ricardo Bellegarde, Profesor en la Universidad Provincial de Córdoba, este tipo de obstáculos pueden agruparse en: Barreras sociales y físicas.

En lo que sigue se define cada una de ellas.

Barreras Sociales: Se establecen cuando la sociedad valora negativamente a las personas diferentes, que asumen el rol de la desfiguración, al no corresponder con el modelo humano antropométrica, mental y funcionalmente perfecto.

Barreras Físicas: Plantea que se manifiestan en el entorno material, cuando sus conformaciones dimensionales y/o morfológicas crean trabas a la independencia y autovalimiento de la persona con y sin discapacidad. Las barreras físicas taxonómicamente se pueden diferenciar en:

- Barreras arquitectónicas: las que se presentan en los edificios.
- Barreras urbanísticas: las que se presentan en la estructura e instalaciones urbanas y en los espacios no edificados de dominio público y privado.
- Barreras en el transporte: las que se presentan en las unidades de transporte particulares o colectivas (de corta, media y larga distancia), terrestres, marítimas, fluviales o aéreas.
- En la comunicación: En los medios de transmisión de mensajes, especialmente televisados, telefónicos, informáticos y de señalización.

Esta clasificación permite visualizar el gran número de obstáculos que quizás, para una persona sin discapacidad son simplemente elementos en la vida cotidiana y que pasan completamente desapercibidos, en cambio, para las personas con discapacidad o para quienes se desplazan con dificultad, representan un gran impedimento y son muchas veces, el motivo por el cual deciden dejar de hacer cierta actividad. Un ejemplo a considerar son las

Universidades, las cuales, al no poseer una unidad edilicia adaptada o recursos humanos formados para poder educar a este segmento de la sociedad, directamente estas personas optan por no estudiar o estudiar en instituciones dedicadas exclusivamente a personas con discapacidad o bien de manera virtual.

Esto sucede también en el ámbito turístico, al momento en que la cadena de valor del turismo se ve desbordada de barreras para este tipo de personas.

La OMT presenta, en el Manual sobre Turismo Accesible para Todos, una clasificación de estos obstáculos que a menudo se puede encontrar en la actividad turística, los cuales se exhiben en la tabla n° 1.

**Tabla n°1:**

*Resumen de las principales barreras en el Turismo Accesible*

<b>BARRERAS EN EL TURISMO ACCESIBLE</b>	
<b>Planificación y reservas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Páginas web no accesibles</li> <li>▪ Agencias de viajes: Entornos no accesibles y falta de formación del personal</li> </ul>
<b>Transporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Traslado al punto de partida/origen desde el domicilio.</li> <li>▪ Acceso a las terminales de transporte: estaciones, aeropuerto.</li> <li>▪ Acceso al interior del medio de transporte.</li> <li>▪ Ausencia de servicios adaptados: aseos, sistemas de información, emergencias, entre otros.</li> </ul>
<b>Edificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accesos e interior del establecimiento turístico: habitaciones, zonas comunes, aseos, zonas de ocio, deportivas, etc.</li> <li>▪ Accesos e interior de otros atractivos turísticos.</li> </ul>
<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Señalización adecuada</li> <li>▪ Sistemas alternativos de transmisión de la información</li> </ul>
<b>Destino</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desplazamiento por el entorno urbano y rural del destino.</li> </ul>

- 
- Acceso a los recursos turísticos (naturales, culturales, entre otros) y a los genéricos (tiendas, supermercados, farmacias)
  - Actividades de ocio y culturales
- 

*Nota: Adaptado del Manual sobre Turismo Accesible para todos. OMT. 2014*

Esto nos permite obtener un panorama de todos aquellos impedimentos que encuentra este tipo de demanda a la hora de viajar y una visión más amplia del escaso funcionamiento de la cadena de valor del turismo en cuanto a accesibilidad.

Ciertamente, en determinadas ocasiones los prestadores pueden expresar que hay un bajo porcentaje de clientes o turistas con discapacidad y, por lo tanto, pueden no visualizar la necesidad de adaptar sus servicios. Lo que no se consigue entender, es que al no haber siquiera información acerca del lugar que los turistas desean visitar; al no existir un transporte adaptado y cómodo para poder realizar el viaje o alojamientos a los cuales poder acceder con facilidad, es más que claro que el turista no se va a desplazar, ya que necesitan la seguridad de que efectivamente podrán disfrutar del viaje. De ninguna manera procederían a desplazarse hacia un lugar al cual no saben si podrán acceder, comer o realizar las actividades turísticas en total independencia y comodidad.

Por otro lado, Alejandro López, Licenciado en Turismo y presidente de la Red de Turismo Accesible, presentó en el marco del Congreso Internacional Digital de Estudiantes de Turismo otro tipo de barreras que están ligadas a la educación.

López (2020) establece la existencia de barreras educativas en 2 ámbitos: El informal, que se da en situaciones cotidianas dentro de cada hogar, a través de los valores que las familias inculcan a su entorno cercano, lo que generan pautas hábitos, costumbres, límites y un conocimiento coloquial. Y por otro lado las formales, haciendo alusión a las carreras terciarias y/o universitarias en las cuales se da una falta de formación acerca de esta temática.

Esto, concede la posibilidad de reflexionar acerca del hecho de que una de las primeras y grandes barreras con las que se encuentra este tipo de demanda, corresponde a las acciones del ser humano, producto de la desinformación y la ignorancia. Es notorio que gran parte de la población no sabe tratar como corresponde a las personas con discapacidad, y, más allá de que

la intención final seguramente no es la discriminación, en definitiva, es eso lo que sienten estas personas cuando son tratados de manera errónea.

Son numerosas las situaciones que se dan con respecto a la interacción del recurso humano con este tipo de turistas. A modo de ejemplo, es posible encontrar recepcionistas o mozos, que en lugar de dirigirse a la persona para informarse de sus deseos, se dirige al acompañante, generando así un sentimiento de frustración o mal estar por parte de quien posee una discapacidad.

### Discapacidad

En rigor de lo que se analiza en esta investigación y lo que se ha descrito hasta el momento, resulta conveniente hablar de discapacidad y establecer qué se entiende por persona con discapacidad.

Pero antes, es pertinente realizar una salvedad sobre los distintos modos de abordarlo, ya que, a fines de esta investigación, no es lo mismo definir la discapacidad desde una perspectiva médica o de salud, a que desde una perspectiva social.

La diferencia entre estos abordajes radica en que, la mirada médica profundiza la idea de que se trata simplemente de una enfermedad que debe ser rehabilitada y/o curada, y desde la perspectiva social, el énfasis se encuentra en el entorno.

A modo de ejemplo, según la Clasificación Internacional de la OMS (2005), se define la discapacidad como “la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.”

Dos años después, la Convención para los derechos de las personas con discapacidad (Naciones Unidas, 2007), reconoce que la misma “resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Este último concepto básicamente nos está advirtiendo, que aquello que discapacita a las personas es el entorno en el que se desenvuelven por encima de la propia deficiencia. En consecuencia, más allá de la necesidad de rehabilitarse, curarse o no, este segmento de la sociedad precisa de un cambio social en el entorno para poder lograr la plena independencia.

Por otro lado, resulta muy común estimar las palabras deficiencia o minusvalía como sinónimos de discapacidad, sin embargo, esto no es del todo correcto.

A modo de esclarecer esta confusión podemos decir que la deficiencia, según la OMS (2005), es “la exteriorización directa de las consecuencias de la enfermedad y se manifiesta tanto en los órganos del cuerpo como en sus funciones”, y la minusvalía es “la socialización de la problemática causada en un sujeto por las consecuencias de una enfermedad, manifestada a través de la deficiencia y/o la discapacidad, y que afecta al desempeño del rol social que le es propio”.

Ahora bien, según la RAE (2001), se entiende por persona con discapacidad, a “aquella que presenta deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

Por su parte, la OMT en su documento Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos plantea que una persona con discapacidad

Es toda persona a las que las barreras del entorno en que se encuentra y las barreras actitudinales, evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos. (p.4)

Así mismo, como bien plantea la RAE en su concepto, cada una de las personas puede presentar distintos tipos de deficiencias o discapacidad, lo que hace que exista a su vez una clasificación de estas.

En el Manual de Turismo Accesible (MINCIT, FONTUR, & CIDCCA, 2010) podemos encontrar los siguientes tipos:

- **Personas con discapacidad física;**
- **Persona con discapacidad sensorial**, al mismo tiempo los divide en visual, auditiva y sordoceguera;
- **Persona con discapacidad cognitiva o intelectual;**
- **Persona con enfermedad mental o psicosocial;**
- **Persona con discapacidad múltiple;**

Por otra parte, es acertado realizar la siguiente salvedad: la accesibilidad hace alusión no solamente a aquellas personas que poseen una discapacidad como las anteriormente nombradas, sino también a quienes padecen por algún motivo, la ausencia de movilidad o capacidad en la comunicación como ser ancianos, niños pequeños quienes no se desplazan con

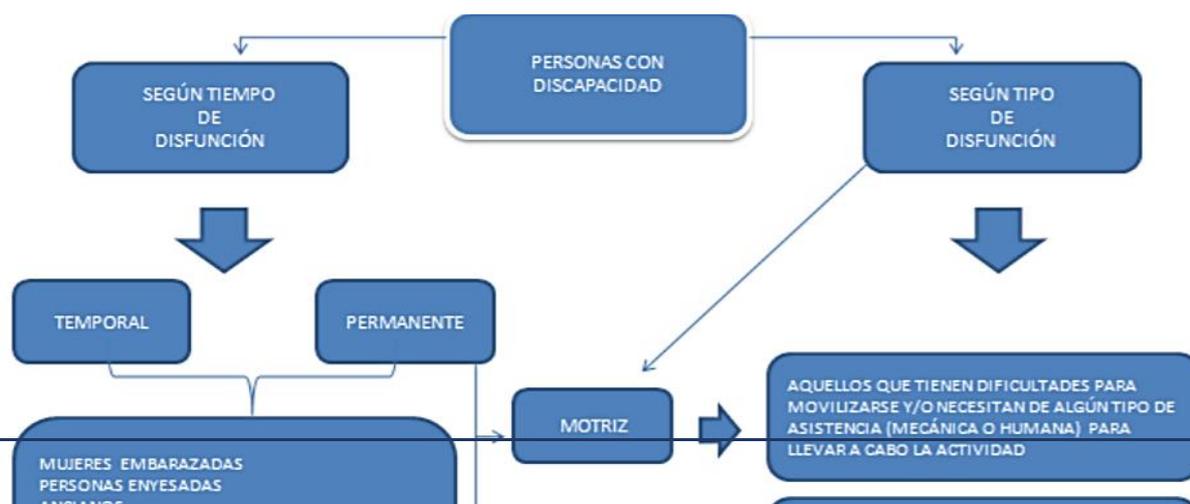
total independencia, personas que sobrellevan enanismo o gigantismo, mujeres embarazadas, madres cargando cochecitos e incluso, cualquier persona que posea un bulto demasiado pesado.

Cada uno de ellos es a los que comúnmente se los llama beneficiarios de la accesibilidad. Aunque, a decir verdad, absolutamente todos los seres humanos nos beneficiamos de la existencia de accesibilidad, la diferencia es simplemente, que en lo que respecta a las personas anteriormente descritas, se trata de una necesidad de urgencia. Sin accesibilidad, no pueden disfrutar y ejercer sus derechos.

A estos fines, la autora Maria Claudia Mazza en la Guía de Hospitalidad para personas con Discapacidad Intelectual fina (2015), presenta el siguiente esquema que establece de forma clara y concisa una clasificación, a partir de la discapacidad o disfunción y la temporalidad de la misma.

**Figura n°1:**

*Clasificación de personas con discapacidad*



*Nota: Tomado de Guía de Hospitalidad para personas con Discapacidad Intelectual fina por Maria Claudia Mazza. (2015)*

### **Normativa sobre discapacidad**

En materia de normativa y legislación relacionada con la discapacidad existe un gran número de tratados y leyes que se ocupan de esta temática.

A nivel mundial, y adjudicándose la mayor jerarquía, podemos citar a la ya antes mencionada Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPCD).

Dicho documento, aprobado el 13 de diciembre de 2006, tiene que ver con un tratado internacional firmado por los países del mundo, incluyendo Argentina, con el cual intentan lograr un trato igualitario entre las personas con y sin discapacidad.

La misma consta 50 artículos entre los cuales se encuentran los 7 principios básicos y 2 artículos que conciernen a la accesibilidad y a la actividad turística. Estos son: el artículo n° 9, el cual trata exclusivamente de la accesibilidad y establece que los estados partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones. (Naciones Unidas, 2007, p. 10); y el artículo n° 30, en el cual, entre otros ítems se establece la adopción de las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas. (Naciones Unidas, 2007, p. 26)

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

Por su parte, a través de la promulgación de la ley 26.378, nuestro país adhiere a la Convención y la eleva a rango constitucional, el día 6 de junio del año 2008, lo que significa que todo el territorio argentino se encuentra obligado a cumplir con sus principios rectores.

Con anterioridad a las normativas ya mencionadas, existía en nuestro país, la ley de Sistema de Protección Integral de las personas con discapacidad o Ley 22.431, sancionada el 16 de marzo de 1981. La misma en su artículo 1, establece como objetivo:

Asegurar a éstas su atención médica, su educación y su seguridad social, así como a concederles las franquicias y estímulos que permitan en lo posible neutralizar la desventaja que la discapacidad les provoca y les den oportunidad, mediante su esfuerzo, de desempeñar en la comunidad un rol equivalente al que ejercen las personas normales.

Si bien, podría resultar cuestionable el hecho de hacer una diferencia entre las personas con discapacidad y las “personas normales”, colocando en un rango si se quiere inferior a las nombradas en primer lugar, esta ley es lo suficientemente antigua como para entender, que en aquella época la discapacidad era abordada aun desde el enfoque médico, en el cual las personas discapacitadas debían rehabilitarse o normalizarse, para poder aportar algo a la sociedad; y he ahí el motivo de esta distinción.

En fin, se puede decir que, en cuanto legislación, las bases fundamentales para exigir accesibilidad en el país está lo suficientemente desarrollada. Sin embargo, la realidad es muy diferente debido a que en pocas oportunidades se respetan estas normativas y esto, se ve reflejado en la gran cantidad de movilizaciones de personas con discapacidad luchando por sus derechos que se vienen llevando a cabo en los últimos años.

### **Turismo Accesible**

En relación con lo que se ha planteado en párrafos anteriores, es oportuno presentar un concepto que se relaciona directa y exclusivamente al ámbito en que se enmarca esta investigación. Se trata del turismo accesible, el cual, al estar íntimamente ligado a los conceptos de accesibilidad y discapacidad, ha ido cambiando a medida que los mismos iban evolucionando, de la misma manera que la forma de abordarlos.

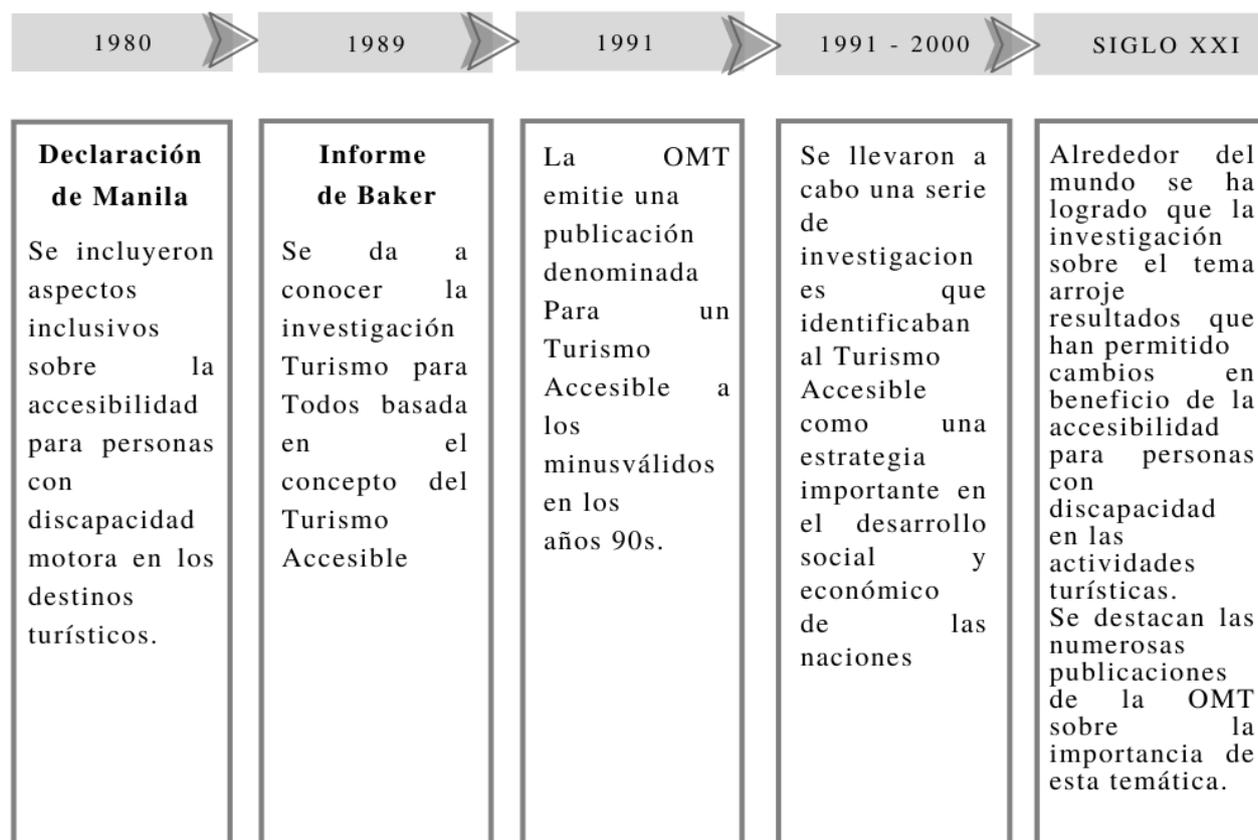
*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

A modo de resumen, con la intención de ilustrar el camino que ha transitado el abordaje del turismo accesible, se presenta una línea de tiempo, con los acontecimientos más importantes:

**Figura n°2:**

*Antecedentes del Turismo Accesible*



*Nota: Elaboración propia adaptado de Soriano, L. I. (2016). El Turismo Accesible como respuesta a una oportunidad de mercado en El Salvador. El Salvador: Universidad Don Bosco.*

Existen distintas acepciones o sinónimos ligados a este término dependiendo de la interpretación del autor, institución o experto que lo aborde, como ser turismo inclusivo, turismo sin barreras, turismo para todos, turismo universal, entre otros. Esto hace que no exista una definición aceptada a nivel mundial, por lo que se toma para este caso, la definición que plantea la Ley Nacional de Turismo Accesible N°25643, la cual dice que éste:

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

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

psicológica- de las personas con movilidad y/o comunicación reducida, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida.

La idea principal radica en 2 grandes aspectos importantes. Por un lado, que las personas con discapacidad puedan acceder a la actividad turística y por otro y no menos importante, que puedan disfrutarla, que logren una experiencia satisfactoria y que de esta manera incrementen su calidad de vida.

Es un aspecto fundamental, debido a que, por ejemplo, es posible que se logre la supresión de barreras arquitectónicas en hoteles y de esa forma un turista con discapacidad pueda acceder al mismo. Sin embargo, si el recurso humano no está correctamente capacitado y formado para poder atenderlo, el turista no lograra la plena satisfacción o el disfrute del servicio.

#### **Normativa sobre turismo accesible**

En materia de legislación a nivel nacional, es pertinente comentar en primer lugar, que la Ley Nacional de Turismo 25.997 (2004) en su artículo segundo, plantea como uno de sus ejes rectores a la accesibilidad, indicando que se busca “propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades”.

Por otro lado, encontraremos la Ley Nacional de Turismo Accesible n°25643, sancionada en el año 2002, la cual plantea pautas de integración respecto de la actividad turística para personas con movilidad y/o comunicación reducida.

En sus artículos, se esboza un concepto de turismo accesible, el cual ya se ha citado en el apartado correspondiente, como así también, una aproximación de lo que se entiende por persona con movilidad y/o comunicación reducida. Además, establece una serie de obligaciones que deben cumplir los prestadores de servicio para garantizar el acceso y disfrute del turismo a este segmento de la sociedad.

Al mismo tiempo, en la Provincia de Corrientes, rige la Ley Provincial de Turismo n°6309 (2014), la cual, al igual que la normativa nacional, posee uno de sus principios rectores ligado a la accesibilidad. En su artículo cuarto, podemos encontrar el siguiente apartado:

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

Todos los sectores de la sociedad tendrán iguales oportunidades en condiciones que garanticen la participación con seguridad y comodidad del uso y disfrute de la actividad turística y recreativa, con especial atención al conjunto de personas con capacidades diferentes que se manifiestan por una deficiencia física y/o también por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas; propendiendo a la eliminación de las barreras que así lo impidan.

De igual modo, la provincia adhiere en su totalidad a la Ley Nacional de Turismo Accesible anteriormente mencionada, debido a que, el día 28 de abril del año 2010, sanciona la ley n° 5958 en la cual se plasman todos los puntos mencionados en la legislación nacional.

Todas estas normativas, dejan en visto que el turismo accesible no es simplemente una cuestión de elección por parte de los prestadores de servicio sino más bien, una obligación.

### **Política turística**

Cada uno de los conceptos mencionados y desarrollados hasta el momento, forman parte de una temática que apunta a lograr la inclusión de las personas con discapacidad a la vida cotidiana y al turismo de forma independiente, logrando el pleno disfrute. Pero más allá de las normativas vigentes, es necesaria la implementación de políticas públicas que permitan que se desarrolle la accesibilidad dentro de la actividad turística.

En este sentido, desde hace algunos años, esta temática se ha incorporado a la agenda pública del Gobierno Nacional según lo que se puede observar en su página oficial. En este, se encuentra publicado un programa llamado “Programa de Turismo Accesible”, el cual tiene como principal objetivo “fomentar la inclusión plena de las personas con discapacidad en los distintos ámbitos turísticos”. (Gobierno de la Nación Argentina , s.f.)

Este programa, está dirigido a prestadores turísticos que se desempeñen en el territorio nacional, con la intención de que puedan readecuar sus productos y servicios a las necesidades de las personas con discapacidad, para que las mismas puedan acceder a ellos con los adecuados estándares de calidad, comodidad, seguridad y bienestar.

Por otro lado, en el marco del programa de calidad turística, en el año 2007 y 2008 la entonces Secretaría de Turismo de la Nación en conjunto con el Servicio Nacional de Rehabilitación, el ministerio de Salud, entre otros, elaboraron las Directrices de Accesibilidad

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

para servicios y alojamientos turísticos, la cual otorga una distinción a aquellos que las implementen y se transformen así, en servicios accesibles.

En concordancia con el principio de accesibilidad de la Ley Nacional de Turismo, este programa fue diseñado para incentivar la equiparación de oportunidades en el acceso y disfrute de la actividad turística, orientando la accesibilidad hacia la mejora de la calidad de los servicios turísticos. (Gobierno de la Nación , s.f.)

Desde ese momento hasta el presente, una serie de destinos han adoptado estas directrices promoviendo así un país más inclusivo. Algunos destinos ya han sido nombrados como antecedentes en la presente investigación, como ser Puerto Iguazú y San Martín de los Andes. Sin embargo, existen otros destinos que también han trabajado con estos lineamientos.

Un portal de noticias ha publicado que la Provincia de Buenos Aires, es la provincia con mayor cantidad de establecimientos que aplican las directrices de accesibilidad, convirtiéndose de esta manera en un emblema junto con Las Cataratas del Iguazú. Se destacan los balnearios como Mar del Plata, Villa Gesel y el Tigre.

Por su parte, Puerto Madryn, Chubut con el avistaje de ballenas accesible y una oferta de alojamientos y restaurantes también accesibles, se posiciona como otro destino por excelencia para este tipo de demanda. (Infobae, 2019)

Por último, El Calafate, Santa Cruz también resalta, con el Parque Nacional los Glaciares totalmente adaptado y la oferta hotelera accesible.

### **Herramientas para la evaluación de la accesibilidad**

En el apartado anterior, se ha hecho mención a las directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos que han sido publicadas como parte de un programa de calidad turística. Están destinadas a todos los prestadores de servicio de alojamiento, cualesquiera sean su tipo, tamaño, ubicación geográfica, clientes, usuarios o servicios prestados, en tanto su aplicación sea posible, con la finalidad de que éstos resulten accesibles.

Algunos objetivos prioritarios de estas directrices, apuntan a la mejora de la calidad de servicio, actuando directamente sobre las problemáticas específicas de este tipo de turistas y de esta manera, conseguir la inclusión de todos los clientes y la satisfacción de sus necesidades.

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

Asimismo, propone soluciones y acciones tendientes a concientizar a todos los actores y lograr la inclusión de todos los usuarios. (Secretaría de Turismo de la Nación , 2008)

Algunos de los temas que se abordan en estas directrices se pueden observar en el la figura n°3.

**Figura n°3:**

*Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos*



*Nota: Curso autogestionado de Accesibilidad Turística. Mintur*

Paralelamente, existe un manual para la aplicación de estos lineamientos, que brinda la posibilidad de realizar una autoevaluación con respecto al nivel de accesibilidad que poseen los alojamientos teniendo en cuenta cada uno de los aspectos anteriormente mencionados. En este sentido, significa una herramienta sumamente útil para detectar fallas y poder trabajar en ellas.

Por su parte, el Manual de Accesibilidad Turística de la Ciudad de Buenos Aires, presentado en el año 2016 por la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires en conjunto con la Dirección Provincial de Desarrollo, Calidad y Coordinación Turística, tiene como principal finalidad “establecer los lineamientos más destacados referidos a la arquitectura, a la comunicación, a la seguridad y a la capacitación de los recursos humanos”.

Está destinado, al igual que las directrices, a todos aquellos actores involucrados en la actividad turística que asuman el compromiso de trabajar hacia la accesibilidad plena. Intenta servir de guía orientadora para abarcar destinos, instalaciones y servicios turísticos accesibles para todos, brindando recomendaciones sujetas a la normativa legal vigente. (Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, 2016)

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

En primer lugar, plantea una serie de pautas generales abordando aspectos muy similares a las directrices antes mencionadas, ligados a lo netamente arquitectónico como ser el estacionamiento, el ingreso, la recepción y la movilidad tanto horizontal como vertical, la señalización y comunicación, la seguridad y el trato.

En segundo lugar, plantea lineamientos específicamente para cada servicio, y en lo que respecta a alojamientos, ofrecen pautas relacionadas con cada uno de los espacios que ofrecen los establecimientos y con el recurso humano encargado de la relación directa con el cliente.

Así mismo existen, además, manuales de carácter internacional, que asumen un carácter orientador para prestadores que busquen adaptar su servicio a esta demanda creciente.

## **2- Hotelería**

Otro de los grandes conceptos que se abarcan en esta investigación tiene que ver con el alojamiento, elemento fundamental dentro de la oferta turística de un destino.

La OMT (2014) considera como alojamiento a “aquella actividad ejercida por los establecimientos que presten servicios de hospedaje al público a cambio de un pago de forma profesional, este puede ser de modo temporal o permanente y puede incluir otros servicios complementarios”. (Torres & Solórzano Anchundia, 2017) Éste se divide en hoteleros y extra hoteleros.

Con el objetivo de contextualizar la gran cantidad de tipos de alojamiento que existen, se presenta la clasificación establecida en el libro de Gestión de la Hospitalidad (Pozo, Hope, & Fabricius, 2018)

**Tabla n°2:**  
*Clasificación de alojamientos hoteleros*

<b>ALOJAMIENTO DE TIPO HOTELERO</b>	
<b>Hoteles</b>	Son aquellos establecimientos que prestan servicios de alojamiento en edificio único con una capacidad mínima de 10 habitaciones, con servicios básicos y complementarios, mediante contrato de hospedaje, de manera habitual y con personal profesional.
<b>Hotel Boutique</b>	Son establecimientos que brindan servicio de alojamiento, mediante contrato que, por sus características de diseño y

	dimensiones, diferencia sus servicios de los de los hoteles convencionales. Destacan por sus pocas habitaciones, normalmente no más de 30, con diseño arquitectónico único, exclusivo, con decoración especial en cada una y atención muy personalizada. Son de categoría superior ubicándose entre 4 y 5 estrellas.
<b>Apart Hotel</b>	Son aquellos establecimientos que prestan servicio de alojamiento mediante contrato, únicamente en apartamento o departamentos que integran en conjunto una unidad de administración y explotación común, ofreciendo también, servicios propios de un hotel
<b>Hotel de Ruta</b>	Son aquellos establecimientos que prestan servicio de alojamiento y complementarios propios de un hotel y se ubican en las afueras de las ciudades o en las rutas. Disponen de habitaciones con estacionamiento individual y están preparadas para estadías breves y para viajeros en tránsito.
<b>Hostería o Posada</b>	Son aquellos establecimientos que brindan servicio de alojamiento, desayuno y comida, y servicios complementarios, reuniendo características de diseño arquitectónico adecuado al medio natural. Suelen ser gestionadas por los propios dueños, como no, pero ofrecen un servicio personalizado en un ambiente próximo o familiar.
<b>Cabañas o Bungalow</b>	Son aquellos establecimientos que prestan servicio de alojamiento en unidades independientes de manera aislada o formando un conjunto, como mínimo de 2 unidades, con capacidades individuales de entre 2 y 8 plazas, que están ubicadas en lugares de importante atracción turística, por lo general en ámbitos naturales o en las afueras de los centros urbanos.
<b>Lodge</b>	Son establecimientos ubicados en áreas rurales en los que se brinda alojamiento en unidades individuales con capacidad

	variable. Su finalidad principal es servir de enclave para efectuar excursiones y desarrollar diversas actividades en el ámbito natural, como pesca, trekking, caza, observación de la naturaleza, etc.
<b>Complejo Turístico</b>	Establecimientos constituidos por 2 o más tipos de alojamientos, ubicados en el mismo predio y con una única administración general.
<b>Resort</b>	Establecimiento turístico comprendido en una o más clases de alojamiento definidas en la presente categoría de 4 o 5 estrellas y que disponga de instalaciones para servicios gastronómicos variados, congresos y convenciones, shopping y actividades recreativas propias, localizaciones en un 50% como mínimo en el predio y el porcentaje restante otros predios que posibiliten realizar múltiples actividades turísticas.

*Nota: Elaboración propia, a partir del libro Gestión de la Hospitalidad. Pozo, Hope, & Fabricius (2018)*

Si bien, la presente investigación se centra únicamente en un tipo en particular de alojamiento como ser *hoteles* de categoría 4 y 5 estrellas, aun así, es oportuno a modo de contexto indicar la clasificación completa. A saber:

**Tabla n°3:**  
*Clasificación de alojamientos extrahoteleros*

<b>ALOJAMIENTO DE TIPO EXTRA HOTELERO</b>
<b>Bed and breakfast</b>
<b>Hostel</b>
<b>Albergue</b>
<b>Residencial</b>
<b>Hospedaje</b>
<b>Estancia Turística</b>
<b>Camping</b>

---

## Dormis

---

*Nota: Elaboración a partir del libro Gestión de la Hospitalidad. Pozo, Hope, & Fabricius, (2018)*

Ahora bien, centrando la atención en el tipo de alojamiento que compete al investigador, podemos citar a Luis Di Muro Pérez (1999) quien define a un hotel como “un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios, alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento; que persigue tres grandes objetivos: ser fuente de ingresos, ser fuente de empleos y dar servicio a la comunidad”. (p. 18)

Por su parte Francisco de la Torre (2009) establece que un hotel es “una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades”.

A lo largo de la historia de la hotelería, innumerables conceptos han surgido sobre el término “hotel”, sin embargo, se han elegido los autores presentados a partir de una similitud entre sus escritos. Ambos le adjudican un sentido económico a su definición, ya que les atribuyen la idea de rentabilidad. En este sentido, y entendiendo que una de las principales metas de los empresarios hoteleros es la obtención de ganancias, se debe remarcar que la inversión en accesibilidad puede significar una gran oportunidad de negocio.

En otras palabras, este tipo de turistas posee ciertas características que los transforman en un segmento potencial que puede generar beneficios económicos, siempre y cuando tengan a su alcance, servicios adaptados. Una de las características más importantes tiene que ver con que conforman una demanda que además de que crece año a año, en palabras de Alejandro López, está totalmente insatisfecha debido a la ausencia de oferta adaptada. Es decir, que al momento de encontrar un servicio adaptado a sus necesidades inmediatamente se fidelizan con el mismo y lo promocionan. (López, Congreso Internacional Digital de Turismo, 2020)

Por otro lado, recordemos que, se trata de una tipología de turistas que no viajan solos, sino acompañados de sus familias, amigos o parejas. Además, viajan en cualquier momento del año e incluso se ha comprobado, a través de estudios, que gastan un poco más que otros viajeros, por lo que los beneficios que trae aparejado la inversión en accesibilidad son sumamente rentables.

Sin embargo, hace falta mucho trabajo de difusión, comunicación y concientización sobre esta temática para poder llegar a esa realidad tan buscada por todos aquellos expertos en la temática.

Se ha comprobado de manera empírica, que una de las respuestas más comunes que brindan los empresarios con respecto a la accesibilidad, es que conlleva una inversión muy grande, y justamente esto refleja la escasa información y capacitación que poseen al respecto.

### **Normativa nacional sobre hotelería**

En nuestro país, desde el año 1970 existe una legislación que regula la actividad hotelera. Se trata de la Ley Nacional 18828/70 y su Decreto Reglamentario 1818/76 en los cuales se establecen los lineamientos a seguir en caso de constituir un establecimiento de tipo turístico y los requisitos necesarios para la homologación en cada tipo y categoría.

Si bien, a nivel nacional esta ley aún sigue vigente, hay quienes la consideran inconstitucional, aunque nunca se la haya declarado en tal sentido, incluso, no se aplica y algunas provincias han sancionado leyes ordenando el alojamiento turístico dentro de su territorio. (Pozo, Hope, & Fabricius, 2018)

De igual forma, al tratarse de una ley en vigencia, es pertinente presentar la clasificación presente en su decreto reglamentario a saber:

- Hostería (1,2 y 3 estrellas)
- Motel (1,2 y 3 estrellas)
- Hotel (1,2,3,4 y 5 estrellas)

En cuanto a accesibilidad respecta, la ley y el decreto anteriormente descriptos, no hacen mención en ninguno de sus artículos a lineamientos que deben seguir los establecimientos para poder recibir personas con discapacidad.

### **Normativa provincial sobre hotelería**

Como bien se menciona en el apartado anterior, algunas provincias han establecido sus propias normas para regular la actividad hotelera. En lo que respecta a la Provincia de Corrientes, nos referimos al Decreto Hotelero 530, el cual organiza la actividad de hospedaje a nivel provincial.

En el mismo, es posible encontrar un sistema de categorización de alojamientos por clase y categoría, tal como se observa a continuación.

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

- Hotel (1 a 5 estrellas)
- Motel (1 a 3 estrellas)
- Hostería (1 a 3 estrellas)
- Bungalow (1 a 3 estrellas)
- Apart Hotel (1 a 3 estrellas)
- Hospedajes (A y B)

Al igual que en la normativa nacional, las cuestiones relativas a la accesibilidad se encuentran totalmente ausentes, lo cual, algunos autores, lo relacionan con el hecho de que esta norma fue sancionada en la década del 80 y presenta, por este motivo, muchos otros aspectos deficientes.

### **Normativa por adhesión**

Como bien menciona la Lic. Maria Natalia Cáceres (s.f.) en uno de sus escritos sobre Legislación Hotelera, la competitividad en el mercado ha ido aumentando, al igual que la aparición de cada vez más modalidades de alojamientos turísticos. Esto, sumado al énfasis que pone la ya sancionada ley 25997 en temas como como calidad y accesibilidad, han hecho que las normativas antes mencionadas resulten insuficientes.

Es por esto, que la Secretaría de Turismo de Nación, hoy Ministerio de Turismo y Deportes, ha ido trabajando en una serie de normativas de carácter voluntario que procuran salvar estas deudas. Algunas de ellas como las Directrices de calidad en Hoteles, ya han sido debidamente desarrolladas, en tanto resultan centrales para la investigación, pero solo a modo de referencias se mencionan otras que pudieran tener vinculación, con el ámbito de la hotelería.

- Directrices de calidad en alojamientos turísticos
- Normas IRAM- SECTUR Hotelería 42.200

# CAPÍTULO 3



## CAPÍTULO 3

### Metodología

La presente investigación se llevó a cabo en la Ciudad de Corrientes más específicamente en el Turismo Hotel Casino, en el año 2021.

En la misma, se plantea un estudio de tipo cualitativo, haciendo hincapié en la intención de analizar un hecho de la realidad como es la accesibilidad para personas con discapacidad tanto permanente como transitoria, en los servicios turísticos, en este caso en un hotel 5 estrellas. Además, teniendo en cuenta los instrumentos que se utilizaron para lograr los objetivos planteados y los datos que se pretenden obtener, resulta muy oportuno este tipo de abordaje.

Por otro lado, metodológicamente se enmarca dentro de los estudios de tipo descriptivo, debido a que se plantea un análisis profundo que pretende detallar la situación actual en materia

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

de accesibilidad del objeto de estudio, midiendo y caracterizando cada una de las variables que intervienen.

Por otra parte, haciendo nuevamente alusión al análisis que se hará del Turismo Hotel Casino (\*\*\*\*\*), se advierte que se trata de un estudio de casos, el cual fue seleccionado de un gran universo conformado por todos los alojamientos turísticos de la Ciudad de Corrientes.

Ahora bien, este hotel corresponde a un caso típico, que, según Carlos Sabino, al buscar este tipo de casos se trata de explorar objetos que, en función de la información previa, parezcan ser la mejor expresión del tipo ideal que los describe. (Sabino, 1992)

En este sentido, se puede deducir que los hoteles con categoría 5 estrellas representan a aquellos establecimientos hoteleros, que, en la teoría, deberían brindar los mayores y mejores servicios, es decir, servicios de calidad que permitan al turista vivenciar una experiencia satisfactoria dentro de sus establecimientos. Entonces, sobre la base de las consideraciones anteriores, la selección de este caso apunta a descubrir si el concepto de accesibilidad realmente está inmerso en la percepción que tienen los empresarios de las grandes empresas sobre calidad en el servicio.

Por su parte, para llevar a cabo la recolección de datos, se utilizaron, por un lado, entrevistas de tipo semi estructuradas y abiertas. Las mismas están destinadas al recurso humano que se encuentra despenñándose dentro del hotel seleccionado.

Resulta útil para el investigador recabar información acerca del nivel de formación o capacitación que poseen en lo que respecta al trato con personas con discapacidad transitoria o permanente.

Se ha elegido esta técnica de recolección, ya que es imposible observar a simple vista si los RR.HH. están o no capacitados para recibir a este tipo de turistas a menos que el tesista se encuentre justo en el momento en que un huésped ingresa al hotel y observe de manera detallada el comportamiento. Por lo tanto, se realizarán una serie de preguntas para poder luego analizar no solamente lo que han respondido sino también, se tendrán en cuenta ciertas variables como la expresión verbal y corporal, el nivel de comodidad ante ciertas preguntas, la seguridad con la que se respondan las mismas, entre otras que serán advertidas por el tesista mediante la observación en el momento de realizar las entrevistas.

Además, debido a que no todas las personas que trabajan en un hotel tienen el mismo vínculo con el huésped y, por lo tanto, no viven las mismas experiencias en el trato, es necesaria

la confección de distintos cuestionarios de entrevistas dividiendo al recurso humano de cada hotel según el sector en el que se desempeñan a saber: Recepción, housekeeping, comercial, reservas, alimentos y bebidas.

Por otro lado, se utilizó la técnica de la observación no participante directa, dado que el investigador si bien se desplazará hacia el objeto de estudio, se mantendrá al margen y actuará meramente como un espectador, enfocándose en recabar toda la información necesaria para su investigación.

Para este fin, se confeccionaron planillas de observación propias, basadas en los lineamientos que se plantean en algunas herramientas para la evaluación de la accesibilidad dentro de alojamientos turísticos, a saber:

- El Manual de accesibilidad universal para hoteles propuesto por el Real Patronato sobre discapacidad de España.
- Las Directrices de Accesibilidad en alojamientos turísticos propuestas por el Ministerio de Turismo de la Nación.
- El Manual de accesibilidad turística de la Ciudad de Buenos Aires.

Se seleccionaron varias herramientas dado que la intención principal es llevar a cabo un análisis de información exhaustivo y profundo, y si bien todos ellos tienen algunos lineamientos en común, también poseen aspectos o recomendaciones no contemplados en otros, es decir, se complementan a la perfección para lograr una herramienta de recolección de datos completa.

Las planillas de observación están, entonces, discriminadas por tipos de barreras que se pretenden eliminar como ser, aspectos físicos (estacionamientos, ingresos, puertas, recepción, escaleras, sanitarios, habitaciones, entre otros), comunicacionales y de señalización (cartelería informativa visual, táctil y sonora, iluminación, entre otros) y seguridad (planos de evacuación visuales táctiles o sonoros, etc)

Toda la información obtuvo utilizando tanto la escritura en papel como las grabaciones en dispositivos electrónicos y fueron acompañadas constantemente por tomas fotográficas.

Para el procesamiento y análisis de los datos, en primera instancia se realizó la desgrabación de las entrevistas y la organización de la información obtenida mediante la observación.

Luego de la transcripción, lectura y orden de la misma, se llevó a cabo la confección de una tabla o matriz de datos y la elaboración de indicadores que permitieron al tesista determinar

el nivel de accesibilidad que poseen el establecimiento elegido. Es decir, a cada categoría (Física, de seguridad, de comunicación y señalización, RRHH) le corresponde una serie de aspectos que deben cumplir las distintas áreas observadas y analizadas, incluyendo el personal entrevistado, y al finalizar se sumó cada valor.

Cabe destacar que, existen 2 tipos de aspectos:

- **Imprescindibles:** Aquellos aspectos clave que determinan si el turista podrá o no acceder, permanecer y disfrutar dentro del establecimiento.
- **Recomendados:** Aquellos aspectos que, de existir, brindarían un plus de confort y disfrute al turista.

Estos aspectos, están presentes y discriminados tanto en las planillas de observación como en los cuestionarios de entrevista (Ver anexos)

De esta manera, se pretende obtener un índice de accesibilidad para cada área del hotel en particular y finalmente uno general:

- **Accesibilidad baja:** En caso de que no cumplan siquiera con los aspectos imprescindibles.
- **Accesibilidad media:** En caso de cumplir con la totalidad de los aspectos imprescindibles y el 30% de los aspectos recomendados.
- **Accesibilidad alta:** En caso de cumplir con la totalidad de los aspectos imprescindibles y más del 70% de los aspectos recomendados.

### Tabla de variables

**Tabla n°4:**

*Variables a medir*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Instrumentos de recolección</b>
ASPECTOS FÍSICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno inmediato</li> <li>• Estacionamiento</li> <li>• Entrada</li> <li>• Lobby</li> <li>• Mostrador</li> <li>• Escaleras</li> <li>• Rampas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas de observación</li> </ul>

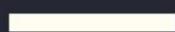
*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ascensores</li> <li>• Pasillos</li> <li>• Puertas</li> <li>• Ventanas</li> <li>• Habitaciones</li> <li>• Sanitarios</li> <li>• Jardines</li> <li>• Salas comunes</li> <li>• Restaurant</li> <li>• Piscina</li> </ul>	
ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación Impresa</li> <li>• Teléfonos</li> <li>• Comunicación accesible</li> <li>• Tarjetas de acceso</li> </ul>	
ILUMINACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iluminación general</li> <li>• Contrastes</li> <li>• Colores</li> </ul>	
SEÑALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalización e información visual</li> <li>• Señalización e información táctil</li> <li>• Señalización e información sonora</li> </ul>	
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evacuación</li> <li>• Protección contra incendios y alarmas</li> </ul>	
RECURSO HUMANO	•Formación	•Cuestionario de entrevista

	<ul style="list-style-type: none"><li>•Preparación</li><li>•Capacitación</li><li>•Aptitudes</li></ul>	
--	---	--

# CAPÍTULO 4



### **Caracterización del objeto de estudio**

El Turismo Hotel Casino es el primer y único hotel 5 estrellas de la Provincia de Corrientes, ubicado en la costanera General San Martín, a orillas del Río Paraná.

El edificio original fue construido el 3 de julio de 1873 y varios años más tarde, como parte de la remodelación y restauración del conjunto edilicio, la torre actual de 10 pisos fue construida e inaugurada en el año 2012.

Posee una capacidad de 230 plazas distribuidas en 115 habitaciones las cuales se agrupan en 3 tipos:

**CONCEPT**: Con vista a la ciudad o con vista al río

**SUITS**: Ejecutiva, Junior, Master y Paraná

**GRAND SUITS**: Honeymoon, Gobernador, Presidencial.

Además, las instalaciones cuentan con una serie de servicios complementarios para que el huésped obtenga una experiencia más que completa. Estos servicios pueden ser:

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

- **SPA:** Brindado por la empresa AquaSpa, donde se puede disfrutar, por ejemplo, del denominado circuito hídrico, Sauna Seco, Sauna Húmedo hasta la posibilidad de disfrutar de la piscina climatizada, entre otros servicios.
- **PISCINA EXTERIOR**
- **SALA DE JUEGOS O KINDERPLAY:** un espacio destinado para niños hasta los 3 años, equipado con juguetes didácticos, lápices de colores, cuadernos para pintar y hasta una pantalla led donde se proyectan dibujos animados y música para niños.
- **MINICINE**
- **GIMNASIO**
- **JARDIN DE JUEGOS**
- **ACCESO A SALAS DEL CASINO**

El hotel cuenta, además, con 6 salones para la organización de eventos, equipados según gustos y preferencias de quien lo realice. Estos, tienen una capacidad mínima de 20 personas y hasta 300 personas, dentro de los cuales se puede optar por el servicio gastronómico brindado por el restaurante como así también la parte técnica que se presenta en el hotel, ya sea sonido o equipamiento de pantallas y proyectores para eventos empresariales

Debido a la pandemia Covid-19, durante el corriente año, el hotel se encuentra funcionando al 60% de su capacidad, quedando así habilitadas alrededor de 65 habitaciones y solo algunos servicios complementarios como ser la piscina exterior y el spa.

En cuanto a su estructura organizativa, pertenecen a un mismo grupo económico denominado Casinos del Litoral el cual está dividido en varias empresas también conocidas que operan en la provincia como ser UT, Casinos del Litoral S.A, Hoco, Cesma, Entretenimientos y Servicios S.A, entre otros.

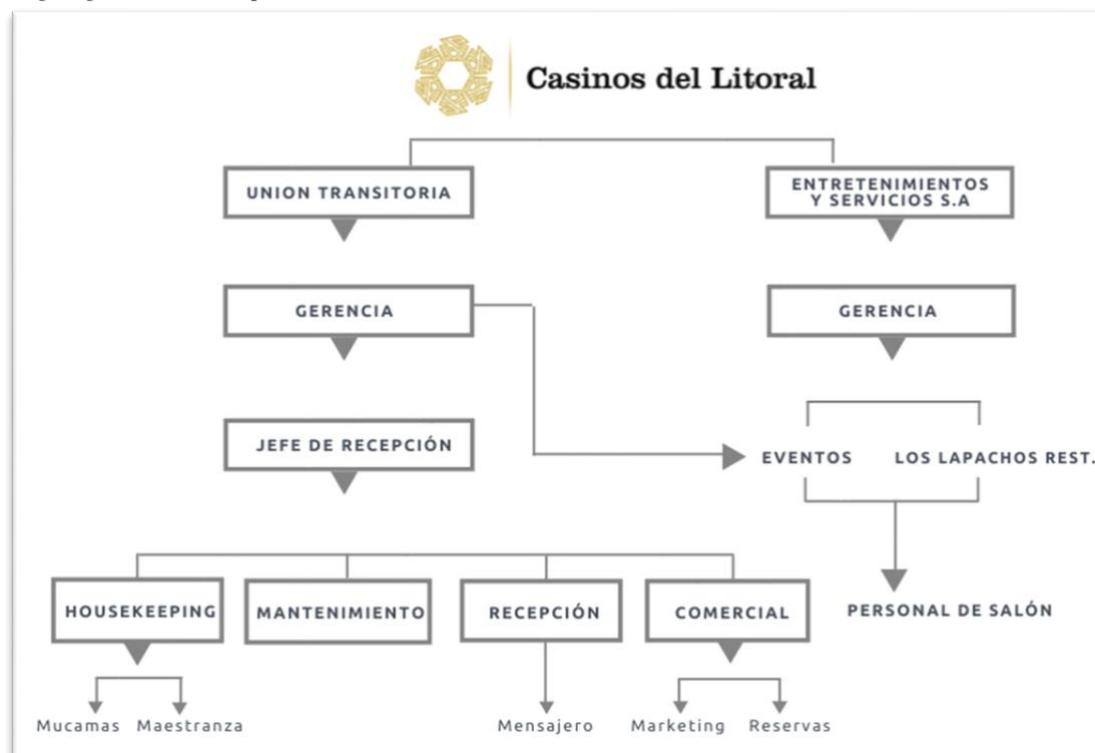
Dentro del edificio del hotel, funcionan dos de estas empresas dirigidas cada una por un gerente, UT (Unión transitoria) o el Turismo Hotel Casino propiamente dicho a cargo de Marisol Sosa y la parte gastronómica de la mano de Entretenimientos y Servicios S.A, a cargo de Mariano Cachiotti, el cual tiene a su cargo el funcionamiento de Los Lapachos Restaurant y el departamento de eventos, el cual a su vez también depende de la gerencia del Hotel.

Para una mejor comprensión, a continuación, se podrá observar una representación gráfica de su organización:

**Figura n°4:**

*Pereyra Coutinho Marianela*  
*Licenciatura en turismo*

### Organigrama de la empresa



### Las organizaciones abocadas a la discapacidad en la ciudad

Con el objetivo de validar otras voces e indagar sobre la mirada que tienen en torno a la discapacidad, sin intención de abordarlo de manera profunda, se ha realizado una buceo de información sobre las instituciones comprometidas en el trabajo diario y quienes están abocadas a la labor en pos de la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Se destaca en este sentido, el Consejo Provincial de Discapacidad (CoProDis), un organismo gubernamental dependiente del Ministerio de Desarrollo Social que tiene como objetivos mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y contribuir a derribar fronteras sociales, proporcionando las herramientas para una sociedad más inclusiva.

Desde hace algunos años, el Gobierno Provincial junto al Ministerio de Desarrollo Social trabaja de forma permanente en la inclusión y la igualdad. En efecto y en el marco de las políticas sociales vigentes, han llevado a cabo numerosos asesoramientos integrales sobre discapacidad a instituciones alrededor de toda la provincia. Además, realizan distintos tipos de

capacitaciones y charlas sobre la temática, con el fin de derribar barreras sociales y comunicacionales favoreciendo la inclusión.

Específicamente, dichas charlas, capacitaciones y talleres generalmente son informativos destinados al personal idóneo que se desempeña en el área de discapacidad por ejemplo en la docencia, personal de salud, psicólogos, psicopedagogos y en determinadas oportunidades, asesoran a los padres y familiares de personas con discapacidad.

Además, hace 2 años han comenzado a brindar una capacitación sobre lengua de señas de manera periódica con una duración de 2 meses y una serie de variadas capacitaciones abiertas al público, para quien deseara participar sobre distintos tópicos relacionados con la discapacidad y la inclusión.

### **Procesamiento y análisis de los datos**

En adelante se procede a presentar el procesamiento de datos, el cual consiste en el agrupamiento de los resultados en una matriz que se puede observar en la tabla n°5.

Los datos mencionados estarán discriminados tanto por aspectos como por área analizadas del hotel y acompañado de los criterios de valoración, por aspectos imprescindibles y recomendados cumplidos o no.

**Tabla n°5**

*Matriz de datos*

<b>ASPECTOS FÍSICOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>IMPRESINDIBLES</b>	<b>RECOMENDADOS</b>	<b>IMPR. CUMPLIDOS</b>	<b>REC. CUMPLIDOS</b>
Entorno inmediato	5	2	3	2	2
Estacionamiento	5	3	2	3	2
Entrada	3	1	2	1	2
Lobby	2	0	2	0	2
Mostradores	8	3	5	2	4
Escaleras	11	1	10	0	8

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

Rampas	5	3	2	1	0
Ascensores	9	4	5	4	4
Pasillos	6	3	3	3	2
Puertas	13	6	7	5	5
Ventanas	7	0	7	0	3
Piso	4	0	4	0	1
Jardines	2	0	2	0	1
Habitaciones accesibles	11	3	8	2	6
Sanitarios Accesibles	33	10	23	7	21
Sanitarios de las habitaciones	10	3	7	2	3
Salones de eventos	5	3	2	2	0
Restaurantes, bares, cafeterías	7	5	2	2	1
Piscinas	10	1	9	0	4
<b>ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN</b>					
Documento Impreso	7	0	7	0	0
Teléfono	10	2	8	1	6
Comunicación Aumentativa	1	1	0	0	0
Tarjetas de acceso	1	0	1	0	0
<b>ASPECTOS DE ILUMINACIÓN</b>					
Iluminación	2	0	2	0	2
Contraste	1	0	1	0	0
Color	1	0	1	0	1
<b>ASPECTOS DE SEÑALIZACIÓN</b>					
Estacionamiento	4	1	3	1	3
Acceso	9	3	6	2	1
Señalización e información táctil	7	2	5	0	0
Señalización e información sonora	3	0	3	0	0
Franja Guía	1	0	1	0	0
<b>ASPECTOS DE SEGURIDAD</b>					
Protección contra incendios y alarmas	3	0	3	0	3
Evacuación	4	0	4	0	4
<b>RECURSO HUMANO</b>					

Capacitación	2	1	1	1	0
Preparación	3	1	0	2	0
Formación	2	1	0	1	0
Aptitudes	1	0	0	1	1

### **Cuestionario de entrevistas.**

#### **Entrevista semi estructurada abierta**

Debido a la pandemia Covid-19, durante el periodo en que se llevó a cabo el trabajo de campo, no se encontraban desempeñando su labor la totalidad de empleados, sino un total de 32 distribuidos por departamentos de la siguiente manera:

- **Gerencia:** 2
- **Jefe de Recepción:** 1
- **Houskeeping:** 5 mucamas y 2 empleados de maestranza
- **Mantenimiento:** 2
- **Recepción:** 6 recepcionistas y 2 mensajeros o bellboy.
- **Comercial:** 1 encargado de marketing y 1 encargado de reservas
- **Eventos:** 0
- **Los Lapachos Rest:** 10 empleados de salón (3 Recepcionistas y 7 mozos)

Se intentó contactar al menos a 1 representante o informante clave por cada departamento para obtener la mejor calidad de información posible.

En relación con el 3er objetivo general planteado en la presente investigación, se realizaron 10 entrevistas de manera presencial y 7 vía email, dado que, al visitar el hotel, el mismo se encontraba alojando a muchos huéspedes y los empleados debían cumplir con su labor, por lo que se acordó con ambas gerencias, la posibilidad de realizar las entrevistas de esa manera para no interferir con las actividades.

Las entrevistas presenciales tuvieron lugar en el hotel, incluso en el área de trabajo de cada uno de los empleados y en algunas oportunidades fueron interrumpidas por huéspedes sobre todo en la recepción, por lo que tuvieron que pausarse y luego ser retomadas. En cuanto a las entrevistas por e-mail, la gran mayoría fueron respondidas al cabo de unos días y con muy buena voluntad de parte del personal.

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

En total se entrevistaron 17 empleados, de los cuales 8 son mujeres y 9 son hombres, todos de entre 26 y 35 años.

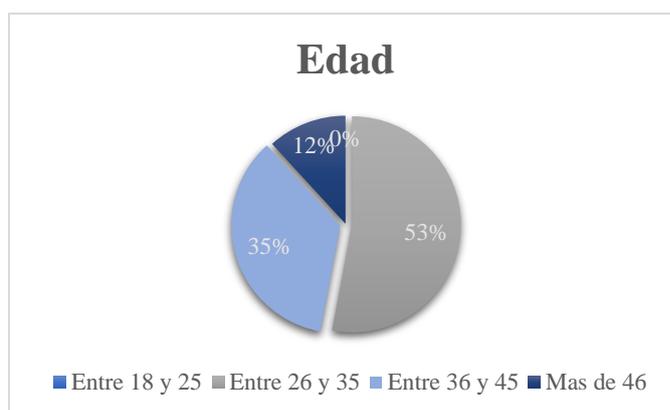
**Gráfico n°1:**

*Genero del RR.HH.*



**Gráfico n°2:**

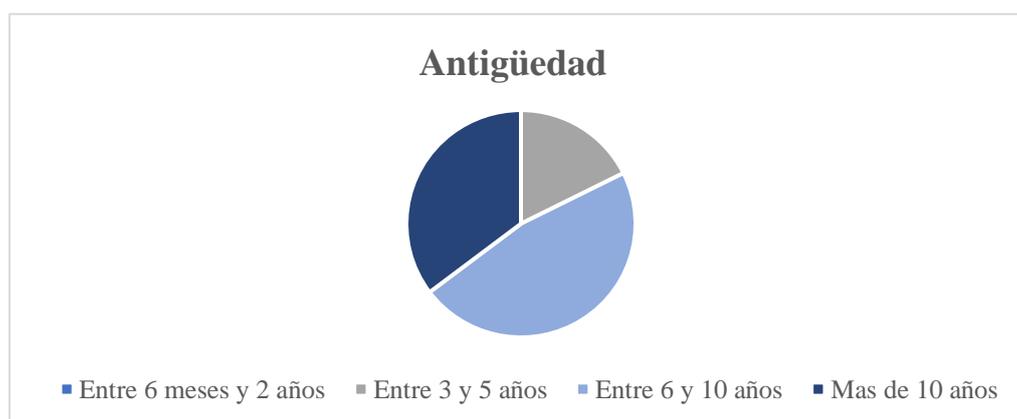
*Edad del RR.HH.*



Todo el personal lleva desempeñando sus labores al menos 3 años en el hotel, siendo la mayoría, empleados con una antigüedad de entre 6 y 10 años.

**Gráfico n°3:**

*Antigüedad del RR.HH.*



### **Formación y capacitación**

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

La mayoría de los entrevistados ha expresado haber culminado sus estudios secundarios, mientras que algunos han optado, además, por continuar sus estudios universitarios o terciarios y lo han hecho dentro de la rama de la hotelería y la gastronomía.

El total del recurso humano afirma haber recibido capacitaciones de manera constante a lo largo de su tiempo en el hotel, en numerosos aspectos entre ellos la accesibilidad. Éstas, fueron impartidas por la Municipalidad de Corrientes, el Ministerio de Turismo y deportes de la Nación y el grupo asegurador del establecimiento denominado Level Group, quienes además brindan capacitaciones anuales sobre diversas temáticas importantes.

Las mismas, planteaban contenidos básicos sobre el turismo accesible, información general al respecto de las barreras que se pueden encontrar en un hotel y contenidos específicos como ser: El trato adecuado para con las personas con discapacidad, cómo guiar a una persona con discapacidad visual y el manejo de perros guía, hasta la evacuación de personas con discapacidad motriz en el caso de incendios o sucesos similares. Además, tres de los empleados, entre ellos la gerente, han realizado cursos sobre lengua de señas de manera particular y hoy, son capaces de comunicarse de esa manera con personas sordas, aunque, han confesado que les hace falta un poco más de práctica.

### **Preparación y aptitudes**

En lo que respecta al turismo accesible, casi todos los entrevistados ha expresado haber escuchado alguna vez el término, sin embargo, no todos tienen una noción acertada sobre el mismo, dado que la mayoría toma en cuenta tan solo a las personas con discapacidad motriz o sensorial e incluso algunos han relacionado el término a la accesibilidad económica o al estatus social de las personas y se han mostrado bastante seguros al decirlo.

Pocos empleados ha logrado acercarse casi en su totalidad al significado real del término y a sus beneficiarios, entendiendo que, además, la accesibilidad incluye a personas con otro tipo de discapacidad como ser cognitiva o mental, personas obesas, ancianos, mujeres embarazadas, entre otros.

Además, al plantear el tema a los entrevistados de manera presencial, se han notado ciertas incomodidades a la hora de intentar explicar lo que piensan e incluso al decir la palabra

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

“Discapacitado”. Tanto es así que, algunos se han mostrado bastante nerviosos expresando que no saben cómo llamarlos, o hasta haciendo una distinción entre personas discapacitadas y personas “normales”. Esto, es el fiel reflejo de que la desinformación y la ignorancia puede llegar a ser una de las mayores barreras que existen y las más difícil de derribar.

Por otro lado, uno de los aspectos que más ha sobresalido de entre las aptitudes del personal es la voluntad o vocación de servicio. Si bien, muy pocos recuerdan haber experimentado alguna vez la atención a este tipo de turistas, todos revelaron que están siempre dispuestos a hacer lo posible para que este tipo de turistas pueda disfrutar al 100% de su estadía en el hotel. *“Mi intención siempre es hacerlos sentir cómodos”, “Principalmente tengo en cuenta cuál es su discapacidad, así puedo adaptarme y brindarle lo que necesite”* fueron algunos de los testimonios. Esto, acompañado de la empatía, la paciencia y el respeto, fueron las aptitudes más destacadas del RRHH.

Quienes tuvieron la oportunidad de asistir a un turista con discapacidad dentro del hotel, son justamente aquellos que pertenecen a los puestos que mayor contacto tienen con el cliente como ser recepción, mantenimiento o mucamas. En todos los casos, las mayores sensaciones experimentadas ante estas situaciones fueron desafío, tranquilidad y falta de herramientas.

Dentro de las experiencias nombradas, algunos han revelado haber recibido reclamos hace algunos años por parte de personas con discapacidad alojadas en el hotel. Estas quejas se dieron por cuestiones que tienen que ver por ejemplo con la habitación adaptada. Tal y como contó Juan Manuel, jefe de Recepción: *“Hace un tiempo, esa habitación poseía un mobiliario interno que era un tanto molesto y bueno, nos han hecho comentarios sobre esa situación”*

Por su parte, José, jefe de Mantenimiento, expreso haber tenido alguna vez, la obligación de solucionar un reclamo por parte de una persona obesa: *“Cuando llegó al establecimiento, esa persona necesitaba una silla de ruedas, pero claro, nosotros solo teníamos la silla común y una cama común, entonces tuve que salir a buscar una silla mucho más grande y a partir de allí también los jefes decidieron modificar las camas en la habitación para discapacitados.”*

Cabe destacar que, a partir de estos reclamos, desde los rangos superiores se encargaron de solucionar los problemas y anticiparse a otros posibles inconvenientes. No obstante, la mayoría del personal piensa que el hotel y sobre todo el restaurante, aún no son completamente accesibles y que éstos inconvenientes pueden seguir ocurriendo.

Para finalizar, las opiniones con respecto a la importancia de la formación y capacitación sobre turismo accesible han sido unánime. Cada uno de los empleados se mostró interesado en continuar adquiriendo conocimientos al respecto dado que es la única forma en la que se sentirán que están brindado lo mejor de sí mismos. Además, tal y como Clara, una mucama, lo dijo: *“Todos tienen el mismo derecho, todos deberían tener igualdad de oportunidades”*

### **Planilla de observación**

Durante la fase inicial del trabajo de campo conforme con los 2 primeros objetivos generales planteados en esta investigación, se llevó a cabo un primer acercamiento hacia el objeto de estudio y un contacto con informantes clave. Además, se realizó un recorrido general y un primer paneo de las áreas del hotel, la cantidad de personas trabajando en cada una de ellas y la cantidad de huéspedes que pudieran rondar en las mismas.

Mas adelante, se procedió de manera ordenada a observar cada área del hotel e identificar las distintas barreras conforme a lo establecido en la planilla de observación.

Cabe destacar que, durante el proceso de observación, acompañaron al tesista distintos empleados del hotel, quienes ayudaron no solamente en el acceso a las distintas áreas, sino que, además, brindaron información extra y, más de una vez, expresaron sorpresa al notar cuales eran los aspectos relevados.

### **Aspectos físicos**

Se analizaron una serie de aspectos en las distintas áreas del hotel desde el entorno inmediato, pasando por el estacionamiento, la entrada, el lobby, las habitaciones y los servicios complementarios.

En lo que respecta al entorno, es posible divisar que no presentan mayores obstáculos y toda el área es accesible sobre todo para personas con discapacidad motriz. No hay árboles ni desniveles u otros elementos que dificulten el ingreso.

El estacionamiento puede significar una gran contradicción, dado que, si bien posee tres módulos reservados para personas con discapacidad señalizados y próximos a la entrada del mismo, una vez que se sale del estacionamiento para ingresar al hotel es necesario cruzar la calle, cuestión que podría generar molestia e incomodidad. A pesar de esto, es posible estacionar frente al acceso al hotel de manera temporal si así lo requiriera el turista, para la descarga cómoda de equipaje, sillas de ruedas y otros elementos.

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

Por otra parte, se puede ingresar al edificio tanto por escaleras como por la rampa ubicada a un costado y una vez dentro podemos encontrar un entorno accesible en su mayoría para personas con discapacidad motriz, como ser asientos bajos y cómodos y un mostrador con una altura inferior preparado para atender a una persona en silla de ruedas.

Ahora bien, a pesar de que la existencia de rampas es un hecho, puede que éstas no sean del todo accesibles. Si bien cumplen con varios de los lineamientos establecidos, también han resultado incómodas en algunas oportunidades para personas con silla de ruedas e incluso para el propio personal que cargaba las valijas de los huéspedes, tal como informó uno de los empleados que acompañaba al tesista al momento de la observación.

Retomando los aspectos observados, el hotel consta de una única habitación accesible denominada “Handicap” situada en el segundo piso, a la cual se puede acceder atravesando pasillos alfombrados, por un ascensor que se encuentra próximo a la recepción. Existen 3 ascensores, todos con dimensiones aceptables y cuentan con una botonera con información en braille, sistema de sonido e imágenes.

Con respecto a sanitarios accesibles, se pueden encontrar tanto en la habitación hándicap como en la zona común en planta baja, correctamente equipados, adaptados y señalizados. Pero en caso de que un huésped necesite utilizarlo y no desee subir a la habitación, la ubicación del sanitario de la planta baja es algo difícil de encontrar desde la recepción.

Algunos de los servicios complementarios carecen de accesibilidad casi en su totalidad. Se puede acceder al área del jardín mediante una rampa, sin embargo, el piso está totalmente cubierto por adoquines. A su vez, es posible acceder también al área de la piscina exterior, pero la misma no cuenta con ningún sistema de ingreso para personas con discapacidad motriz y los espacios están cubiertos de obstáculos como reposeras, canteros y luces que pueden dificultar el paso de personas con discapacidad visual.

Para el acceso al spa, al playroom y al minicine es necesario utilizar los ascensores. Una vez allí, si bien pueden acceder a los mismos, estos no están equipados ni adaptados para recibir a personas con discapacidad.

En cuanto al salón restaurante, el ingreso principal por calle costanera es absolutamente inaccesible para usuarios de silla de ruedas, dado que tan solo se puede ingresar por escalera. En cuanto al interior del salón, es posible circular dentro del mismo y el mobiliario es adecuado

para personas con discapacidad motriz. Sin embargo, la carta no está disponible en braille, formato aumentativo o pictogramas.

No es quizás tan sorprendente que lo único que una persona con discapacidad pueda disfrutar en su totalidad dentro del hotel sea la habitación. Ya lo planteaba Alejandro López en su libro, cuando planteaba las incoherencias del sector turístico y decía que es muy común ver que, en hoteles que presentan alguna habitación adaptada, a todos los demás servicios como ser el sauna, la piscina, el bar o restaurante, aunque estén algunos contemplados en la tarifa, la persona con discapacidad no pueda acceder por falta de accesibilidad.

Imagínense una persona en silla de ruedas viajando a un resort de sol y playa; que no pueda salir de la habitación porque las áreas de recreación y el balneario no están adaptadas. Se pasaría toda su estadía encerrada en la habitación con el aire acondicionado, mirando la televisión y solo saliendo a comer. (López, Turismo Accesible. 2da Edición , 2020)

### **Aspectos de comunicación**

Si bien es sabido, que una de las grandes barreras que existen en los hoteles son las físicas, también se han planteado en esta tesina aspectos en la comunicación que pueden impedir el disfrute de personas con discapacidad sensorial y cognitiva.

En el caso del Hotel de Turismo, al ingresar al establecimiento, es posible encontrar sobre el mostrador de recepción, una variada información sobre el hotel, los protocolos, algunas publicidades y promociones. Además, es necesario rellenar un formulario por cada huésped alojado antes de entregar la tarjeta de acceso y finalmente, el personal suele brindar toda la información que el cliente necesita antes de dirigirse a la habitación.

De todas estas formas de comunicación, ninguna posee una opción accesible. No existen copias de los documentos, formularios o menues del restaurante impresos en braille, aumentativo o en pictogramas, no poseen letras, colores o texturas que puedan ser entendidas por personas con discapacidad visual o cognitiva.

Dentro de las habitaciones, los teléfonos son bastante accesibles para personas ciegas y sordas, y cuentan con el sistema de manos libres y señal visual de aviso.

Por último, es posible encontrar tan solo dos personas en todo el establecimiento capaces de comunicarse en lengua de señas, las cuales han confesado no haber tenido mucha práctica, lo cual podría dificultar bastante la comunicación.

En definitiva, es recurrente la idea de que una persona pueda tan solo acceder y disfrutar de una habitación, mas no del resto de los servicios. En el caso de la comunicación, siquiera podría hacer uso del restaurante, ya que, en caso de que el turista estuviese solo, no podría ordenar absolutamente nada del menú, a menos que el personal se lo leyera o interpretara, cuestión que resulta al menos frustrante para quien posee una discapacidad.

### **Aspectos de iluminación**

Los aspectos de iluminación son sumamente importantes de tener en cuenta para el disfrute de todos, en entre ellos aquellas personas con disminución visual y aquellas que no pueden distinguir colores, pero si las distintas tonalidades y profundidades algunos en específico.

En este caso, en el establecimiento es posible encontrar una iluminación uniforme, tenue y que no produce reflejos en casi todas las áreas observadas. Sin embargo, tanto los detalles, la información de interés o las señales de carácter significativo no poseen ninguna iluminación especial por lo que pueden tender a desaparecer o a no ser observadas por personas con estas dificultades.

### **Aspectos de señalización**

Dentro de este grupo de aspectos se encontraron grandes falencias, dado que no cumplen con la gran mayoría de lineamientos.

Las personas que desean alojarse y buscan donde estacionar, no tienen un cartel que indique la existencia de módulos accesibles y, además, no solamente no cuentan con el tamaño correcto, sino que, además, solo poseen una señal horizontal pintada en el asfalto.

Asimismo, toda la señalización tanto en el ingreso como en el interior del edificio no se diferencia del resto del mobiliario, no poseen colores contrastantes ni tamaños acordes a una discapacidad o disminución visual.

No existe señalización táctil o sonora en carteles o elementos informativos en ningún área del hotel a excepción del ascensor como ya se ha mencionado antes.

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

Entonces, se ha hecho un trabajo arduo para incluir ciertos aspectos de accesibilidad sobre todo arquitectónica, pero aún escasea el hecho de comunicar, informar y señalar dichos aspectos.

### Aspectos de seguridad

Estos son los únicos aspectos que se cumplen en su totalidad, por lo que podría decirse que en el hotel al menos, la persona con discapacidad podrá ser correctamente asistida en caso de algún evento fortuito o de fuerza mayor.

El mismo, cuenta con un sistema de evacuación acorde a la normativa vigente cuyos planos y planes se renuevan 2 veces al año y que incluyen toda la información necesaria para una correcta y rápida salida.

Las alarmas de incendio son sistemas tanto visuales como sonoros y se activan mediante los detectores ubicados en todas las áreas del establecimiento junto con un sistema de luces de emergencia y a un grupo de empleados capacitados para asistir a personas con discapacidad.

### Análisis final

Tomados en conjunto, los resultados anteriormente descriptos sugieren que el hotel no es accesible para todas las personas.

Resumidamente podemos decir que conforme a la valoración que se hace de la grilla anteriormente presentada, el hotel:

- En cuanto a las **áreas adyacentes**, cumplen con la mayoría de los aspectos observados y resultan más accesibles para personas con discapacidad motriz.
- La **entrada y la recepción**, resulta accesible en cierta medida para personas con discapacidad motriz, sin embargo, no cumplen con todos los aspectos imprescindibles y es inaccesible para personas con otro tipo de discapacidad.
- Las **habitaciones** en general, cumplen con pocos aspectos dado que tan solo se ha tenido en cuenta la accesibilidad en una de ellas, y ésta es mucho más accesible para una persona en silla de ruedas o una persona obesa.
- Los **sanitarios** accesibles poseen algunos de los lineamientos establecidos en la planilla, sin embargo, tan solo existen 2, uno en la habitación y otro en un lugar

bastante absurdo al cual se dificulta llegar en caso de urgencia. Además, resultan también, más accesibles para personas con discapacidad motriz que para personas con otra discapacidad.

- En lo que concierne a **servicios complementarios** han resultado inaccesibles debido a que cumplen con un porcentaje muy bajo de lineamientos tanto físicos como de señalización y comunicación.
- En lo que respecta a **circulaciones horizontales**, resultan poco accesibles dado que existen en algunos sectores ciertos obstáculos que dificultan el desplazamiento, como ser columnas, alfombras en todos los pasillos, adoquines, macetas, luces, entre otros.
- Por su parte las **circulaciones verticales**, resultan algo más accesible que las anteriormente descriptas debido a que tanto los ascensores como las rampas y las escaleras cumplen con varios de los aspectos observados.

En resumidas cuentas, podemos concluir que el Turismo Hotel Casino posee un ***nivel de accesibilidad bajo*** ya que no cumple siquiera con la totalidad de aspectos imprescindibles que una persona con discapacidad necesita para ingresar, permanecer y disfrutar de un servicio de calidad.

### **Conclusiones y sugerencias**

En un principio, es dable concluir en que los objetivos planteados al inicio de esta investigación, han sido logrados. Como bien se ha podido observar, se ha conseguido a través de las técnicas planteadas, brindar un estado de situación sobre el nivel de accesibilidad del hotel.

Por otro lado, a lo largo de esta tesina de investigación fueron detalladas en más de una oportunidad, todas aquellas barreras que existen tanto en la sociedad como en la cadena de valor del turismo, con las que las personas con discapacidad, se encuentran cotidianamente.

Según lo analizado, se puede decir, que a pesar de que el objeto de estudio es un hotel de alta categoría, único de 5 estrellas en la ciudad, con servicios de calidad, buena reputación y prestigio, dichas barreras están presentes en mayor o menor medida, por lo que la categoría no es un factor que determine la accesibilidad dentro de un establecimiento.

Resulta apropiado resaltar el hecho de que si bien, el hotel no cumple con los aspectos o lineamientos necesarios para considerarse accesible, si cumple alguno de ellos. Esto permite pensar que al menos, han tenido en cuenta la accesibilidad en algún momento y dado los testimonios recibidos, tienen intención en seguir mejorando y llegar en algún momento a cumplir con todos.

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

En cuanto a descifrar las causas por las que un hotel de tal categoría, no ha contemplado en su totalidad la calidad en el servicio para personas con discapacidad puede ser un trabajo de azar.

Aunque sin certeza, es posible establecer posibles motivos. Algunos parecen estar justificados en el hecho de no recibir una demanda suficiente de este sector de la sociedad, lo que conlleva a siquiera pensar en ello, a pasarse por alto el derecho y las necesidades que puedan tener o a olvidar que también forman parte de la demanda del turismo.

Por otro lado, puede deberse también a la falta de información y concientización al respecto. Ya han sido mencionadas con anterioridad las barreras relacionadas a la educación, tanto formal como informal, las cuales en este punto podrían ser el origen de esta problemática.

No es dable afirmar que exista una total ignorancia, ya que se ha podido constatar que están familiarizados con la temática. Las barreras aparecen en el momento en el que dicen estar preparados para recibir a personas con discapacidad, pero en este grupo no contemplan a personas con autismo u otras deficiencias de tipo cognitiva, personas obesas, ancianos, mujeres embarazadas entre otros.

Así mismo, se pudo encontrar inconsistencias como, por ejemplo, en el área de piscina, donde para acceder existe una rampa, pero las personas con discapacidad motriz no pueden ingresar al agua o permanecer allí dada la inexistencia de sillas anfibia, grúas o rampas dentro de la piscina. Entonces, es accesible para observar, pero no para disfrutar del servicio.

Lo mismo sucedió al momento de preguntar sobre la posibilidad de permanecer con perros guías dentro del salón restaurante. La sorpresa y la respuesta tan sincera: “*La verdad es que no lo habíamos pensado*”, sugiere que no se entiende que una persona con discapacidad visual en determinadas ocasiones necesita permanecer todo el tiempo con su perro guía y, por lo tanto, no se han detenido a contemplar esa posibilidad.

Toda esta situación es absolutamente revertible, siempre y cuando todos los actores involucrados en el caso, trabajen en conjunto hacia una mejora de la calidad de servicio para todos, en pos de un hotel cada vez más inclusivo y de un turismo para todos.

#### **Para ello se presentan algunas sugerencias:**

Alguno de los empleados ha comentado haber realizado la capacitación virtual autogestionada sobre accesibilidad turística que ofrece el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación a través de su campus Yvera. Se sugiere que todo el personal lo realice, dado que, si

bien no es una capacitación profunda y abarcativa, si presenta conceptos básicos de accesibilidad, videos informativos e impulsa a la reflexión. Además, al ser autogestionado, cada uno de los empleados podría realizarlo en el momento que desee en el tiempo que pueda.

Por otro lado, el hotel puede trabajar en conjunto con una serie de organizaciones destinadas a brindar facilidades a las instituciones para poder ser accesibles. Es el caso de “salidas inclusivas”, una organización que nació como idea para animar a las personas con autismo y sus familiares a sentirse incluidos en la sociedad. Esta, brinda la opción de transformar un menú en pictogramas de manera gratuita tan solo subiéndolo a su pagina web. Además, en nuestra ciudad existen algunas instituciones que pueden, por ejemplo, brindar la posibilidad de traducir documentos al braille.

Así mismo, resultaría de suma utilidad, que cada una de las facilidades con las que cuenta el hotel y con las que pueda contar en un futuro, sean promocionadas y comunicadas en las distintas plataformas que utilicen. Las personas con discapacidad no se trasladan hacia los destinos sin antes haberse informado sobre la posibilidad de acceder al mismo, por lo que la información es una herramienta sumamente importante.

De igual modo, es interesante plantear la posibilidad de que el hotel tome conocimiento en profundidad sobre las Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos de manera tal que puedan divisar que cambios y mejoras necesitan y así poder aplicar a la certificación, siendo esto un gran instrumento que suma a la calidad y a la reputación de un establecimiento.

Finalmente, se sugiere a futuro, la celebración de un convenio entre el establecimiento hotelero y el Consejo Provincial de Discapacidad (CoProDis), quienes resultarían un gran aliado a los fines de poder contar con una organización idónea en la temática y en el trato hacia personas con discapacidad que puedan formar y capacitar de manera constante al personal, brindar herramientas, charlas y toda la información necesaria para conseguir de esta manera, brindar un servicio de calidad absoluta.

El camino que queda por transitar aun es bastante largo. Pues tal y como dicen algunos autores, la accesibilidad universal al 100% en los destinos y en los servicios resulta casi una utopía. De todas maneras, es importante remarcar las intenciones para llegar lo más cerca posible a cumplirla.

Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que todos a disfrutar del turismo, a alojarse en un establecimiento, disfrutarlo, sentirse cómodas y seguras y es allí a donde apunta, según lo que nos han confiado, el Turismo Hotel Casino.

### **Referencias Bibliográficas**

- Alejandro, G. P. (abril de 2017). *Ibero 90.9*. Obtenido de Accesibilidad para personas con discapacidad.
- Bellegarde, R. (2020). SEMINARIO VIRTUAL. *Turismo Accesible, una aproximación a la realidad - Modulo II*. Argentina .
- Boullon, R. (2008). *Gestion de calidad en empresas turísticas*. San Jose, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Cáceres, M. N. (s.f.). Legislación Hotelera. *Material de cátedra*. Corrientes, Corrientes .
- Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas. (1987). Concepto europeo de accesibilidad. España: Maarten Wijk.
- Congreso de la Nación. (11 de Septiembre de 2002). Ley Nacional de Turismo Accesible. Buenos Aires, Argentina.
- De La Torre, F. (2009). *Administracion Hotelera*. Mexico: Trillas.
- DiMuro, L. (1999). *Manual Practico de Recepcion Hotelera*. Trillas.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revision del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medicion . *INNOVAR. Revista de ciencias Administrativas y Sociales*, 64-80.

- Gandini, F. R. (Diciembre de 2015). Hoteles de cuatro y cinco estrellas y la inclusion de las personas con movilidad y comunicacion reducida. *Trabajo final de grado*. Rosario, Santa Fe, Argentina : Universidad Abierta Interamericana .
- Gobierno de la Ciudad Autonoma de Buenos Aires . (2015). Manual practico de Diseño Universal . Buenos Aires, Argentina: COPIDIS .
- Gobierno de la Nación . (s.f.). *Programas de Calidad* . Obtenido de Directrices de Accesibilidad : <https://www.argentina.gob.ar/programas-de-calidad/directrices-de-accesibilidad>
- Gobierno de la Nacion Argentina . (s.f.). *Programa de Turismo Accesible*. Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/andis/programa-de-turismo-accesible>
- Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. (2016). Manual de Accesibilidad Turística . Buenos Aires, Argentina: Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires .
- Gómez, G. R., Gil Flores , J., & Garcia Jiménez, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa* . Málaga: Aljibe, S.L.
- Grünewald, L., Fernández, A., & Torrejón, A. (2016). *TESAUROS TEMÁTICOS. TURISMO ACCESIBLE & DERECHOS HUMANOS*. Buenos Aires : Universidad Nacional de Quilmes .
- Gutierrez, L. (Mayo de 2011). Turismo accesible en San Martin de los Andes. *Monografía de Graduación*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- HERNANDEZ SERRANO, D. M., & HERNANDEZ SERRANO, H. A. (2019). DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL HOTEL COLONIAL “EL DORADO”.,. Puente Nacional, Santander, Colombia : UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA.
- Holanda, S. M., & De Oliveira Arruda , D. M. (2004). Calidad en los servicios ecoturísticos en áreas de proteccion ambiental . *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 111 - 128.
- IMSERSO. (2003). *Libro Blanco de la Accesibilidad* .

- Infobae*. (3 de Diciembre de 2019). Obtenido de <https://www.infobae.com/turismo/2019/12/03/turismo-inclusivo-cuales-son-los-destinos-mas-accesibles-en-la-argentina/>
- Infobae. (Diciembre de 2019). *Turismo inclusivo: cuáles son los destinos más accesibles en la Argentina*. Obtenido de <https://www.infobae.com/turismo/2019/12/03/turismo-inclusivo-cuales-son-los-destinos-mas-accesibles-en-la-argentina/>
- ISO. (2015). *ISO 900*. Obtenido de Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es:term:3.6.2>
- Ley 22.431, de Sistema de protección integral de las personas con discapacidad . (16 de marzo de 1981). Buenos Aires, Argentina.
- Ley Nacional de Turismo 25.997. (16 de Diciembre de 2004). Argentina.
- Ley Provincial de Turismo Accesible N°5958. (28 de abril de 2010). Corrientes, Corrientes, Argentina.
- Ley Provincial de Turismo. N° 6309 . (14 de Octubre de 2014). Corrientes, Corrientes, Argentina .
- López, A. (2020). Congreso Internacional Digital de Turismo. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <https://www.facebook.com/cidetcongreso/videos/2266212033509612>
- López, A. (2020). *Turismo Accesible. 2da Edición* . Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Dunken.
- Lopez, F. A. (S.f). Los ejes determinantes de las políticas de igualdad de oportunidades II: La accesibilidad universal y el diseño para todos. Barcelona , España .
- Martínez, R. S., & Escalona Alba, J. Y. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para personas con discapacidad física? *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 209-218.
- Mazza, M. C. (2015). Guía de Hospitalidad para personas con Discapacidad Intelectual. *Accesibilidad & Comunicación en turismo .Consejos básicos de accesibilidad y comunicación*. Argentina : Universidad Nacional de Quilmes .

MINCIT, FONTUR, & CIDCCA. (2010). Manual de turismo accesible "Turismo para Todos". Bogota , Colombia.

*Ministerio de Turismo de Corrientes*. (14 de Agosto de 2019). Obtenido de Observatorio Turístico Provincial: <https://turismo.corrientes.gob.ar/noticia/un-informe-revelo-que-mas-de-200-mil-turistas-eligieron-corrientes-en-el-mes-de-julio>

Naciones Unidas, A. G. (2007). Convencion para los derechos de las personas con discapacidad.

OMS. (2005). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. OMS.

OMT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas practicas - Modulo 1: Turismo Accesible definicion y contexto*. Madrid: OMT.

OMT. (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Madrid, España.

Pozo, H., Hope, F., & Fabricius, B. (2018). *Gestion de la Hospitalidad*. Corrientes: El Argos.

Pudor, K. (2015). Parque Nacional Iguazu Accesible. *Estudios Turisticos* , 189-202 .

RAE. (2001). Diccionario panhispánico del español jurídico. Madrid, España .

RAE. (s.f.). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/calidad#6nVpk8P>

Sabino, C. (1992). *El proceso de Investigacion* . Caracas: Panapo.

Secretaria de Turismo de la Nacion . (2008). Directrices de accesibilidad en alojamientos turisticos. Buenos Aires, Argentina.

Soriano, L. I. (Octubre de 2016). El Turismo Accesible como respuesta a una oportunidad de mercado en El Salvador. El Salvador : Universidad Don Bosco.

Torres, J. I., & Solórzano Anchundia, M. D. (2017). EL ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN HOGARES: UNA ALTERNATIVA DE NEGOCIO PARA LA DINAMIZACIÓN DE LA ECONOMÍA EN LA PARROQUIA DE CANOA (DESTINO DE SOL y

PLAYA) DESPUÉS DEL TERREMOTO DEL 16 DE ABRIL. *International Journal of Scientific*, 259- 272.

### Anexos

#### Modelo de planilla de observación

Referencias:  Aspectos Imprescindibles  Aspectos Recomendados

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1	FECHA: 6 de Septiembre		
1- ASPECTOS FÍSICO	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>1.1. - Entorno Inmediato</b>			
a. ¿Cuentan con un acceso limpio de obstáculos, mobiliario urbano y superficie fácilmente transitable, garantizando la libre circulación evitando la colocación de gravas, césped, arena, entre otros?	X		
b. ¿Se ha salvado el desnivel de cordón de vereda mediante un rebaje?	X		
c. ¿Existe un espacio libre, en estos recorridos, mínimo de 0.90m de ancho y 2.00m de altura?	X		
d. ¿Las veredas son antideslizantes y sin desniveles?		X	
e. ¿Las rejillas, bocas de registro, etc. están a nivel de la vereda?	X		
f. Los árboles situados en itinerarios peatonales ¿Tienen cubiertos los alcorques con rejillas u otros elementos enrasados con el pavimento circundante?	-	-	No hay árboles

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

<b>1.2.- Estacionamiento</b>				
a. La zona de estacionamiento, ¿está ubicada cerca de los accesos peatonales?		X		
b. ¿Existe como mínimo un módulo de estacionamiento reservado para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, cada 50 habitaciones?		X		
c. ¿El módulo de estacionamiento para personas con discapacidad tiene las medidas de un módulo y medio de los convencionales para así poder abrir puertas y colocar sillas de ruedas?		X		
d. El módulo de estacionamiento reservado, ¿Se encuentra lo más cerca posible a la entrada principal del establecimiento?			X	
e. ¿Existen zonas de estacionamiento temporal de vehículos para la descarga/carga cómoda de equipaje y entrada y salida de clientes, junto al acceso principal, con la posibilidad de que el vehículo pueda ser aparcado en la plaza accesible por el personal de acogida de recepción?		X		
<b>1.3- Entrada</b>				
a. ¿Los cambios de nivel en el acceso, están salvados con escaleras y rampas simultáneamente?		X		
	¿Estas, son accesibles?	X		
b. ¿Se ha evitado utilizar como ingreso accesible una entrada secundaria al establecimiento?		X		
<b>1.4 - Hall de ingreso / Lobby</b>				
a. ¿Tiene pisos antideslizantes, sin resaltos ni elementos sobresalientes del mismo?		X		
b. ¿Se dispone de asientos firmes y a una altura aproximada de 0,50m??		X		
<b>1.5- Mostradores</b>				
a. ¿Tiene un sector de una altura de entre 80 y 85 cm y otro de 090cm?		X		
b. La longitud de la zona accesible ¿es de entre 120 cm y 80cm?		X		
c. El diseño del mostrador ¿permite la aproximación frontal al mismo y deja un espacio libre de 70 cm. y una profundidad libre de obstáculos de 60 cm.? (de modo que permita el acercamiento frontal a un cliente en silla de ruedas)		X		

d. ¿Existen sistemas de sujeción de bastones, muletas o ayudas técnicas similares para la comodidad de clientes con movilidad reducida u otro tipo de situación personal?		X	
e. Junto al mostrador, ¿se disponen butacas a disposición de los clientes de edad avanzada o que se fatiguen?	X		
f. ¿Tiene equipamiento y/o ayudas técnicas para personas con disminución visual e hipoacúsicas?		X	
g. ¿La iluminación del sector es uniforme y difusa?	X		
g.1. ¿El mostrador contrasta en el área de recepción?	X		
<b>1.6 - Escaleras (del establecimiento en general, esto incluye entrada e interior)</b>			
a. ¿Tiene barandas a ambos lados?	X		
b. ¿Tiene escalones antideslizantes o bandas de prevención texturadas?	X		
c. En caso de tener escaleras con derrame lateral libre (vacío), ¿se colocó en el o los lados, un bordillo o zócalo de 0.10m de altura?	X		
d. ¿Existe al comenzar y finalizar cada tramo un piso con textura en relieve y color contrastante con respecto a los escalones y al piso del local?	X		
e. ¿Se ha destacado mediante la pintura o pegado de bandas la unión entre la alzada y la pedada de los escalones?		X	
f. ¿Tiene señales sensibles al tacto (braille) en las barandas con información y guía hacia lugares significativos?		X	
g. ¿Se han señalizado las escaleras suspendidas o con bajo escalera abierto hasta la altura de paso, mediante cambio de piso con textura y color contrastante?	X		
h. El número máximo de escalones seguidos entre rellanos ¿Es de 12 a 16? Pensando en las personas mayores y personas con problemas respiratorios que se fatigan al subir escaleras siempre que sea posible el número máximo de escalones seguidos será de 10.	X		
i. Los rellanos o descansillos intermedios cuentan con las siguientes características:			
profundidad mínima: 120 cm.		X	105cm
anchura mínima: 120 m.	X		
anchura mínima de los rellanos que den acceso a puertas: 130 cm.	X		

<b>1.7. - Rampas (del establecimiento en general, esto incluye entrada e interior)</b>			
a. ¿Cumple con las leyes y/o normas vigentes sobre las medidas de las pendientes de rampas? <sup>1</sup>	X		
b. Al principio y al final de la rampa, ¿se contempla una superficie libre que permita inscribir un círculo de 1.50m de diámetro?		X	
c. ¿Hay barandas continuas a ambos lados de la rampa?		X	
c.1. ¿Las barandas tienen una doble altura, de 0.75 y 0.90m?		X	
d. En caso de tener rampas con derrame lateral libre (vacío), ¿se colocó un bordillo o zócalo de 0.10m de altura?	-	-	No hay rampas con derrame lateral libre
e. ¿Tiene señales sensibles al tacto (braille) en las barandas con información y guía hacia lugares significativos?		X	
<b>1.8. - Ascensores</b>			
a. El establecimiento, ¿dispone, al menos, de un ascensor accesible para salvar cada uno de sus desniveles?	X		3 ascensores todos accesibles
b. ¿Se encuentra situado de tal manera que permita el acceso a las zonas comunes y a las dependencias principales o de uso público y de ser el caso a la habitación accesible?	X		
c. En caso de existir varios ascensores agrupados en el mismo edificio, al menos uno de ellos ¿cumple los requisitos de accesibilidad? <sup>2</sup>	X		
e. Las medidas para la aproximación al ascensor, ¿permite el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50 m?	X		
f. ¿La botonera está a una altura de 1.20m?	X		
f.1. ¿Tiene incorporada la información en braille y en relieve?	X		
g. ¿Cuenta con sistema de alarma sonora y lumínica?	X		

<sup>1</sup> Las rampas deberán cumplir con las siguientes especificaciones:

- Rellanos de inicio y final: 1,50 m libres
- Anchura mínima: 1,20 m
- Pendiente longitudinal: Menor de 3 m. = 10%, de 3 a 10 m. = 8%, de 10 a 15 m. = 6%, mayor de 15 m. = 3%.
- Pendiente transversal: La máxima será de 1,5%
- Doble pasamano continuo a ambos lados de todo el recorrido, la altura del superior a 90 cm. y del inferior a 70 cm.

<sup>2</sup> El acceso al ascensor accesible se hará mediante itinerarios accesibles.

No se consideran ascensores agrupados si distan más de 50 m. en recorrido peatonal real accesible.

	g.1. ¿Cuenta con indicación sonora y visual de parada tanto en el interior como en el exterior?		X	
	h. El marco exterior de la puerta y/u hoja ¿es de color contrastante con respecto a la pared?	X		
<b>1.10. - Pasillos</b>				
	a. ¿Las circulaciones interiores tienen un ancho mínimo de 0.90m?	X		
	b. ¿Los desniveles han sido resueltos con pendientes adecuadas?	-	-	No hay desniveles
	c. ¿Ha resuelto en los pasillos la eliminación de obstáculos de una altura inferior a 2,10m, no detectables mediante el uso del bastón?	X		
	d. ¿Dispone cada 10m, como mínimo, de espacios que permitan el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1,50m??	X		
	e. ¿Se han colocado pasamanos a 0,90 m de altura que acompañen la circulación a habitaciones y/o espacios accesibles?		X	
	g. Los elementos empotrados en la pared –tales como extintores y calefactores, ¿Están situados en uno de los lados del recorrido a fin de dejar el lado contrario totalmente libre para la circulación de todas las personas?	X		
	h. Los recorridos ¿están adecuadamente señalizados? ¿se indicarán los accesos a las diferentes zonas o usos de la planta, haciendo énfasis en los núcleos de las comunicaciones verticales y al acceso principal del hotel?	X		
<b>1.11. Puertas (del establecimiento en general, esto incluye entrada e interior)</b>				
	a. Las puertas, ¿tienen un ancho libre de 90cm mínimo?	X		
	a.1 En el caso de puertas de dos o más hojas, al menos una de ellas ¿tiene un ancho mínimo de 90 cm.?	X		
	a.2 En puertas de apertura automática, la anchura libre deberá ser de, al menos, 120 cm.	-	-	No hay puertas de apertura automática.
	a.3 Si la puerta es doble (cortavientos), se dispondrán de forma que entre ambas pueda inscribirse un círculo de 150 cm.	X		
	a.4 Si la puerta es de accionamiento manual y habitualmente no permanece abierta se	X		

	cuidará que no tenga un peso excesivo y que pueda accionarse y abrirse fácilmente			
b.	La altura de la puerta principal ¿es de, al menos, 2,10 m?	X		
c.	¿Existe un espacio libre de aproximación anterior y posterior a las puertas de 1,20m?	X		
d.	¿Se evita que las puertas invadan los espacios de circulación?	X		
e.	¿Se ha evitado la colocación de picaportes esféricos?	X		
	e.1. En caso de existir, ¿se han reemplazado por herrajes de accionamiento tipo manijas?	-	-	No hay picaportes esféricos
f.	En los sanitarios accesibles, ¿las puertas abren hacia fuera y con un ángulo de 90°?	X		
g.	¿Las puertas de las áreas comunes y de las habitaciones accesibles se diferencian cromáticamente y contrastan?		X	
h.	¿En las puertas de las habitaciones accesibles se utiliza			
	h.1.- Señalización en sistema braille?		X	
	h.2.- Números en relieve?	X		
	h.3.-¿Colores contrastantes para la numeración de las mismas?		X	
<b>1.12. - Ventanas</b>				
a.	¿Son de fácil apertura y deslizamiento?		X	
	a.1. Al abrir, ¿se evita que invadan el área de circulación?	X		
b.	¿El herraje es de tipo manija?	X		
c.	¿Los herrajes están a una altura no mayor de 1m?		X	
d.	¿El herraje contrasta de las hojas de la ventana?		X	
e.	¿Se evita que existan elementos que impiden la posibilidad de alcance y control manual de la ventana?		X	
f.	¿Las cortinas o doble cortinado son de fácil deslizamiento?	X		
<b>1.13- Piso</b>				
a.	Los solados interiores ¿son de materiales antideslizantes y sin resaltos?		X	
	a.1. Los solados exteriores ¿son de materiales antideslizantes y sin resaltos?		X	
b.	¿Los solados exteriores tienen una pendiente lateral al sendero del 2%?	X		

c. ¿Evita el uso de alfombras en áreas comunes y habitaciones accesibles?		X	La mayor parte de los pasillos y habitaciones tienen alfombras
<b>1.14. Jardines</b>			
a. Los recorridos dentro de áreas de jardines ¿Cuentan con sistemas de desagüe que no permitan la acumulación de lluvia, barro, hojas, etc?	X		
b- Los recorridos hacia zonas de piscina, minigolf, juegos infantiles, etc. ¿Cuentan con características de accesibilidad e incorporan áreas de servicio y apoyo, así como áreas estancia, especialmente cuando el recorrido procede de o comunica con la entrada del establecimiento hotelero?		X	
<b>1.15 Habitaciones accesibles</b>			
a. ¿Las habitaciones accesibles se ubican en planta baja o próximas a los ascensores?	X		2do piso, próxima al ascensor
b. ¿El ancho mínimo de circulación es accesible?	X		
c. ¿Las camas de las habitaciones accesibles tienen una altura de 0,50m?	X		
c.1. ¿Se puede acceder a la misma desde ambos lados?	X		
d. ¿Dispone de alarmas sonoras y visuales?		X	
e. ¿Los interruptores y bases de enchufe están colocados a una altura entre 0,90m y 1,20m?	X		
e.1. ¿Son de color contrastante?	X		
f. Los armarios:			
f.1. ¿tienen puertas corredizas?		X	
f.2. ¿los cajones disponen de un tope para que no puedan caer?	X		
f.3 ¿los cajones tienen rodamientos para que la fuerza empleada sea mínima?	X		
g. ¿Las ventanas son accesibles?		X	
<b>1.16 Sanitarios Accesibles</b>			
a. ¿El recorrido hasta los mismos es accesible?	X		
b. Los solados en el acceso o dentro de los mismos, ¿se encuentran a un mismo nivel?	X		
c. ¿El espacio de aproximación mínimo anterior y posterior a las puertas es de 1,20m?	X		
d. ¿Las puertas son accesibles? (Ver punto 1.11)	X		

e. La puerta de los sanitarios accesibles, ¿Están señalizadas con un pictograma del Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), con dimensiones de 15 cm. x 15 cm.? <sup>3</sup>	X		
f. ¿Los pisos son antideslizantes?		X	
g. En el interior, ¿Se permite el giro de una silla de ruedas en un diámetro libre no inferior a 1.50 m y fuera del área de apertura de la puerta?	X		
h. ¿Los interruptores son del tipo de presión, de gran superficie?	X		
i. ¿Se diferencian cromáticamente de las superficies donde se sitúan?	X		
j. ¿El inodoro cuenta como mínimo en uno de los laterales con un espacio libre de 0.85 m. para ubicar una silla de ruedas?		X	
k. ¿El plano de asiento del inodoro está colocado a una altura de 0.50 m.?	X		
l. El accionamiento del depósito del inodoro ¿tiene un pulsador de gran superficie o palanca, que permita su utilización por las personas con problemas de movilidad en las manos?	X		
l.1. ¿Está ubicado a una altura máxima de 1.10 m?	X		
m. ¿Los lavatorios están empotrados a las paredes?	X		
m.1. ¿Evita el empleo de columnas para el soporte del lavatorio?	X		
n. ¿La profundidad máxima del lavatorio es de 0.60m?	X		
o. ¿El espacio libre frente al lavatorio es igual o mayor a 0.90m?		X	
p. La grifería es:			
¿mono comando?	X		
¿de accionamiento automático?		X	
¿de accionamiento por presión?	X		
q. En el artefacto inodoro:			
¿Tiene barral fijo horizontal?	X		
¿Tiene barral rebatible?	X		
¿Tiene ambos barrales rebatibles?	X		
r. En la ducha:			

<sup>3</sup> El pictograma será fácilmente visible y de color contrastado respecto al paramento donde se ubique, estará en altorrelieve. Se situará a una altura entre 140 cm. y 160 cm. respecto del suelo

	¿Posee un barral fijo en posición vertical a una altura de 0.90m, del lado que se realiza la transferencia?		X	
	¿Posee barral fijo en posición horizontal a 0.90m teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de“L”) que se inicia a 0.90m y alcanza 1.80m?		X	
s. En la bañera:				
	¿Posee un barral fijo en posición vertical a una altura de 0.20m desde el plano superior de la misma?		X	
	¿Posee un barral fijo en la pared lateral de la bañera en posición horizontal teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de“L”) a 0.20m del plano superior de la misma?		X	
t. ¿Posee un timbre conectado a las áreas de recepción y offices de cada piso?			X	
	t.1. ¿La ubicación del timbre está a 0.50m de altura?		X	
u. ¿Posee una jabonera o expendedora de jabón a una altura no mayor a 1.20m.?			X	
v. ¿El toallero, secador o distribuidor de papel está a una altura no mayor a 1.20m?		X		
w. ¿Posee un portarrollos a una altura de 0.50m?		X		
x. ¿Posee percheros a una altura no mayor a 1.20m?		-	-	No hay percheros
y. ¿El espejo permite que tanto una persona sentada como parada se vean en él?		X		
<b>1.17. - Sanitarios de las habitaciones:</b>				
a. ¿Cumple con las generalidades de los sanitarios accesibles?		X		
b. ¿Poseen duchadores de mano?		X		
<b>En relación a las duchas</b>				
a. ¿Las mismas están libres de zócalos para facilitar el acceso con silla de ruedas de baño?			X	
b. ¿El solado del sector de duchas es antideslizante?		X		Poseen alfombra antideslizante
c. ¿La grifería de la ducha es alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma?		X		

d. ¿Cuenta con asiento rebatible, o silla de baño higiénica y/o banco de transferencia?	X		
<b>En relación a bañeras:</b>			
a. ¿Posee un asiento de transferencia?		X	
b. ¿El borde superior de la bañera es inferior a 0.45m?		X	
b.1. ¿El fondo de la bañera está al mismo nivel que el solado del sanitario?		X	
b.2. ¿El fondo de la bañera es antideslizante?		X	
c. ¿La grifería de la bañera es alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma?		X	
<b>1.18. - Salas de conferencias /eventos:</b>			
a. ¿Cuenta con una zona reservada, señalizada y adaptada para el uso de personas con silla de ruedas?		X	
a.1. ¿La zona mencionada tiene solado sin pendientes?		X	
a.2. ¿La zona reservada se encuentra próxima a la salida de emergencia?		X	
b. ¿Las circulaciones verticales y horizontales, los sectores de recepción al salón, los sanitarios para ambos sexos y los teléfonos del área del salón de eventos son accesibles?	X		
c. ¿Cuenta en el sector con personal capacitado para la atención de personas con discapacidad y/o movilidad reducida?	X		
<b>1.19.- Restaurantes, bares, cafeterías</b>			
a. ¿Las circulaciones verticales son accesibles?		X	
b. ¿Las circulaciones horizontales son accesibles?	X		
c. ¿La iluminación es uniforme y difusa?	X		
d. ¿Dispone de un área con mobiliario para que los usuarios de silla de ruedas y/o movilidad reducida puedan aproximarse y hacer uso del mismo?		X	
e. ¿Tiene mesas con una altura libre interior de 0,75m. y una profundidad de alcance de la persona sentada de 0,70m.?	X		
f. La barra ¿Tiene un sector con una altura de 0.70m y otro de 0.90m?		X	
h. ¿La carta de menú está disponible en braille, con formato aumentativo y pictogramas?		X	
<b>1.20. -Piscinas</b>			
a. El acceso a la piscina desde los distintos sectores del hotel ¿es accesible?		X	
b. ¿Las formas de entrar y salir a la piscina contemplan:			

	Escaleras	X		
	Rampas		X	
	Barandas		X	
	Sillas Hidráulicas		X	
	Grúa		X	
c. Si existen rejillas, ¿están colocadas a nivel y fijadas en forma segura?		X		
d. ¿Los márgenes de la piscina tienen un ancho mínimo de 0,90 m.?		X		
	d.1. ¿Son antideslizantes y seguros?	X		
e. ¿Los niveles de profundidad de la piscina están señalizados?			X	

Referencias:  Aspectos Imprescindibles  Aspectos Recomendados

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN N° 2</b>		<b>FECHA: 9 de Septiembre</b>		
<b>2- COMUNICACIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>2.1- Documento Impreso</b>				
a. De cada material impreso, ¿tiene por lo menos 2 ejemplares accesibles?			X	
b. En los materiales impresos:				
	El papel ¿es no deslizante, sin brillo, ni plastificado y con un gramaje que no se transparente lo escrito en la otra cara?		X	
	El contraste entre el color del papel y la letra ¿es alto y el fondo del texto liso?		X	
	El tamaño de la letra ¿es grande, de fuente legible y los encabezados son claramente diferenciales?		X	
	Los dibujos y fotografías ¿son claros y sencillos?		X	
	Las frases ¿son cortas, directas y claras?		X	

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

	¿Tiene sistemas de información alternativos al impreso (Formato electrónico, táctil (braille) y/o aumentativo?		X	
<b>2.2 - Teléfono</b>				
<b>2.2.1 –Teléfono en la habitación</b>				
a.1. - ¿Tiene teléfonos accesibles que cumplan con las siguientes características generales:				
	¿La función de manos libres?	X		
	¿Base antideslizante?	X		
	¿Teclas de marcación directa con memoria y diferenciable del resto, para llamar como mínimo a la recepción?		X	
a.2. - Para personas ciegas o disminuidas visuales:				
	¿Las teclas son grandes?	X		
	¿El teclado tiene el número 5 resaltado para la identificación de las teclas?	X		
a.3. - Para personas sordas o con disminución auditiva:				
	¿Hay un teléfono con fax para brindar otra herramienta de comunicación?		X	
	¿El teléfono cuenta con volumen ajustable?	X		
	¿Tiene conectores para instalar equipos auxiliares como auriculares, pantallas, teclados para enviar mensajes, etc.?		X	
	¿Posee señales visuales que avisen de una llamada e indiquen el estado de la línea?	X		
	b. En la recepción, ¿hay un teléfono de línea que pueda recibir mensajes de texto?	X		
<b>2.3. - Comunicación Aumentativa</b>				
	a. ¿Cuenta al menos con una persona por turno capacitada en comunicación accesible?		X	
<b>2.4.- Tarjetas de acceso</b>				
	a. ¿Posee una marcación en relieve que permita a la persona con discapacidad visual identificar la forma de introducir la misma en la ranura de ingreso?		X	

Referencias:  Aspectos Imprescindibles  Aspectos Recomendados

**FICHA DE OBSERVACIÓN N° 3**

**FECHA: 21 de Septiembre**

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

3- ILUMINACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>3.1. - Iluminación</b>			
a. ¿La iluminación general es uniforme y difusa, y procede de varias direcciones en el recorrido hacia los lugares significativos?	X		
b. ¿Las luces directas se distinguen de la iluminación general y resaltan aquellos detalles que sean de interés, sin producir reflejos?	X		
<b>3.2 - Contraste</b>			
a. ¿Los detalles y/o elementos que sean de interés destacar, son contrastantes y se han resaltado con iluminación directa, evitando reflejos o molestias visuales?		X	
<b>3.3- Color</b>			
a. ¿Las señales de carácter significativo, tienen colores determinados?	X		

Referencias: ○ Aspectos Imprescindibles ○ Aspectos Recomendados

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 4	FECHA: 21 de Septiembre		
4- SEÑALIZACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>4.1. - Señalización e información visual</b>			
<b>4.1.1 Estacionamiento</b>			
a. ¿Existe la señalización en la entrada de la zona de estacionamiento que indica la existencia de plazas accesibles?	X		
b. ¿Existe la señalización horizontal y vertical con el símbolo internacional de discapacidad? <sup>4</sup>	X		
c. La señalización identificativa horizontal, ¿es antideslizante?	X		
d. El perímetro de la plaza de aparcamiento reservada, ¿está delimitada en el suelo mediante banda de pintura de color contrastado con el pavimento?	X		

<sup>4</sup> Las plazas se identificarán con el Símbolo Internacional de Accesibilidad, tanto en el suelo como en señal vertical visible, sin presentar obstáculo, y la inscripción: “reservado a personas con movilidad reducida”. El diseño, características, forma y proporción corresponderán a lo establecido en la Norma Internacional ISO 7000 y en la norma UNE 41501:2002.

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

<b>4.1.2 -Acceso</b>			
a. ¿Existen franjas transversales de aviso en arranque y final de los tramos de escaleras y rampas con el fin de alertar de la presencia de dichos elementos?			X
b. ¿Están señalizadas las puertas de vidrio con dos bandas horizontales de 0.20m de ancho a una altura de 1.00m y 1.50m?		X	
c. ¿Tiene una señalización visual accesible en:			
	Las áreas exteriores adyacentes al acceso principal		X
	Los recorridos interiores que conducen directamente hacia los lugares significativos		X
	Las comunicaciones verticales que vinculan el acceso principal con las distintas plantas del edificio		X
d. La información visual accesible es/esta:			
	Clara, visible y comprensible	X	
	Contrastante en el color de las letras y/o símbolos con el del fondo y éste, a su vez con el entorno		X
	Escrita en varios idiomas		X
e. ¿Evita que los soportes de carteles, elementos salientes y/u otros dispositivos de información sean un obstáculo para la libre circulación?		X	
<b>4.2. - Señalización e información táctil</b>			
a. ¿Las señales táctiles tienen relieves salientes, suficientemente contrastados, no lacerantes?			X
b. ¿Las señales de percepción manual están a 1,20m de altura?			X
c. ¿Los carteles de lectura visual y táctil, las letras, los números y los símbolos, están en relieve?			X
d. En los mismos, ¿la información está en braille?			X
e. ¿Cuenta con señales en braille con la información y guía hacia los lugares significativos en:			
	e.1. ¿Barandas de escaleras?		X
	e.2. ¿Barandas de rampas?		X
f. ¿Tiene franjas guías en superficies y/o sectores de pisos adecuados a las características edilicias y funcionales del establecimiento?			X
<b>4.3. - Señalización e información sonora</b>			
a. ¿Ha instalado aros magnéticos para usuarios de prótesis auditivas (audífonos e implantes cocleares) en:			

	¿El área de recepción?		X	
	¿El Salón de conferencias?		X	
b.	¿Ha indicado con el símbolo internacional la existencia de aros magnéticos?		X	
<b>4.4. - Franja Guía</b>				
a.	¿Ha incorporado franjas guías en los recorridos hacia los lugares significativos del establecimiento?		X	

Referencias:  Aspectos Imprescindibles  Aspectos Recomendados

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN N° 5</b>		<b>FECHA: 21 de Septiembre</b>		
<b>5- SEGURIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>5.1 -PROTECCION CONTRA INCENDIO y ALARMAS</b>				
a.	¿Cumple con la normativa vigente contra incendios?	X		
b.	¿Posee un sistema de alarmas de incendio con señales tanto visuales como sonoras?	X		
	b.1. Estos sistemas, ¿se activan a través de los detectores de humo/temperatura ubicados en habitaciones, circulaciones, espacios de estar, etc.?	X		
<b>5.2 EVACUACIÓN</b>				
a.	¿Cumple con la normativa vigente en cuanto al plan y al plano de evacuación?	X		
b.	¿Posee planos de evacuación donde se indique la ubicación de las salidas de emergencia; en lugares visibles, con colores contrastantes y en relieve?	X		
c.	¿Tiene instalado un circuito de luces de emergencia que acompañe el plan de evacuación y señalización existente?	X		

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

d. ¿Tiene entre el personal, a un grupo capacitado especialmente para la evacuación de personas con discapacidad y/o movilidad reducida?	X		
--	---	--	--

### Cuestionario de entrevistas

#### Entrevista semi estructurada

*Referencias:*

#### **Capacitación**

- *Sobre turismo accesible (Imprescindible)*
- *Lengua de señas (Recomendado)*

#### **Preparación**

- *Noción sobre el tema (Imprescindible)*
- *A quienes beneficia (Recomendado)*
- *Experiencia en atención a pcd (Recomendado)*

#### **Formación**

- *Turismo/hotelería/gastronomía (Recomendado)*
- *Universitaria (Recomendado)*

#### **Aptitudes**

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

- *Vocación de servicio (Recomendado)*

## DEPARTAMENTO GERENCIA (UNION TRANSITORIA)

Nº1                      NOMBRE: MARISOL SOSA                      PUESTO: GERENTE

**1- Sexo:** Femenino

**2- Edad:** Entre 26 y 35 años

**3- Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Universitario completo*

**4- Título obtenido e institución que lo otorga:** *Licenciada en administración y gestión hotelera obtenido en la UTN de Mendoza*

**5- ¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**

*Entre 6 y 10 años*

**6- ¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**

*Si he escuchado sobre el termino, sí.*

**7- ¿Qué entiende por turismo accesible?**

*Entiendo que el turismo tiene que ser para todos igual, en este caso el alojamiento debería ser igual para todos.*

**8- ¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**

*No sé cómo describirte. Pero, personas no videntes, hipoacúsicos, personas con discapacidad en general supongo.*

**9- ¿Considera que el hotel es accesible para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**

*Si. No a todas en general, porque no todos estamos capacitados y el hotel tampoco está preparado.*

**10- Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**

*Si*

**11- ¿Qué institución brindó la capacitación?**

*La Municipalidad de Corrientes, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación y Level Group*

**12- ¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**

*Hicimos una capacitación virtual en la que se tocaron varias leyes. También hicimos hace varios años una capacitación con el municipio para personas no videntes, en la cual nos capacitaron para poder acompañar. Como debíamos pararnos frente a una situación así, además vino una persona con su perro lazarillo y nos estuvo explicando bastante sobre eso. Pero no todos estamos capacitados, solo una parte del personal.*

*Además, también hice la capacitación en lengua de señas, pero al no practicarla, al no darle continuidad, no soy muy buena en ello.*

*Todos los años, nuestro asesor (Level Group) nos enseñaron además a cómo manejar una silla de ruedas, como tratar a las personas con discapacidad motriz, por ejemplo, como bajarlas del remis, subirlas por las rampas.*

**13- ¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**

*Improvisación*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

*Paciencia*

*Calma (más o menos, aveces)*

*Vocación de servicio*

*Empatía*

*Trabajo en equipo*

*Respeto*

*Amabilidad*

*Discreción*

**14- ¿Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados por el hotel?**

*No*

**15- ¿Posee el hotel, a modo de control, un sistema de registro para huéspedes con discapacidad?**

*No*

**16- ¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**

*Si claro. Primero porque hay muchas cosas que nosotros no sabemos. Estaría bueno tener siempre capacitaciones que nos enseñen a tratar con las personas en casos de accidentes o de casos fortuitos. También me gustaría que todos sepamos hablar en lengua de señas porque ellos también tienen derecho a disfrutar del turismo.*

**17- ¿Tiene conocimiento acerca de las Directrices de Accesibilidad para servicios Turísticos establecidas por el Ministerio de Turismo de la Nación?**

*No la verdad que no.*

**18- ¿Tiene conocimiento de la existencia de Leyes y/u Ordenanzas referidas al turismo accesible? En caso de respuesta afirmativa, ¿cómo tomó conocimiento de tal información?**

*Si, algunas. Porque lo estudiamos y recibimos capacitación al respecto. No recuerdo los números en este momento.*

**19- ¿Existen estrategias de comunicación y promoción dirigidas a captar este tipo de mercado?**

*No tenemos estrategias de comunicación ni promoción. Es decir, si cumplimos con algunos aspectos de accesibilidad, pero no lo comunicamos, salvo que el huésped llame para preguntar o pida en las distintas plataformas.*

- **DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN**

Nº2 NOMBRE: JUAN MANUEL ZAZALLI PUESTO: JEFE DE RECEPCIÓN

1. **Sexo:** *Masculino*
2. **Edad:** *Entre 26 y 35 años*
3. **Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Universitario completo*
4. **Título obtenido e institución que lo otorga:**  
*Licenciado en gestión hotelera – UTN DE MENDOZA*
5. **¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**  
*Entre 6 y 10 años*
6. **¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**  
*Si a grandes rasgos*
7. **¿Qué entiende por turismo accesible?**  
*Bueno el turismo accesible es aquel que brinda la posibilidad de que absolutamente todas las personas puedan acceder a un servicio turístico. Disfrutar del servicio del destino. Posibilita a la persona con discapacidad a disfrutarlo.*
8. **¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**  
*Aquellos que tienen discapacidad motriz, embarazadas, ancianos, aquellas personas con dificultades físicas.*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

**9. ¿Considera que el hotel es accesible para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**

*Si tiene algunas instalaciones para personas discapacitadas*

**10. ¿Ha experimentado la atención a turistas con discapacidad?**

*Si...No estaban alojadas en el hotel, sino que se encontraban en tránsito hacia el restaurant y tuve que asistir las.*

**11. ¿Qué tipo de discapacidad presentaba el turista o turistas?**

*Motriz, una de ellas estaba en silla de ruedas y visual.*

**12. ¿Ha experimentado alguna de las siguientes sensaciones en la atención a personas con discapacidad? Enumere del 1 al 5, representando 1 la sensación principal**

*1 orgullo por supuesto. Me sentí orgulloso de poder darles una mano.*

*2 nerviosismo*

*3 tranquilidad*

*4 desafío*

*5 falta de herramientas*

**13. Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**

*Si*

**14. ¿Qué institución brindó la capacitación?**

*Level group y la Municipalidad*

**15. ¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**

*Evacuación para personas con discapacidad motriz y como atender a personas con discapacidad visual*

**16. ¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**

*Capacidad de improvisación*

*Paciencia (con estas personas si, expreso)*

*Calma*

*Vocación de servicio*

*Empatía*

*Respeto*

*Amabilidad*

**17. ¿Sabe usted comunicarse a través de la lengua de señas? No**

**18. Cuando llega al establecimiento un turista con discapacidad, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio?**

*Analizar la situación, ver qué tipo de discapacidad presenta y en base a eso ver como entablar una comunicación y así descubrir sus necesidades.*

**19. ¿Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados por el hotel? SI**

*Por cuestiones que tienen que ver con la habitación adaptada. Hace un tiempo, esa habitación poseía un mobiliario interno que era un tanto molesto y bueno, nos han hecho comentarios sobre esa situación.*

**20. ¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**

*Si por supuesto que sí. Me parece que es un tema muy importante la inclusividad. No basta solamente con saber que están, sino que hay que brindarle atención suficiente como para insertarlos dentro de lo que una persona sin discapacidad puede llegar a hacer.*

Nº3                      NOMBRE: SEBASTIAN GUERINO                      PUESTO: RECEPCIONISTA

1. **Sexo:** *Masculino*
2. **Edad:** *Entre 26 y 35 años*
3. **Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Universitario completo*
4. **Título obtenido e institución que lo otorga:**  
*Licenciado en Turismo y Hotelería, Universidad de Quilmes*
5. **¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**  
*Entre 3 y 5 años*
6. **¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**  
*No, la verdad que no.*
7. **¿Qué entiende por turismo accesible?**  
*Que sea accesible para todos por igual.*
8. **¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**  
*Las personas de distintas clases sociales*
9. **¿Considera que el hotel es accesible para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**  
*No. Por la categoría del hotel, es solo para personas de clase media alta.*
10. **¿Ha experimentado la atención a turistas con discapacidad?**  
*Si, una vez sí.*
11. **¿Qué tipo de discapacidad presentaba el turista o turistas?**  
*Motriz, andaba en silla de ruedas.*
12. **¿Ha experimentado alguna de las siguientes sensaciones en la atención a personas con discapacidad? Enumere del 1 al 5, representando 1 la sensación principal**  
*En realidad, todas ellas, pero si tengo que enumerar:*  
*1 empatía, siempre.*  
*2 nerviosismo*  
*3 orgullo*  
*4 desafío*  
*5 falta de herramientas*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

**13. Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**

*Si*

**14. ¿Qué institución brindó la capacitación?**

*Level group*

**15. ¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**

*Como atender a las distintas personas con distintas discapacidades*

**16. ¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**

*Capacidad de improvisación*

*Paciencia*

*Calma*

*Vocación de servicio*

*Empatía*

*Capacidad analítica*

*Respeto*

*Amabilidad*

*Discreción*

**17. ¿Sabe usted comunicarse a través de la lengua de señas? No**

**18. Cuando llega al establecimiento un turista con discapacidad, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio?**

*Las necesidades que puede tener para entender lo que se le está tratando de comunicar*

**19. ¿Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados por el hotel?**

*NO*

**20. ¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**

*Creo que es importante que todos los que tengan capacidades diferentes puedan gozar del turismo y que a donde vayan sea apto, por ejemplo, para los que andan en silla de ruedas, que tengan una rampa, para quienes se comunican por señas que el que lo reciba sepa las señas. Como para que todos tengan un goce del turismo por igual.*

Nº4 NOMBRE: GERMAN CABRERA PUESTO: BELLBOY/ MENSAJERO

1. **-Sexo:** *Masculino*

2. **Edad:** *Entre 26 y 35 años*

3. **Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Universitario incompleto*

4. **Título obtenido e institución que lo otorga:**

5. **¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**

*Entre 6 y 10 años*

6. **¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**

*Si*

7. **¿Qué entiende por turismo accesible?**

*Hacer al turismo inclusivo para todas las personas, más que nada con capacidades diferentes, tanto, por ejemplo, personas sordas, personas ciegas, personas con dificultades*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

*o limitaciones motrices. Entonces sería, hacer al hotel o al turismo en este caso, accesible para esas personas a las que les cuesta acceder.*

**8. ¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**

*Mas o menos lo que dije anteriormente, personas sordas o ciegas o con alguna dificultad motriz.*

**9. ¿Considera que el hotel es accesible para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**

*Si. Es mucho más accesible para personas con limitaciones motrices*

**10. ¿Ha experimentado la atención a turistas con discapacidad?**

*Si.*

**11. ¿Qué tipo de discapacidad presentaba el turista o turistas?**

*Motriz.*

**12. ¿Ha experimentado alguna de las siguientes sensaciones en la atención a personas con discapacidad? Enumere del 1 al 5, representando 1 la sensación principal**

*1 empatía.*

*2 desafío*

*3 falta de herramientas*

*4 nerviosismo*

*5 orgullo*

**13. Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**

*Si*

**14. ¿Qué institución brindó la capacitación?**

*Coprodis*

**15. ¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**

*Herramientas para la atención a una persona no vidente*

*Por parte del hotel solo esa, sin embargo, yo por mi parte hice algunas otras capacitaciones con respecto a la accesibilidad y el turismo.*

**16. ¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**

*Capacidad de improvisación*

*Paciencia*

*Calma*

*Vocación de servicio*

*Empatía*

*Respeto*

*Amabilidad*

*Discreción*

**17. ¿Sabe usted comunicarse a través de la lengua de señas? Si**

**18. Cuando llega al establecimiento un turista con discapacidad, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio?**

*Primero que nada, saber su nombre o su apodo. Después, consultarle alguna otra necesidad además de las que ya brinda el hotel. A veces, las personas ciegas necesitan seguramente un*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

*intérprete todo el tiempo, eso también tendría en cuenta. Mi intención siempre es hacerlos sentir cómodos.*

**19. ¿Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados por el hotel?**

*Si.*

*En cuanto al servicio. Antes, no había señalización en el estacionamiento, por ende, los autos estacionaban todos cerca del acceso y no quedaba lugar para un vehículo de alguna persona con discapacidad y una vez un pasajero se quejó de eso. Tenía problemas motrices y tuvo que estacionar el auto muy lejos en otro lado.*

**20. ¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**

*Si totalmente. Es una herramienta esencial más que nada ahora en esta época donde el turismo es mucho más abierto y se ha vuelto una necesidad básica para todos digamos.*

- **DEPARTAMENTO COMERCIAL**

Nº5      NOMBRE: AIMARA POZZERLE      PUESTO: MARKETING

1. **-Sexo:** *Femenino*
2. **Edad:** *Entre 26 y 35 años*
3. **Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Universitario completo*
4. **Título obtenido e institución que lo otorga:**  
*Lic. En Turismo – Universidad Blas Pascal – Córdoba – Argentina.*  
*Postgrado en servicios y gerencia turística-hotelera – Centro Internacional de Estudios Turísticos de Canarias – Tenerife - España*
5. **¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**  
*Más de 10 años*
6. **¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**  
*Si*
7. **¿Qué entiende por turismo accesible?**  
*Que los servicios del hotel en este caso, puedan ser utilizados por todos, independientemente de sus capacidades.*
8. **¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**  
*Personas con poca movilidad, ciegas, sordas, mudas, o con algún problema cognitivo.*
9. **¿Considera que el hotel es accesible para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**  
*Si*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

**10. ¿Qué tan a menudo recibe consultas sobre disponibilidad por parte de personas con discapacidad?**

*Casi nunca.*

**11. ¿Ha experimentado la atención directa a turistas con discapacidad?**

*Si*

**12. ¿Qué tipo de discapacidad presentaba el turista o turistas?**

*Motriz*

**13. ¿Ha experimentado alguna de las siguientes sensaciones en la atención a personas con discapacidad? Enumere del 1 al 5, representando 1 la sensación principal**

*Empatía*

**14. Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**

*Si*

**15. ¿Qué institución brindó la capacitación?**

*Municipalidad*

**16. ¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**

*Personas ciegas con perro guía.*

**17. ¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**

*Improvisación*

*Vocación de servicio*

*Empatía*

*Trabajo en equipo*

*Capacidad analítica*

*Respeto*

*Versatilidad*

*Amabilidad*

*Discreción*

**18. ¿Sabe usted comunicarse a través del lenguaje de señas?**

*No*

**19. A la hora de comercializar los servicios del hotel en cualquier plataforma, ¿se ofrece o se comunican los servicios accesibles que poseen? ¿Por qué?**

*Si. En booking piden esa aclaración. Adicionalmente no se aclara ya que es legislación que debemos cumplir y lo damos por sentado.*

**20. Cuando llega al establecimiento un turista con discapacidad, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio?**

*No los recibo yo. Mi trabajo es de oficina.*

**21. ¿Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados por el hotel?**

*No*

**22. ¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**

*Si. Muchas veces con buena voluntad de ayudar cometemos errores, como nos hicieron ver en el curso de personas ciegas. Seguramente hay mucho más para aprender y así el huésped no sienta que lo estamos tratando de una manera diferenciada (insisto, aunque sea con la mejor voluntad y de servicio).*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

N°6

NOMBRE: MARTIN ZACARIAS

PUESTO: RESERVAS

1. **-Sexo:** *Masculino*
2. **Edad:** *Entre 26 y 35 años*
3. **Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Universitario completo*
4. **Título obtenido e institución que lo otorga:** *Técnico en Turismo – Universidad Nacional del Nordeste \_*
5. **¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**  
*Entre 3 y 5 años*
6. **¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**  
*Si*
7. **¿Qué entiende por turismo accesible?**  
*Tipología turística dirigida a diseñar viajes y actividades adaptadas a un grupo de pasajeros, dependiendo de las capacidades que estos poseen.*
8. **¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**  
*Todas las personas que tengan algún tipo de impedimento para realizar actividades que se ofrecen al público en general.*
9. **¿Considera que el hotel es accesible para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**  
*Si*
10. **¿Qué tan a menudo recibe consultas sobre disponibilidad por parte de personas con discapacidad?**  
*Casi nunca.*
11. **¿Ha experimentado la atención directa a turistas con discapacidad?**  
*No*
12. **¿Ha experimentado alguna de las siguientes sensaciones en la atención a personas con discapacidad? Enumere del 1 al 5, representando 1 la sensación principal**  
*1 falta de herramienta*  
*2 empatía*  
*3 orgullo*  
*4 nerviosismo*  
*5 inseguridad*
13. **Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**  
*Si*
14. **¿Qué institución brindó la capacitación?**  
*No recuerdo*
15. **¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**  
*Charla de asesoramiento para el trato de personas ciegas.*
16. **¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**  
*Improvisación*  
*Calma*  
*Empatía*  
*Trabajo en equipo*  
*Respeto*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

*Amabilidad*

*Discreción*

**17. ¿Sabe usted comunicarse a través del lenguaje de señas?**

*No*

**18. A la hora de comercializar los servicios del hotel en cualquier plataforma, ¿se ofrece o se comunican los servicios accesibles que poseen? ¿Por qué?**

*No, no comunicamos los servicios accesibles.*

*No hay un motivo en particular, la verdad nunca nos pusimos a pensar en que eso era necesario. Estamos aprendiendo*

**19. Cuando llega al establecimiento un turista con discapacidad, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio?**

*Tenemos en cuenta la discapacidad que posee para poder ofrecer un servicio adaptado.*

**20. ¿Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados por el hotel?**

*No*

**21. ¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**

*Si, para saber cómo manejarse en esa situación y no incomodar a la persona*

- **DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO**

Nº7          NOMBRE: JOSE SOTELO          PUESTO: JEFE DE MANTENIMIENTO

**1. -Sexo:** *Masculino*

**2. Edad:** *Mas de 46 años*

**3. Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Secundario completo*

**4. ¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**

*Mas de 10 años*

**5. ¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**

*No*

**6. ¿Qué entiende por turismo accesible?**

*Es como el turismo para todas las personas. Acá se les recibe a todos como cualquier persona.*

**7. ¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**

*A veces no solo sería una persona con discapacidad sino también personas mayores por ejemplo o con obesidad también.*

**8. ¿Considera que el hotel es accesible para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**

*Si*

**9. ¿Ha experimentado la atención directa a turistas con discapacidad?**

*Si, con discapacidad motriz.*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

*Nos tocó atender a personas anchas. Tuvimos que conseguir una silla de ruedas doble para persona con obesidad.*

- 10. ¿Ha experimentado alguna de las siguientes sensaciones en la atención a personas con discapacidad? Enumere del 1 al 5, representando 1 la sensación principal**

*1Desafío*

*2Tranquilidad*

*3Nerviosismo (La primera vez sentí muchos nervios de verdad.)*

*4Orgullo*

*5Inseguridad*

- 11. Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**  
*Si*

- 12. ¿Qué institución brindó la capacitación?**

*La empresa Level Group. Es una empresa que está constantemente capacitándonos asique estamos preparados para la inclusión de todos los tipos*

- 13. ¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**

*Sobre el trato para ellos, pero también por ejemplo estamos capacitados para actuar en caso de algún siniestro, prenda fuego o algo de eso y ayudarles a estas personas. Tenemos todo un plan de evacuación y nos han enseñado a cómo manejar la silla de ruedas y eso.*

- 14. ¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**

*Calma*

*Vocación de servicio*

*Respeto, claro. Siempre a todos por igual. Eso es lo principal vio*

- 15. ¿Sabe usted comunicarse a través del lenguaje de señas?** *No*

- 16. Cuando llega al establecimiento un turista con discapacidad, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio en caso de que así lo requiera?**

*Yo siempre estoy al servicio de lo que necesiten, asique lo que me pidan yo voy y hago vio.*

- 17. Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados por el hotel?**

*Tuvimos si, cuando tuvimos a una persona obesa, se quejaron sobre el mobiliario y sobre que no entraba en la silla de ruedas.*

*Cuando llegó al establecimiento, esa persona necesitaba una silla de ruedas, pero claro, nosotros solo teníamos la silla común y una cama común, entonces tuve que salir a buscar una silla mucho más grande y a partir de allí también los jefes decidieron modificar las camas en la habitación para discapacitados como para que no vuelva a pasar.*

- 18. ¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**

*Si si es re importante. Para que podamos realmente tratarlos como corresponde.*

- **DEPARTAMENTO HOUSEKEEPING**

N°8

NOMBRE: CLARA

PUESTO: MUCAMA

1. **-Sexo:** *Femenino*
2. **Edad:** *Entre 36 y 45*
3. **Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Terciario completo*
4. **Título obtenido e institución que lo otorga:** *Orientación de Ciencias sociales y humanidades, Hipólito Irigoyen*
5. **Curso de auxiliar en hotelería y turismo**
6. **¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**  
*Mas de 10 años*
7. **¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**  
*Si*
8. **¿Qué entiende por turismo accesible?**  
*Entiendo que es un turismo para todos, no se limita solo a un tipo de personas sino para que haya igualdad de oportunidades para personas con o sin discapacidad.*
9. **¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**  
*Están incluidas TODAS las personas de cualquier tipo de discapacidad*
10. **¿Considera que el hotel es accesible para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**  
*NO*
11. **¿Ha experimentado la atención directa o ha tenido contacto con turistas con discapacidad?**  
*Si, con discapacidad motriz*
12. **¿Ha experimentado alguna de las siguientes sensaciones en el contacto a personas con discapacidad? Enumere del 1 al 5, representando 1 la sensación principal**

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

1Desafío

2Falta de herramientas

3Tranquilidad

4Empatía

5Orgullo

**13. Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**

*Si*

**14. ¿Qué institución brindó la capacitación?**

*Fue un curso Online en la página del Ministerio de turismo nacional*

**15. ¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**

*Como desempeñarnos, actuar, relacionarnos y trabajar acorde a cada situación presentada.*

**16. ¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**

*Paciencia*

*Calma*

*Respeto*

*Amabilidad*

*Discreción*

**17. ¿Sabe usted comunicarse a través del lenguaje de señas? No**

**18. Cuando llega al establecimiento un turista con discapacidad, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio en caso de que así lo requiera?**

*Primero saber qué tipo de discapacidad tiene para luego ofrecer el espacio físico adecuado a su condición y brindarle una habitación específica para esa persona*

**19. Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados por el hotel**

*Si*

*Trate con una persona en silla de ruedas y la habitación específicamente el baño es muy chico, a pesar que tiene las herramientas necesarias para una persona con discapacidad. Otra con problemas de cintura, porque lamentablemente solo contamos con una habitación para discapacitados.*

**20. ¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**

*Por supuesto, porque todos tienen el mismo derecho, todos deberían tener igualdad de oportunidades.*

Nº9

NOMBRE: ELIZABETH

PUESTO: MUCAMA

**1. -Sexo:** *Femenino*

**2. Edad:** *Entre 36 y 45*

**3. Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Secundario completo*

**4. ¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**

*Entre 6 y 10 años*

**5. ¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**

*Si*

**6. ¿Qué entiende por turismo accesible?**

*Entiendo que es un turismo accesible para todos, inclusive con discapacidad.*

**7. ¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

*Todas las personas con discapacidad.*

8. **¿Considera que el hotel es accesible para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**  
*NO*
9. **¿Ha experimentado la atención directa o ha tenido contacto con turistas con discapacidad?**  
*Si, con discapacidad motriz*
10. **¿Ha experimentado alguna de las siguientes sensaciones en el contacto a personas con discapacidad? Enumere del 1 al 5, representando 1 la sensación principal**  
*Empatía*
11. **Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**  
*Si*
12. **¿Qué institución brindó la capacitación?**  
*Capacitación virtual en la página del Gobierno Nacional (Campus Yvera)*
13. **¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**  
*Turismo accesible para toda discapacidad.*
14. **¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**  
*Paciencia  
Calma  
Vocación de servicio  
Respeto  
Amabilidad  
Discreción*
15. **¿Sabe usted comunicarse a través del lenguaje de señas?** *No*
16. **Cuando llega al establecimiento un turista con discapacidad, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio en caso de que así lo requiera?**  
*Tratamos de brindarles comodidad*
17. **Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados por el hotel**  
*No*
18. **¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**  
*Si. Creería que el hotel tendría que estar adaptado para personas con discapacidad.*

Nº10

NOMBRE: GRACIELA

PUESTO: MUCAMA

1. **-Sexo:** *Femenino*
2. **Edad:** *Entre 36 y 45*
3. **Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Universitario incompleto*
4. **¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**  
*Entre 6 y 10 años*
5. **¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**  
*Si*
6. **¿Qué entiende por turismo accesible?**  
*Se refiere a turismo que se adapte a todo tipo de persona incluyendo personas con discapacidad.*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

7. **¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**  
*Toda persona con algún tipo de discapacidad*
8. **¿Considera que el hotel es accesible para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**  
*NO*
9. **¿Ha experimentado la atención directa o ha tenido contacto con turistas con discapacidad?**  
*Si, con discapacidad visual*
10. **¿Ha experimentado alguna de las siguientes sensaciones en el contacto a personas con discapacidad? Enumere del 1 al 5, representando 1 la sensación principal**  
*1Falta de herramientas*  
*1Empatía*
11. **Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**  
*Si*
12. **¿Qué institución brindó la capacitación?**  
*Capacitación virtual en la página del Gobierno Nacional*
13. **¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**  
*Turismo accesible*
14. **¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**  
*Paciencia*  
*Calma*  
*Vocación de servicio*  
*Respeto*  
*Amabilidad*  
*Discreción*
15. **¿Sabe usted comunicarse a través del lenguaje de señas?** *No*
16. **Cuando llega al establecimiento un turista con discapacidad, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio en caso de que así lo requiera?**  
*Principalmente su tipo de discapacidad para tratar de adaptarme y brindarle lo que necesite.*
17. **Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados por el hotel**  
*No*
18. **¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**  
*Creo que sí, para poder atenderle y brindarle la mayor comodidad posible al huésped.*

N°11

NOMBRE: CLAUDIA

PUESTO: MUCAMA

1. **-Sexo:** *Femenino*
2. **Edad:** *Entre 36 y 45*
3. **Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Secundario incompleto*
4. **¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**  
*Entre 6 y 10 años*
5. **¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**  
*Si*

*Pereyra Coutinho Marianela**Licenciatura en turismo*

6. **¿Qué entiende por turismo accesible?**  
*Un turismo es accesible cuando se incluye a las personas con discapacidad*
7. **¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**  
*Todas las personas. Todas tienen derecho*
8. **¿Considera que el hotel es accesible para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**  
*NO*
9. **¿Ha experimentado la atención directa o ha tenido contacto con turistas con discapacidad?**  
*Si, con discapacidad motriz*
10. **¿Ha experimentado alguna de las siguientes sensaciones en el contacto a personas con discapacidad? Enumere del 1 al 5, representando 1 la sensación principal**  
*Falta de herramientas*  
*Empatía*
11. **Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**  
*Si*
12. **¿Qué institución brindó la capacitación?**  
*Capacitación virtual que brinda el Gobierno Nacional (Campus)*
13. **¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**  
*El turismo accesible para toda personas con discapacidad.*
14. **¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**  
*Paciencia*  
*Calma*  
*Vocación de servicio*  
*Respeto*  
*Amabilidad*  
*Discreción*
15. **¿Sabe usted comunicarse a través del lenguaje de señas?** *No*
16. **Cuando llega al establecimiento un turista con discapacidad, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio en caso de que así lo requiera?**  
*Tratamos de brindarles todas las comodidades posibles.*
17. **Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados por el hotel**  
*No*
18. **¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**  
*Si. Creería que el hotel debería estar capacitado.*

N°12

NOMBRE: JOSE GAMBOA

PUESTO: MAESTRANZA

1. **-Sexo:** *Masculino*
2. **Edad:** *Entre 26 y 35 años*
3. **Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Secundario completo*
4. **¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

*Entre 6 y 10 años*

5. **¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**  
*Si*
6. **¿Qué entiende por turismo accesible?**  
*Un turismo digamos que para todas las personas y que incluyan también a aquellas que tienen alguna discapacidad.*
7. **¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**  
*Las personas con discapacidad*
8. **¿Considera que el hotel es accesible para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**  
*Nose, puede ser porque tenemos una habitación para discapacitados.*
9. **¿Ha experimentado la atención directa o ha tenido contacto con turistas con discapacidad?**  
*No.*
10. **Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**  
*Si*
11. **¿Qué institución brindó la capacitación?**  
*Del Gobierno Nacional*
12. **¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**  
*El turismo accesible*
13. **¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**  
*Paciencia*  
*Vocación de servicio*  
*Respeto*  
*Amabilidad*
14. **¿Sabe usted comunicarse a través del lenguaje de señas?** *No*
15. **Cuando llega al establecimiento un turista con discapacidad, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio en caso de que así lo requiera?**  
*Siempre queremos darle la mejor atención que se pueda y resolver todos sus problemas.*
16. **Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados por el hotel**  
*No*
17. **¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**  
*Si. Es importante porque así estamos más preparados*

- **DEPARTAMENTO GERENCIA (ENTRETENIMIENTOS Y SERVICIOS)**

N°13                      NOMBRE: MARIANO CACHIOTTI                      PUESTO: GERENTE

- 1- **Sexo:** *Masculino*
- 2- **Edad:** *Entre 36 y 45 años*
- 3- **Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Terciario completo*
- 4- **Título obtenido e institución que lo otorga:** *Profesional hotelero gastronómico – Instituto Argentino de Gastronomía*
- 5- **¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**  
*Entre 6 y 10 años*
- 6- **¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**  
*Si escuche.*
- 7- **¿Qué entiende por turismo accesible?**  
*Todo lo que uno ofrece para un turista debería ser accesible para todas las personas sin importar sus capacidades.*
- 8- **¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**  
*Personas con discapacidad. Bueno, discapacidad no, esa palabra creo que no se usa. Todas las personas podríamos decir.*
- 9- **¿Considera que las áreas gastronómicas del hotel son accesibles para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**  
*Si*
- 10- **Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**  
*Si*
- 11- **¿Qué institución brindó la capacitación?**  
*Ministerio de Turismo de Nación*
- 12- **¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**  
*Todo lo que refiere a accesibilidad para estas personas, no solo la parte física sino también el trato.*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

**13- Las áreas gastronómicas del hotel, ¿ofrecen una o más de las siguientes facilidades para recibir a personas con discapacidad?**

*Rampa de ingreso*

*Baños accesibles*

*Mesas adaptadas- En las mesas que tenemos entran las sillas de ruedas sin problemas*

*Pasillos amplios, sin escalones.*

*En lo que concierne a la posibilidad de permanecer con perro guía: No sé, en realidad no lo hemos pensado porque nunca nos pasó entonces no sabría contestarte. En general mascotas no están permitidas, pero en este caso sería distinto asique, deberíamos pensarlo.*

*Menú con opción para celiacos: No tenemos. Sin embargo, depende de la persona puede decirnos en especial que requerimientos tiene o si no tolera algún alimento y veríamos que podemos ofrecerle, pero nuestro menu no contiene platos específicos con el logo libre de gluten.*

**14- Cuando un turista con discapacidad requiere de servicios gastronómico dentro del hotel, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio?**

*Que se sienta cómodo, que sea tratado como cualquier persona. No hacerlo sentir diferente, sino todo lo contrario, es una persona más y si necesitara nuestra ayuda sabemos que lo va a pedir. En fin, lo tratamos como a cualquier persona normal digamos.*

*¿Es feo decir normal...que es lo normal no? Disculpa me retracto de eso que dije.*

**15- ¿Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados?**

*NO*

**16- ¿Tiene conocimiento acerca de las Directrices de Accesibilidad para servicios Turísticos establecidas por el Ministerio de Turismo de la Nación?**

*Si, ósea escuche hablar de ellas, pero no sé muy bien de que se trata.*

**17- ¿Aplica el establecimiento a dichas directrices?**

*No*

**18- ¿Tiene conocimiento de la existencia de Leyes y/u Ordenanzas referidas al turismo accesible? En caso de respuesta afirmativa, ¿cómo tomó conocimiento de tal información?**

*Que yo conozca no. No se*

**19- ¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**

*Si por supuesto. Siempre vienen bien saber cada vez mas y formarse para poder brindar un buen servicio.*

- **EVENTOS Y LOS LAPACHOS – PERSONAL DE SALÓN**

N°14 NOMBRE: CINTIA MAIDANA PUESTO: RECEPCIONISTA RESTAURANT

**1- Sexo:** *Femenino*

**2- Edad:** *Entre 26 y 35 años*

**3- Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Universitario incompleto*

**4- ¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**

*Entre 6 y 10 años*

**5- ¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**

*Si escuche.*

**6- ¿Qué entiende por turismo accesible?**

*El turismo puede ser accesible siempre y cuando también las personas con discapacidad puedan disfrutar.*

**7- ¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**

*Todas las personas con discapacidad supongo. Los ancianos.*

**8- ¿Considera que las áreas gastronómicas del hotel son accesibles para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**

*Y un poco puede ser*

**9- ¿Ha experimentado la atención a turistas con discapacidad?**

*Generalmente no recibimos muchos comensales con discapacidad, pero alguna que otra vez si tuve que atenderlos.*

**10- ¿Qué tipo de discapacidad presentaba el turista o turistas?**

*Motriz, estaba en silla de ruedas y una vez también llego una familia con un chico ciego.*

**11- ¿Ha experimentado alguna de las siguientes sensaciones en la atención a personas con discapacidad? Enumere del 1 al 5, representando 1 la sensación principal**

*1 orgullo*

*2 falta de herramientas*

*3 tranquilidad*

*4 inseguridad*

*5 desafío*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

**12- Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**

*Si*

**13- ¿Qué institución brindó la capacitación?**

*Level group*

**14- ¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**

*Como atender a personas con discapacidad.*

**15- ¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**

*Capacidad de improvisación*

*Paciencia, un poco si.*

*Calma*

*Vocación de servicio*

*Empatía*

*Respeto*

*Amabilidad*

**16- Las áreas gastronómicas del hotel, ¿ofrecen una o más de las siguientes facilidades para recibir a personas con discapacidad?**

*Rampa de ingreso no. Osea, se puede acceder por la rampa del acceso del hotel y asi llegar hasta aquí. Pero el ingreso exclusivo del restaurant solo tiene escaleras.*

*Baños accesibles*

*Mesas adaptadas*

*Pasillo amplios sin escalones.*

*Posibilidad de permanecer con perro guía. La verdad no se porque nunca nos pasó, asique no te puedo decir con seguridad.*

**17- ¿Sabe usted comunicarse a través de la lengua de señas? No**

**18- Cuando un turista con discapacidad requiere de servicios gastronómico dentro del hotel, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio?**

*Bueno siempre tratamos en general con todas las personas de detectar sus necesidades y brindarle la mejor atención, personalizada y de calidad. Asique eso mismo se hace con las personas con discapacidad*

**19- ¿Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados?**

*No*

**20- ¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**

*Si claro. Es muy necesario porque si estamos capacitados, el margen de error o de hacer algo mal es menor.*

N°15

NOMBRE: PAULO

PUESTO: MOZO

**1- Sexo:** *Masculino*

**2- Edad:** *Mas de 46*

**3- Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Secundario completo*

**4- ¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

*Mas de 10 años*

**5- ¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**

*Si*

**6- ¿Qué entiende por turismo accesible?**

*Que puedan acceder todos por igual. Las personas con bajos recursos o altos recursos, las personas con distintas capacidades. Todos.*

**7- ¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**

*Todas las personas*

**8- ¿Considera que las áreas gastronómicas del hotel son accesibles para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**

*Me parece que no.*

**9- ¿Ha experimentado la atención a turistas con discapacidad?**

*Que yo recuerde, solo una vez.*

**10- ¿Qué tipo de discapacidad presentaba el turista o turistas?**

*Motriz, estaba en silla de ruedas*

**11- ¿Ha experimentado alguna de las siguientes sensaciones en la atención a personas con discapacidad? Enumere del 1 al 5, representando 1 la sensación principal**

*1 falta de herramientas*

*2 tranquilidad*

*3 orgullo*

*4 inseguridad*

*5 desafío*

**12- Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**

*Si*

**13- ¿Qué institución brindó la capacitación?**

*Level group*

**14- ¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**

*Sobre la atención a este tipo de personas.*

**15- ¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**

*Paciencia,*

*Calma*

*Vocación de servicio*

*Empatía*

*Respeto*

**16- Las áreas gastronómicas del hotel, ¿ofrecen una o más de las siguientes facilidades para recibir a personas con discapacidad?**

*Rampa de ingreso no. Solo en la entrada del hotel.*

*Baños accesibles*

*Mesas adaptadas*

*Pasillo amplios sin escalones.*

**17- ¿Sabe usted comunicarse a través de la lengua de señas? No**

**18- Cuando un turista con discapacidad requiere de servicios gastronómico dentro del hotel, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio?**

*Primero saber si tienen alguna necesidad especial, de modo de poder ofrecerle lo mejor y luego como a todos, trato de hacer mi trabajo con respeto y brindarle mi mejor atención.*

**19- ¿Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados?**

*No nunca*

**20- ¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**

*Si. para estar mas preparados.*

N°16

NOMBRE: ANA

PUESTO: MOZA

**1- Sexo:** *Femenino*

**2- Edad:** *Entre 36 y 45*

**3- Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Secundario completo*

**4- ¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**

*Mas de 10 años*

**5- ¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**

*Si*

**6- ¿Qué entiende por turismo accesible?**

*Para mi seria que todas las personas sin importar si tienen o no discapacidad puedan hacer y disfrutar del turismo.*

**7- ¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**

*Las personas que tengan alguna discapacidad.*

**8- ¿Considera que las áreas gastronómicas del hotel son accesibles para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**

*No tanto.*

**9- ¿Ha experimentado la atención a turistas con discapacidad?**

*No que yo recuerde.*

**10- Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**

*Si*

**11- ¿Qué institución brindó la capacitación?**

*Nuestro consultor.*

**12- ¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**

*Era una capacitación sobre el trato a las personas con discapacidades varias*

**13- ¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**

*Paciencia,*

*Calma*

*Vocación de servicio*

*Empatía*

*Respeto*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

**14- Las áreas gastronómicas del hotel, ¿ofrecen una o más de las siguientes facilidades para recibir a personas con discapacidad?**

*Baños accesibles*

*Mesas adaptadas*

*Pasillo amplios sin escalones.*

**15- ¿Sabe usted comunicarse a través de la lengua de señas? No**

**16- Cuando un turista con discapacidad requiere de servicios gastronómico dentro del hotel, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio?**

*Entender sus necesidades y brindarle lo mejor. Ser atenta y considerada.*

**17- ¿Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados?**

*No*

**18- ¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**

*Por supuesto. Me gustaría aprender mucho más para poder ser mejor en la atención y en mi trabajo.*

N°17

NOMBRE: EDUARDO

PUESTO: MOZO

**1- Sexo:** *Masculino*

**2- Edad:** *Entre 36 y 45*

**3- Máximo nivel de estudio alcanzado:** *Secundario completo*

**4- ¿Hace cuánto tiempo desempeña sus labores en este hotel?**

*Mas de 10 años*

**5- ¿Ha oído alguna vez hablar sobre Turismo Accesible?**

*Si*

**6- ¿Qué entiende por turismo accesible?**

*Un turismo apto para que todas las personas disfruten por igual no importa si tienen discapacidad o no.*

**7- ¿Qué personas cree que están incluidos dentro de los beneficiarios del turismo accesible?**

*Personas con discapacidad*

**8- ¿Considera que las áreas gastronómicas del hotel son accesibles para cualquiera de las personas anteriormente mencionadas?**

*No*

**9- ¿Ha experimentado la atención a turistas con discapacidad?**

*No.*

**10- Durante su desarrollo laboral, ¿ha recibido capacitación en materia de accesibilidad?**

*Si*

**11- ¿Qué institución brindó la capacitación?**

*Level Group.*

**12- ¿Cuál ha sido el contenido de la misma?**

*Capacitación y charla sobre como atender a personas con distintas discapacidades*

*Pereyra Coutinho Marianela*

*Licenciatura en turismo*

**13- ¿Considera que cuenta con una o más de las siguientes aptitudes?**

*Vocación de servicio*

*Paciencia*

*Calma*

*Empatía*

*Respeto*

**14- Las áreas gastronómicas del hotel, ¿ofrecen una o más de las siguientes facilidades para recibir a personas con discapacidad?**

*Baños accesibles*

*Mesas adaptadas*

*Pasillo amplios sin escalones.*

**15- ¿Sabe usted comunicarse a través de la lengua de señas? No**

**16- Cuando un turista con discapacidad requiere de servicios gastronómico dentro del hotel, ¿qué tiene en cuenta para brindarle un buen servicio?**

*Atenderle de la mejor manera, ver si tiene alguna necesidad en especial y satisfacerla.*

**17- ¿Ha experimentado alguna vez un caso de queja y/o reclamo por parte de personas con discapacidad en relación a la atención y el servicio brindados?**

*No*

**18- ¿Considera que es importante abordar la temática del Turismo Accesible en la formación de los recursos humanos? Justifique**

*Si considero que si porque cada vez mas se esta hablando del tema y tenemos que estar bien preparados para recibirlos.*