

Universidad Nacional de La Plata
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

*“El reto que deben afrontar los
hoteles accesibles de la ciudad de
Puerto Madryn”*



Tesista: Tello, Carla Antonella
Legajo: 80973/1
Director: María Eugenia Razquin
Fecha de entrega: 02/09/16
Correo electrónico: c.antonellatello@gmail.com

AGRADECIMIENTOS

Esto va dedicado a todas aquellas personas que colaboraron para que la presente tesis pueda llevarse a cabo:

A mi familia, por haberme acompañado incondicionalmente en todo lo que me propuse a lo largo de mi vida, y especialmente, por haberme permitido crecer profesionalmente.

A mi novio y amigos que estuvieron en todo momento y supieron acompañarme a lo largo de este proceso.

A mis amigos de la facultad que transitaron la carrera junto a mí.

A Eugenia Razquin, mi directora de tesis, por su constante dedicación y profesionalismo, sabiendo orientarme en cada momento de esta investigación.

A todas aquellas personas con las que me involucré en la ciudad de Puerto Madryn, que me ayudaron y recibieron con amabilidad para que pueda hacer todos los relevamientos necesarios.

Y por último, no quiero dejar de expresar que el desarrollo de esta tesis no fue una tarea fácil, pero si puedo afirmar con total seguridad que disfrute mucho de realizarla y no fue porque simplemente así me lo propuse, sino porque cada una de estas personas estuvo siempre conmigo.

A todos, muchas gracias!

ÍNDICE

Introducción	5
1. El problema a investigar	6
2. Objetivos propuestos	7
3. Metodología a emplear	7
4. Estructura de la tesis	9
Capítulo 1. Turismo Accesible	11
1.1 Breve evolución del concepto de discapacidad	11
1.2. Concepto de discapacidad	13
1.3 Las fuentes de la estadística de PCD en la Argentina.....	14
Capítulo 2. Objeto de estudio	17
2.1 Ciudad de Puerto Madryn	17
2.2 Breve reseña histórica.....	17
Capítulo 3. Accesibilidad Hotelera.....	22
3.1 Establecimientos hoteleros: concepto y clasificación	22
3.2 Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos.....	25
Directrices referidas a la accesibilidad arquitectónica en espacios comunes	26
Directrices referidas a comunicación, iluminación y señalización accesible	36
Directrices referidas a seguridad.....	40
Directrices referidas a capacitación del personal	41
Capítulo 4. Relevamientos	43
4.1. Lugares y atractivos accesibles en la ciudad de Puerto Madryn	43
4.2. Análisis de los hoteles de la ciudad de Puerto Madryn	52
4.3. Análisis de TripAdvisor (Ver anexo II)	64
Capítulo 5. Sugerencias generales y propuestas de mejoras	67
5.1. Sugerencias generales para la atención de la demanda del turismo accesible	67
5.2. Propuestas de mejoras	68
Capítulo 6. Consideraciones finales.....	72
BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXOS	78

RESUMEN

En este trabajo se intenta indagar sobre los recursos de accesibilidad que brindan las empresas hoteleras para personas con discapacidad en la ciudad de Puerto Madryn, entendiendo que el alojamiento es un servicio fundamental en la organización de un viaje.

Así también, se busca conocer si estas personas son capaces de acceder a aquellos espacios públicos más concurridos por los turistas al salir del alojamiento en el que se encuentran como también a los sitios de fauna más característicos de la zona (Por ejemplo, Punta Tombo y la zona de Península Valdés).

Para ello fue necesario realizar, por un lado, un relevamiento bibliográfico sobre la temática y por otro lado, un protocolo de observación en los siguientes hoteles: Rayentray (cinco estrellas), Australis Yene Hue, Península Valdés, Territorio (cuatro estrellas) y Tolosa (tres estrellas). Esto último, acompañado por un registro de fotos, por opiniones de turistas seleccionados del portal de *Trip Advisor* y por entrevistas que se les realizaron a los gerentes de dichos hoteles y a una de las agencias turísticas con más trayectoria de la ciudad. Por último, es importante aclarar que todo lo mencionado anteriormente se realizó en diciembre del año 2015.

A partir de la información obtenida, se expondrán aquellos hoteles y espacios públicos que son accesibles y se analizará si la ciudad está preparada para satisfacer las necesidades de personas con discapacidad.

En los anexos se podrá observar el relevamiento de cada uno de los establecimientos visitados, el registro de las fotos tomadas y el contenido de las entrevistas realizadas a los gerentes de cada hotel como así también, aquellas opiniones que fueron elegidas del portal de *Trip Advisor*.

Por último, se realizaron algunas conclusiones y propuestas de mejoras.

Palabras Claves: accesibilidad – Puerto Madryn – personas con discapacidad – turismo accesible – accesibilidad hotelera – atractivos más concurridos

Introducción



Introducción

La presente investigación pretende hacer foco en las empresas hoteleras de la ciudad de Puerto Madryn, ya que a partir del año 2012 se llevaron a cabo Programas de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos y a su vez, de Directrices de Turismo Familiar, perteneciente al Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT).

De esta manera, se impulsaron a diversos hoteles, restaurantes, balnearios, entre otros, a formar parte de los programas y a dar los primeros pasos en lo que a accesibilidad se refiere. (Secretaría de Turismo de Puerto Madryn, 2014).

Según la Guía de Turismo Accesible y Familiar de la Secretaría de Turismo de la ciudad (revalidación 2016), actualmente la ciudad cuenta con 18 establecimientos distinguidos dentro del programa de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, mientras que 7 prestadores en Directrices de Turismo Familiar. Es importante mencionar que varios de los prestadores aplican simultáneamente los dos programas.

De acuerdo con la guía mencionada anteriormente (revalidada este año), los prestadores que actualmente aplican las directrices de accesibilidad en servicios turísticos son el Balneario Náutico Bistró De Mar, Yoaquina y Coral; Hotel Australis Yene Hue y Rayentray; Centro de Visitantes - Istmo Carlos Ameghino; Ecocentro; Secretaría de Turismo y Deporte Municipal; Área Natural Protegida El Doradillo. Los mismos, han recibido la distinción correspondiente por la aplicación de las directrices de accesibilidad.

Debido a que hay una parte importante de personas con discapacidad en la sociedad, esta tesis intenta abordar sobre los recursos de accesibilidad que brindan las empresas hoteleras para estas personas.

A partir de la información obtenida en diciembre de 2015, se expondrán aquellos hoteles y espacios públicos que son accesibles y se analizará si la ciudad está preparada para satisfacer las necesidades de personas con discapacidad.

Con el fin de comprender las necesidades y exigencias de estas personas en los hoteles de la ciudad, se busca trabajar con hoteles de categoría de tres, cuatro y cinco estrellas, que son aquellos que participan de los programas de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos. De esta manera, se intentará determinar la oferta hotelera actual de Puerto Madryn en materia de accesibilidad.

Por último, es fundamental investigar cual es la situación en la que se encuentra el área céntrica de la ciudad y los espacios más visitados por los turistas, a fines de conocer si allí también se cumplen con las condiciones de accesibilidad. Es interesante saber si aquella persona con discapacidad, al salir del establecimiento en el cual se encuentra alojada, puede o no moverse sin barreras que se lo impidan.

Las dificultades siguen estando presentes cuando se trata de practicar numerosas actividades. Como consecuencia, la creación de equipamientos no accesibles, genera cada vez más obstáculos en un lugar y la persona se convierte más discapacitada.

Nos encontramos entonces, frente al desafío de crear espacios turísticos donde convivan sin dificultades tanto las personas con discapacidad como la sociedad a la que pertenecen.

Es importante que una ciudad con perfil turístico no solo inicie acciones para un turismo accesible, sino que primero atienda a la comunidad local: al residente con discapacidad que seguramente sea el mejor guía en materia de accesibilidad.

1. El problema a investigar

En todo el mundo, viven más de mil millones de personas con discapacidad y en los próximos años, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor ya que su prevalencia está creciendo considerablemente (OMS, 2011).

Como consecuencia, se ven limitadas en sus vidas cotidianas e imposibilitadas al acceso de espacios de recreación y turismo.

De acuerdo con el artículo 1° de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, define a las personas con discapacidad como *“aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”*.

En el turismo, para que una persona con discapacidad pueda realizar un viaje de placer, no solo necesita tiempo libre y dinero, sino también que el destino que desea visitar le garantice servicios adecuados a su discapacidad.

De acuerdo con lo planteado por los autores Pérez y González (2003), el turismo accesible es aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, es decir, que busca facilitarles el acceso a las infraestructuras y servicios turísticos.

Es de destacar la multitud de obstáculos a los que se enfrentan los turistas, precisamente los que tienen discapacidad física o motora que van desde encontrar difícil el acceso a las ciudades hasta la propia estancia en el hotel (Suriá Martínez; Escalona y Yoliset, 2014). Por ejemplo, que no haya un nexo accesible entre la vereda donde se encuentra el hotel y la calle, que los pisos del interior del hotel no sean antideslizantes, que no cuente con ascensores, etc.

En Argentina, según los datos extraídos de un estudio sobre Población con dificultad o limitación permanente, que el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) realizó durante el Censo Nacional 2010, el número de personas con discapacidad permanente representa el 12,9 % del total de la población. Lo que significa que más de cinco millones de personas viven con dificultad o limitación permanente.

Desde el Ministerio de Turismo de la Nación (2010), se elaboró el Manual de Aplicación, complemento de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos, lo cual significa una gran iniciativa en el turismo accesible. Se trata de un documento orientador para aquellos alojamientos que pretendan profundizar en las recomendaciones sobre la temática y sobre las diversas alternativas para su implementación.

Para potenciar aún más los beneficios, el MINTUR (a través de la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística) elaboró una metodología de implementación de las Directrices, que se articula en el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) y que otorga una distinción de calidad a aquellas organizaciones que las apliquen exitosamente.

En el caso de Puerto Madryn, durante el año 2012, comenzaron a llevarse a cabo programas de accesibilidad en alojamientos y servicios turísticos. Fue así que entre

diversas áreas municipales con el objetivo de actualizar los balnearios, incorporaron las directrices de accesibilidad en los mismos, logrando que muchos de ellos accedan a la distinción del programa.

A partir de las consideraciones previas, surgen los siguientes interrogantes: ¿Lo que opinan los responsables de las empresas hoteleras de la ciudad de Puerto Madryn coincide con lo que ofrecen realmente dichas empresas? ¿Son accesibles los hoteles para personas con discapacidad?.

Debido a que hay una parte importante de personas con discapacidad en la sociedad, esta temática va a tratar precisamente sobre los recursos de accesibilidad que brindan las empresas hoteleras para facilitar el desplazamiento y uso de las instalaciones para las personas con discapacidad, y también cuáles son las acciones que se dan a nivel Municipal para poder circular por el área céntrica así como en los recorridos de los sitios turísticos más relevantes dentro del área de influencia de Península Valdés y de Punta Tombo.

Una persona con discapacidad que decide realizar un viaje, en una de las cuestiones que piensa primordialmente es en el alojamiento. La accesibilidad en el turismo debe realizarse desde un punto de vista global, abarcando al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística, desde las agencias de viajes y oficinas de información hasta los lugares de alojamiento, transporte, etc.

2. Objetivos propuestos

Esta investigación tiene por objetivo general determinar la accesibilidad de las empresas hoteleras de tres, cuatro y cinco estrellas para personas con discapacidad de la ciudad de Puerto Madryn.

Por su parte, aparecen los siguientes objetivos específicos:

- a) Conocer las barreras que estas personas encuentran durante su estancia en un hotel.
- b) Analizar las opiniones de aquellas personas que gestionan los alojamientos que vamos a trabajar a través de las entrevistas realizadas.
- c) Analizar las opiniones de uno de los prestadores de servicios que van a Península Valdés, siendo el prestador con más trayectoria de la ciudad.
- d) Comprender los obstáculos que atraviesan en la ciudad cuando salen del hotel en el que se encuentran alojados.
- e) Analizar las opiniones de *Trip Advisor* de aquellos turistas que se alojaron en los hoteles que se van a trabajar.
- f) Proponer propuestas de mejora.
- g) Informar sobre la accesibilidad aplicada a la hotelería.

3. Metodología a emplear

La metodología a utilizar para los fines de esta investigación se constituye de las siguientes partes:

- a) Se realizará una revisión bibliográfica para la obtención de fuentes secundarias.

De esta manera se logrará especificar el problema a investigar, fundamentar la elección del tema y determinar los objetivos a lograr con el propósito de saber cómo concretar la investigación. Además, para reunir definiciones sobre conceptos como discapacidad, turismo accesible, otros.

- b) Observación participante.

Proceso a través del cual el observador de una forma consciente y sistemática comparte, dentro de lo que permiten las circunstancias, las actividades de la vida y, en ocasiones, los intereses y afecto de un grupo de personas. Tiene como propósito la recopilación de datos.

El requisito básico de este tipo de observación es que el observador se gane la confianza de las personas que examina, de modo que su presencia no interfiera de algún modo el curso natural de los acontecimientos.

De esta forma se intentará recolectar datos a partir de un protocolo de observación bajo el título de “Recursos de accesibilidad”, de los siguientes hoteles: Rayentray (cinco estrellas), Australis Yene Hue, Península Valdés y Territorio (cuatro estrellas) y Tolosa (tres estrellas). En dicho protocolo, se hará un listado de aspectos que se van a evaluar y que se encuentran englobados en las siguientes dependencias hoteleras:

- Estacionamiento
- Entrada al alojamiento (rampas de acceso)
- Hall de ingreso y mostradores
- Rampas
- Ascensores
- Pasillos
- Atención al público
- Habitaciones accesibles
- Piso antideslizante
- Restaurante
- Sanitarios accesibles

Una vez recolectados los datos necesarios, se utilizará la guía de autoevaluación realizada en el año 2008 por el MINTUR, el Servicio Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud de la Nación, la Fundación Argentina para personas especiales (FUARPE) y la Asociación de Becarios de Japón en Argentina (ABJA), acerca de las directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos.

La guía de autoevaluación se trata de una serie de observaciones y verificaciones que estructuran un cuestionario y que permite evaluar el cumplimiento alcanzado en la aplicación de los requisitos de las Directrices.

Cada pregunta sólo admite cuatro respuestas posibles:

C= Cumple en forma total con los requisitos exigidos. Esta respuesta requiere solamente la presentación de la documentación correspondiente, consiste en registros, planes, programas, etc.

CP= Cumple en forma parcial con los requisitos exigidos. Esta respuesta requiere la presentación de la documentación correspondiente para lo que efectivamente cumple

con requisitos y/o verificación visual, de corresponder, y se complementa con observaciones acerca de los requisitos cuyo cumplimiento no se verifica.

I= No cumple con los requisitos exigidos. Esta respuesta requiere observaciones acerca de los requisitos no cumplidos.

NA= No aplica lo requerido. Esta respuesta requiere observaciones acerca de la no pertinencia de los requisitos exigidos.

A partir de esto, se elabora un diagnóstico, mediante la identificación de requisitos cumplimentados y no cumplimentados y poder definir a los hoteles como:

- Accesibles: Permiten a las personas con discapacidad desarrollar actividades en distintos ámbitos.
- Practicables: Permiten modificar una estructura o un entorno físico para transformarlo en parcialmente accesible.
- Practicable con ayuda: a través algunas modificaciones pueden transformarse en practicable, siendo necesaria la ayuda de un tercero en las personas con discapacidad.
- No adaptado: son los que no se ajustan a los requerimientos funcionales que garantizan su utilización autónoma por cualquier persona.

c) Entrevista estandarizada no programada:

Se realizarán entrevistas tanto a los que gestionan los hoteles (para conocer cuáles son sus opiniones en materia de accesibilidad de los establecimientos) como a una de las agencias turísticas con más trayectoria de la ciudad.

En dichas entrevistas, el entrevistador planteará preguntas diseñadas con anterioridad, y el entrevistado podrá contestarlas de forma abierta a modo de conversación (Valles, 1999). Gracias a que esta metodología abre posibles diálogos, el entrevistador, podrá agregar preguntas que surjan en el momento.

- d) Se utilizará el portal *TripAdvisor*, donde a través de un relevamiento fotográfico, se analizarán los comentarios de aquellas personas que visitaron los hoteles.
- e) Análisis y evaluación de la información obtenida acerca de las empresas hoteleras con el fin de dar a conocer las conclusiones a las que se llegó.

4. Estructura de la tesis

La presente investigación está constituida en base a seis capítulos bien definidos.

El primer capítulo, se caracteriza de fundamentos teóricos que permiten profundizar sobre aspectos conceptuales tales como accesibilidad, discapacidad, turismo accesible, entre otros conceptos. El capítulo siguiente, responde al objeto de estudio de esta investigación, la ciudad de Puerto Madryn.

El tercer capítulo hace referencia a la accesibilidad hotelera, haciendo hincapié en las características, clasificaciones, requisitos básicos de accesibilidad y el marco legislativo sobre accesibilidad hotelera.

El cuarto capítulo, expone el análisis de los espacios turísticos más concurridos por los turistas; el análisis de los hoteles mencionados en esta investigación y el análisis de las opiniones de *Trip Advisor*.

El próximo capítulo, plantea sugerencias generales para la atención de la demanda del turismo accesible y propuestas de mejoras. Y por último, en el sexto capítulo, se presentará una reflexión final acerca del tema abordado.

CAPÍTULO 1

Turismo Accesible



Capítulo 1. Turismo Accesible

En este capítulo, precisamente profundizaremos en el estudio de diferentes conceptos como discapacidad, accesibilidad, turismo accesible, otros.

1.1 Breve evolución del concepto de discapacidad

Desde el ámbito internacional, en la mitad del siglo XX, aparece el reconocimiento de igualdad de derechos para todos los ciudadanos, siendo un hito la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948). También lo fueron la Declaración de Derechos de las Personas con Retraso Mental (1971) y la de los Derechos de las Personas Minusválidas.

En el año 1982, las Naciones Unidas crean el Programa de Acción Mundial para Personas con Discapacidad (PAMPD) con el fin de dar a conocer medidas para la prevención de la discapacidad y garantizar la plena participación de las personas con discapacidad en la vida social.

Se destaca, que las Naciones Unidas determinaron que los principios se debían aplicar con la misma urgencia y con el mismo alcance en todos los países, sin importar su nivel de desarrollo.

En el año 1993, se aprobaron las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad con el objetivo de lograr una mayor conciencia sobre la discapacidad, prestar una atención médica eficaz, facilitar la rehabilitación y sostener un nivel óptimo de autonomía.

Luego, en el 2001, la Asamblea General de Naciones Unidas tomó la decisión de crear el Comité Especial encargado de realizar una convención internacional para promover los derechos de las personas con discapacidad.

Es así, cuando años más tarde, aparece la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo Facultativo que fueron aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, en su sede de Nueva York. El mismo, es un Tratado Internacional que nace en Estados Unidos por activistas del “movimiento de vida independiente” y el énfasis de esta Convención se orienta en las trabas, barreras y dificultades que la sociedad antepone entre las personas con discapacidad y su plena inclusión.

Dicho Tratado reconoce que la discapacidad es “el resultado de la interacción entre la deficiencia de una persona y los obstáculos que encuentra” y que “es por ello evidente que cuantos más obstáculos hay, más discapacitada se vuelve una persona” (ESCRICHE MILLÁN MERCEDES, 2010).

Por otra parte, y sin dejar de relacionarse con lo anterior, aparece el concepto de accesibilidad con el Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas, celebrado en el año 1963 en Suiza. Esto marcó el primer hito sobre la conciencia respecto a la accesibilidad.

A partir de ese momento, dicho concepto comenzó a tomar peso con la Declaración Universal de los Derechos Humanos en la ONU (1975). En los años '80 en la Declaración de Manila, la OMT asoció por primera vez los conceptos de turismo y accesibilidad y así fue haciéndose cada vez más visible con la declaración de diferentes Tratados, elaboración de informes, congresos, etc. con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

“Sin embargo, tras muchos años de lucha por conseguir principios equitativos basados en un modelo de vida independiente, se ha cambiado el rumbo hacia el concepto y objetivo del diseño universal, cuyo principio radica en la facilitación del uso de los productos y servicios a todos los usuarios, participando éstos en el proceso de diseño y evaluación” (PÉREZ Y GONZÁLEZ VELASCO, 2003).

Desde el ámbito nacional, al aprobarse la ley 26378, el Congreso Nacional ratificó la adhesión de la República Argentina a la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Esta ley, tiene como objetivo promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad como así también promover el respeto de su dignidad inherente.

Además, se ha contemplado la accesibilidad en leyes nacionales, algunas provinciales y en ordenanzas municipales. A nivel nacional se pueden mencionar las siguientes leyes, además de la mencionada anteriormente:

- Ley nacional N° 24.314 (1994). Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la Ley N° 22.431.
- Ley Nacional de Turismo (Ley N° 25.997), que busca eliminar las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad.
- Ley nacional N° 25.643 (2002). Turismo Accesible.

En cuanto a la legislación vigente a nivel provincial y municipal se pueden mencionar las siguientes:

- Ordenanza 7700/2011 – Menús en braille: Establece las especificaciones para la confección de los menús en braille.
- Ordenanza N°8233: Servicio de taxis accesibles para personas con movilidad reducida.
- Ordenanza N°8551 – Taxis accesibles: Tiene por objeto otorgar 2 licencias de taxis accesibles, las cuales funcionaran en la parada de la plaza y en la parada del hospital.
- Ordenanza N° 8591 - Para productos libres de gluten: Pautas y condiciones para garantizar, facilitar y fomentar el acceso a productos alimenticios libres de gluten en los restaurantes ubicados dentro del ejido municipal de la ciudad de Puerto Madryn.

En el año 2008 se presentaron oficialmente las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. Desde entonces, estas directrices han sido implementadas en diversas provincias de nuestro país.

Con el paso del tiempo, se decidió expandir el espectro desde el Ministerio de Turismo de la Nación y el Servicio Nacional de Rehabilitación, junto a ONGs. Se trabajó en estas directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos con el “objetivo de abarcar la mayor cantidad de espacios y servicios posibles destinados al turismo, el ocio, la cultura, la recreación y el deporte” (Ministerio de Turismo de la Nación, 2010).

Las directrices se definen para ser utilizadas a modo de guía para que la organización en cuestión evalúe por si misma el nivel de calidad alcanzado. Las mismas pretenden

optimizar la prestación de los servicios destinados a las personas con discapacidad, buscando la inclusión de todos y eliminando barreras arquitectónicas que impidan a la persona desplazarse con total normalidad. Así también, se pretende concientizar y capacitar a todo el personal de la organización sobre las formas de atención y trato hacia estas personas con alguna discapacidad.

Los factores sobre los que actúan estas directrices para una gestión que está dirigida a la accesibilidad son:

- Accesibilidad arquitectónica
- Comunicación accesible
- Seguridad
- Personal
- Información y educación

Por último, los destinatarios de estas directrices son los alojamientos turísticos hoteleros, siendo las personas con alguna discapacidad, recursos humanos del sector turístico y la población en general, los beneficiarios de todo esto.

1.2. Concepto de discapacidad

Según la Organización Mundial de la Salud (2011), la discapacidad integra la condición humana ya que casi todas las personas tendrán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de sus vidas. Se estima que cerca del 15% de la población mundial vive con algún tipo de discapacidad.

El porcentaje de personas con discapacidad está creciendo y se debe en parte, a las características particulares de un país como la tendencia a los problemas de salud o la influencia de factores ambientales o de otra índole, tales como accidentes de tránsito, catástrofes naturales, hábitos alimenticios, exceso de sustancias, etc.

De acuerdo con el artículo 1° de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad define a las personas con discapacidad como *“aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”*.

La Organización Mundial de la Salud (1980) define los conceptos de deficiencia, discapacidad y minusvalía como *“Deficiencia: toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Discapacidad: toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Minusvalía: situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo o factores sociales y culturales).*

Posteriormente, es interesante abordar sobre la clasificación existente en cuanto a personas con discapacidad. Con respecto al Libro Blanco de la Accesibilidad (IMSERSO; 2003), se distinguen tres tipos de personas con discapacidad:

- Personas con discapacidad permanente: derivadas de deficiencias físicas, sensoriales o mentales.
- Personas mayores: Personas mayores discapacitadas o Personas mayores no discapacitadas.

- Personas con discapacidad temporal: derivadas de actividades o situaciones coyunturales que pueden resultar incapacitantes. Pueden ser personas con discapacidad transitoria física, mujeres embarazadas, entre otros.

Según Agustina (2008), se plantean a grandes rasgos tres modelos bien definidos:

El primero, **modelo de prescindencia**, donde la causa que origina la discapacidad tiene un motivo religioso. Además, se consideraba a la persona con discapacidad como improductiva y como una carga social, que no tiene nada que aportar a la comunidad.

En primer lugar entonces, se asume que las causas que dan origen a la discapacidad son religiosas: un castigo de los dioses por un pecado cometido generalmente por los padres de la persona con discapacidad, o una advertencia de los dioses acerca de que se avecina una catástrofe. En cuanto al segundo supuesto, se parte de la idea de que la persona con discapacidad no tiene nada que aportar a la sociedad y que es una carga que deberá ser arrastrada, ya sea por los padres o por la misma comunidad. Otras respuestas sociales eran la exclusión, las burlas, la servidumbre y las prácticas persecutorias. Posteriormente, las personas con discapacidad comienzan a ocupar un lugar de marginación en el conjunto de la sociedad, junto con los pobres y los mendigos.

El segundo modelo, denominado **médico o rehabilitador**, considera que las causas que justifican la discapacidad ya no son religiosas, sino científicas. En este modelo se alude a la diversidad funcional en términos de salud o enfermedad. En segundo lugar, las personas con discapacidad ya no son consideradas inútiles respecto de las necesidades de la comunidad, sino que ahora se entiende que pueden tener algo que aportar en la medida en que sean rehabilitadas o normalizadas. En este sentido, la discapacidad es un problema propio de la persona causado por una enfermedad, trauma o condición de salud, que requiere de cuidados médicos específicos con el fin de conseguir la cura

Por último, el **modelo social**, se enfoca en las limitaciones de la propia sociedad para prestar servicios apropiados y para asegurar adecuadamente que las necesidades de las personas con discapacidad sean tenidas en cuenta dentro de la organización social.

Se considera que las personas con discapacidad tienen mucho que aportar a la sociedad, o que, al menos, la contribución será en la misma medida que el resto de personas. Si se considera que las causas que originan la discapacidad son sociales, las soluciones no deben apuntarse individualmente a la persona afectada, sino más bien que deben encontrarse dirigidas hacia la sociedad.

Dicho modelo se presenta en cierto modo en la actualidad como un reclamo, una aspiración, un ideal a alcanzar. Así también, es este último modelo, el que adopta y promueve la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Se fundamenta en el diseño para todos y la accesibilidad universal como medios para garantizar los derechos de ciudadanía de las personas con discapacidad.

1.3 Las fuentes de la estadística de personas con discapacidad en la Argentina

Entre los registros administrativos que sirven como fuente de información estadística, cabe destacar los que produce el Servicio Nacional de Rehabilitación dependiente del Ministerio de Salud de la Nación. Sin embargo, posee un limitado nivel de cobertura que provoca que cualquier estadística elaborada a partir de esta fuente dé cuenta solo de la situación de las PCD (Personas con Discapacidad) en la Argentina.

Por otra parte, la Dirección Nacional de Información y Evaluación de la Calidad Educativa (DINIECE) del Ministerio de Educación de la Nación, publica un anuario estadístico, a partir de la información producida por la Red Federal de Información Educativa, que incluye un capítulo dedicado a la educación especial, de gran utilidad para describir la situación relacionada con la educación inclusiva.

Además, en la Argentina hay importantes antecedentes en el intento de medir la temática de la discapacidad en los censos de población (INDEC-CONADIS, 2005). Los de 1869, 1895, 1914, 1947, y 1960 incorporaron preguntas en sus cuestionarios con el objetivo de dimensionar algunos atributos de las PCD.

Los tres primeros censos incluyeron categorías asociadas con “defectos físicos y psíquicos” como ciego, sordo, demente, inválido en acción de guerra y por accidente, entre otras (Massé y Rodríguez Gauna, 2005).

Los censos de 1947 y 1960, indagaron la temática de las PCD desde una perspectiva conceptual asociada al paradigma de la rehabilitación. Y los censos de población de 1970, 1980 y 1991 no incluyeron en sus cuestionarios preguntas orientadas a generar información sobre las personas con discapacidad.

En 1999, la Ley 25.211 estableció la necesidad de incorporar al censo de 2001 “la temática de auto identificación de la población que padece una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que con relación a su edad y medio social implique desventajas para su desarrollo personal, integración familiar, social, educacional o laboral” (art. 1). De esta manera, el censo 2001 tuvo como uno de sus objetivos detectar hogares en los que hubiera al menos una persona con discapacidad.

Así fue como poco a poco surgió la Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad (ENDI). Esta encuesta tuvo como objetivos “caracterizar a la población con discapacidad según los distintos tipos de discapacidad e identificar la causa, la edad de origen, el tipo de ayuda que reciben las personas con discapacidad por parte de los distintos actores de la sociedad, el nivel de autovalimiento, el uso de beneficios legales y sociales así como las características sociodemográficas de los hogares con personas con discapacidad y de la población que vive en ellos (INDEC-CONADIS, 2005).

En este sentido, con la Primera Encuesta Nacional sobre las Personas con Discapacidad (ENDI), desarrollada por el INDEC como complementaria del censo 2001, se dio un paso importante.

Objeto de estudio



21616197

Capítulo 2. Objeto de estudio

2.1 Ciudad de Puerto Madryn

La ciudad de Puerto Madryn se encuentra ubicada al noreste de la provincia de Chubut, a orillas del Golfo Nuevo, ocupando el tramo centro-sur de la Bahía Nueva. Cuenta con una superficie de 45.790 has y es considerada la puerta de entrada a la Península Valdés, declarada por la UNESCO en 1999 como Patrimonio Natural de la Humanidad.

En el anexo V, se puede visualizar el plano de la ciudad de Puerto Madryn que realizó la Secretaría de Turismo de Puerto Madryn. Allí se delimita lo que sería el casco urbano, parte que recorren comúnmente los turistas que visitan la ciudad. En el mismo anexo, también se encuentra un mapa con algunos de los puntos más turísticos como Punta Tombo y la zona de Península Valdés.

Con respecto al plano de la ciudad, el casco céntrico está delimitado desde la calle Hipólito Yrigoyen (sector Norte) hasta Av. Gales (sector Sur) ambas paralelas; y desde la Av. Roca (sector Este) hasta San Martín (sector Oeste) también paralelas.

Según los datos proporcionados por la Secretaría de Turismo de Puerto Madryn, respecto a la accesibilidad, las calles principales cuentan con rampas y ellas son: Av. Roca, H. Yrigoyen, 25 de Mayo, Roque S. Peña, 28 de Julio, Belgrano, Mitre, 9 de Julio, Sarmiento, Av. Gales y Marcos A. Zar. Por otra parte, con respecto al estado de las rampas o lugares de estacionamiento para personas con discapacidad, que si bien no se cuenta con el mismo en todas las calles mencionadas existe un proyecto de realizarlo prácticamente en todas las calles del casco céntrico. (Ver anexo IV)

Otro dato y no menor, es que se han implementado las licitaciones de taxis accesibles, las cuales tienen como objetivo que todos los ciudadanos puedan acceder a este tipo de transporte urbano. Actualmente se cuenta con 7 licencias habilitadas. Además se ha llevado adelante, en los últimos años, una capacitación a todos aquellos agentes municipales que están en contacto diario con las personas en lengua de señas.

2.2 Breve reseña histórica

Según el autor Kuper Diego, históricamente ha habido diversos procesos de valorización social que caracterizan a la zona: su vegetación fue alimento para la cría de ganado ovino teniendo como fin la producción lanar; presencia de salinas utilizadas por las industrias de la sal para conservar alimentos; sus costas fueron sitio de caza de mamíferos como lobos, ballenas y elefantes marinos; y además sitio de pesca artesanal de mariscos y otras especies.

La ciudad se constituyó a fines del siglo XIX, como el puerto de salida de los productos agrícola ganaderos producidos en toda el área y especialmente en las colonias galesas ubicadas en el Valle inferior del río Chubut, con las cuales estaba conectada a través del Ferrocarril Central Patagónico.

Fue fundada el 28 de julio de 1865, fecha que hace referencia al arribo de las costas de 150 galeses a bordo del "Mimosa" y denominando al puerto con el nombre de "Puerto Madryn" en homenaje a Love Jones Parry, quien era barón de Madryn en el país de Gales. El poblamiento comienza al año siguiente a partir de la construcción del ferrocarril, con el fin de transportar la producción agrícola desde el valle hasta el puerto.

Es en la década del 1950, que el turismo aparece como una alternativa de desarrollo ante largos periodos de recesión y estancamiento económico, y “desde la fundación del Club Náutico Atlántico Sud, (...) los amantes de los deportes acuáticos del Noreste del Chubut, vivíamos investigando que actividades se podrían desarrollar en nuestras costas para ampliar el genuino disfrute y la calidad de vida de los lugareños y de interés para los forasteros” (Sanabra, s/f: 27).

A finales de la década del 50, cierra el ferrocarril Patagónico. La población decrece por emigraciones, dándose tiempos de incertidumbre no solo por el cierre del ferrocarril sino también por el cese de las franquicias aduaneras, el trazado de la ruta nacional 3 alejado del pueblo y la crisis del mercado internacional de la lana.

Ante esta situación, se implementaron políticas de radicación industrial y comienza la explotación de los recursos turísticos de Puerto Madryn. El turismo que fue surgiendo estuvo asociado a las actividades náuticas y acuáticas, ya que la opción “sol y playa” similar a la costa bonaerense, por razones de distancia y logística no era competitiva.

El buceo fue la actividad que más se destacó, convirtiendo a Puerto Madryn como el principal destino a nivel nacional bajo el título de “capital nacional del buceo”. Características propias de Puerto Madryn, el poco oleaje por ser un golfo cerrado; la claridad del agua; la temperatura no tan fría para la inmersión; la riqueza del fondo marino en flora, fauna y la variedad de escenarios existentes fueron las razones que dieron lugar a dicho “título”.

Otro hecho concreto que dio comienzo al turismo, tuvo sus primeros inicios a partir de la década del '60 con la conformación de la Comisión Promotora del Turismo Submarino de la Bahía Nueva. La misma surgió con el propósito de proyectar y construir arrecifes artificiales dentro de los golfos San José y Nuevo.

En la década del 70, se instala la planta de aluminio ALUAR (1971) y es a partir de ahí, cuando la población comenzó a incrementarse cada vez más y convirtiéndose paulatinamente como centro turístico.

Desde esa década, aparece un crecimiento explosivo en Puerto Madryn y en menos de 10 años se duplicó la población, se multiplicaron las radicaciones industriales, se extendió la ciudad para albergar a familias de las más diversas precedencias y aún extranjeros.

Actualmente, la economía de Puerto Madryn se sostiene gracias a la industria pesquera, la metalúrgica, la construcción, el puerto. Según el autor Kuper Diego, cree que el turismo es hoy considerado un factor dinamizador de la economía local. La ciudad en los últimos años ha cobrado un marcado carácter turístico y dentro de su oferta turística se encuentran:

- áreas protegidas
- ballenas
- excursiones
- turismo de aventura
- turismo de cruceros
- turismo educativo
- turismo gastronómico
- turismo organizado
- turismo de reuniones
- turismo rural

➤ turismo de sol y playa

En invierno, se realizan excursiones para el avistaje de ballenas Franca Austral, delfines, toninas overas, pingüinos, elefantes marinos, aves, entre otros. El atractivo principal es el avistaje costero de la Ballena Franca Austral que se concreta cada año entre los meses de Junio a Diciembre para reproducirse y amamantar sus crías.

Durante la temporada de verano, las playas son muy concurridas, en donde además de practicarse el turismo de sol y agua, se practican deportes náuticos como kayak, canotaje, windsurf, entre otros.

Los golfos San José y Nuevo son visitados principalmente para realizar "bautismos submarinos" que gracias a sus aguas cristalinas y serenas, permite una penetración de luz hasta los 70 m de profundidad.

Por el muelle Luis Piedrabuena, aparecen los arribos de cruceros en cada temporada de verano que tienen como destino el sur de la Argentina. También la ciudad cuenta con una terminal de ómnibus que recibe transportes terrestres de larga distancia que conectan a Puerto Madryn con el resto de la Argentina, y con el Aeropuerto El Tehuelche, que cuenta con varias frecuencias semanales desde varias ciudades Argentinas.

Algunos de los lugares más atractivos para los turistas son:

- Península Valdés: Ubicada en la Costa Noroeste de la provincia de Chubut, esta Área Natural Protegida declarada por la UNESCO Patrimonio Natural de la Humanidad en el año 1999, constituye el atractivo más importante gracias a sus características biológicas y geográficas que la conforman: ballenas, elefantes y lobos marinos, pingüinos de Magallanes, delfines, orcas, numerosas especies de fauna terrestre y aves marinas.
- Puerto Pirámides: Es el único lugar de la Península Valdés donde se pueden realizar avistajes embarcados de Ballena Franca Austral entre los meses de junio y diciembre.
- Área Natural Municipal Protegida "El Doradillo": ubicada a 15 km de la ciudad de Puerto Madryn tiene como atractivo principal el avistaje costero de la Ballena Franca Austral, pudiendo contemplarse estos enormes cetáceos a solo pocos metros de la playa.
- Punta Tombo: situado en una península rocosa que le da nombre a este sitio, posee cuatro kilómetros por 500 metros de ancho aproximadamente. En el mes de septiembre arriban a las costas de Chubut los Pingüinos de Magallanes con un número superior a 200.000 parejas reproductoras.
- Museo Oceanográfico y de Ciencias Naturales: construido en el año 1.917 por Don Agustín Pujol, quien fue intendente de Puerto Madryn durante 1916 y 1917, este Museo cuenta con diferentes salas donde se muestran las comunidades locales, sus prácticas ancestrales y su forma de vida como también otras salas dedicadas a los peces, mamíferos marinos, aves y cetáceos.
- Ecocentro: está dedicado a la interpretación de los ecosistemas marinos. Su objetivo es difundir el conocimiento del mar a través de programas de educación ambiental, investigación científica y expresiones artísticas. Se puede apreciar la diversidad de la costa patagónica y de las distintas especies de aves y mamíferos marinos que la habitan.
- Istmo Carlos Ameghino: es el paso obligatorio para toda persona que quiera interiorizarse sobre los recursos que podrá disfrutar en la Península. Existe un

Centro de Visitantes donde recibirá asistencia por parte de un informante, sobre los lugares que se pueden visitar.

Según el último Informe Estadístico Anual del 2014, realizado por la Municipalidad de Puerto Madryn en conjunto con la Secretaria de Turismo y Deporte, a fines de dicho año la ciudad de Puerto Madryn recibió 250.884 turistas, mostrando un aumento del 11% respecto al año 2013. El período de mayor afluencia turística se registra en temporada estival (se extiende del 15 de diciembre al 15 de marzo), donde la ciudad recibió 115.085 turistas. Esto significa un aumento del 16% respecto al mismo periodo del año anterior. Por su parte, la temporada de ballenas también arrojó resultados positivos con un incremento del 8%.

Se dio a conocer que del total de visitantes, el 87% de los visitantes residen en Argentina y en segundo lugar, con el 7%, Europa. El turismo interno generó 31.964 visitantes en el año, mientras que el turismo internacional generó 4.898.

El principal destino emisor de los visitantes fue la Provincia de Buenos Aires en conjunto con la Ciudad Autónoma, superando los 17.000 mil visitantes. Posteriormente, Córdoba (2.319 visitantes), Santa Fe (2.294 visitantes) y Chubut (1576 visitantes).

Por otro lado, si se hace foco en la evolución de la demanda turística en los últimos años, desde el punto de vista de la actividad hotelera de la ciudad, han ocurrido varios hechos a lo largo de ciertos años que hicieron que el turismo muestre notables crecimientos como no.

Después de la crisis política económica del 2001, la actividad turística en la ciudad mostró un crecimiento constante respecto a la cantidad de visitantes hasta el año 2008. Luego, el turismo se vio nuevamente afectado por diversos eventos, como la crisis económica financiera, la gripe A (H1N1) durante el año 2009 y la erupción del volcán Puyehue en el año 2011.

A partir del año 2012, el sector se vio beneficiado gracias al reordenamiento de los feriados nacionales, impulsando al turismo interno y logrando la disminución de los efectos negativos de la estacionalidad.

Sin embargo, en lo que respecta a accesibilidad, actualmente la Secretaria de Turismo no lleva un registro de la cantidad de personas con discapacidad que visitan la ciudad de Puerto Madryn.

Accesibilidad Hotelera



Capítulo 3. Accesibilidad Hotelera

Desde el punto de vista de la accesibilidad hotelera, es interesante que se conozca en principio el concepto de lo que es una empresa turística para un posterior y mejor entendimiento de lo que es un alojamiento turístico.

Una empresa turística es aquella que “cuyo objetivo primordial es proporcionar a la demanda existente los servicios directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de la actividad turística” (Milio y Cabo, 2000:58)

Por su parte, Martin Rojo (2000: 66) establece la clasificación de las empresas turísticas de acuerdo a la actividad principal que realicen:

- a) Alojamientos turísticos: hoteles, apart hoteles y moteles; pensiones; apartamentos turísticos; chalets, villa y bungalows; campings; residencias y albergues; casas rurales; balnearios; paradores, etc.
- b) Empresas de restauración: restaurantes, cafeterías, cafés-bares, etc.
- c) Empresas de intermediación: agencias de viajes mayoristas o minoristas, centrales de reservas, etc.
- d) Empresas de transporte: transporte terrestre, aéreo y acuático.
- e) Empresas de esparcimiento y cultura: parques temáticos, museos, casinos, etc.
- f) Empresas públicas: paradores, museos estatales, oficinas de información, etc.

Respecto a la primera clasificación que es la que interesa en esta investigación, los alojamientos turísticos son considerados como una parte fundamental del producto turístico, entendiendo a este último concepto como “una combinación de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras, ordenados de forma que ofrezcan unos beneficios al cliente, que consignan satisfacer sus motivaciones y expectativas y que estén disponibles para ser consumidos por los turistas” (Milio y Cabo, 2000:54).

Según Martin Rojo (2000:301), “las empresas de alojamiento son aquellas que facilitan el hospedaje, con o sin otros servicios complementarios, a cambio de un precio”. Sin embargo estos alojamientos turísticos varían de acuerdo a sus características, número de habitaciones, ubicación, etc.

De esta manera, Vogeler y Hernandez (1995:356) clasifican a los alojamientos en dos grupos bien definidos:

- Establecimientos hoteleros: en los que se incluyen los hoteles, apart hoteles, moteles y pensiones.
- Establecimientos extrahoteleros: formados por los campings, los apartamentos turísticos y las ciudades de vacaciones.

El primer grupo es en el que nos centraremos ya que es ahí en donde se encuentran los hoteles.

3.1 Establecimientos hoteleros: concepto y clasificación

De acuerdo con lo planteado por el autor Casanova Ferro, Gonzalo (2007) en su libro “Derecho y Turismo”, en el año 1970 la Ley 18.828 crearía el sistema vigente integrando tanto a los establecimientos que surgieran de los planes nacionales de promoción como aquellos que ofrecieran: ... “normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones amuebladas por periodos no menores al de pernoctación, a personas que no constituyan su domicilio permanente en ellos”... imponiendo la obligación de:

- “Inscribirse en el Registro Hotelero Nacional que determine la reglamentación necesaria
- Determinar la denominación, clase, categoría y número de inscripción en el Registro Hotelero Nacional, en la publicidad, correspondencia, facturas y toda otra documentación o material de propaganda que utilicen
- Comunicar dentro de los treinta días de producida cualquier alteración o modificación de sus características o servicios”.

Solo aquellos establecimientos inscriptos podían solicitar la calificación de alojamiento turístico. Las categorías se unificaron estableciéndose Hosterías y Moteles de 1 a 3 estrellas y Hoteles de 1 a 5 siendo esta ultima la equivalente a internacional o de lujo.

La norma nacional no contempla las nuevas modalidades de alojamiento como Bed and Breakfast; los Hosteles, etc. Sin embargo, cada provincia maneja su propia categorización que se otorga según criterios objetivos.

Este autor menciona que las provincias de la región patagónica han sido las que supieron adoptar los tipos y sistemas de categorización y normativos más modernos.

En el caso de la provincia de Chubut, la cual interesa profundizar, la primera referencia en lo que respecta a la categorización y clasificación de alojamientos turísticos, es el Decreto 3029, dictado el 19 de septiembre de 1967.

Dicho decreto se caracterizó por describir todos los establecimientos turísticos incluidos en la reglamentación, y todo lo que conformaba el servicio de alojamiento en sí, como tipo (de habitaciones y baños, definiendo, además, todo lo que hace a las dependencias de alimentos y bebidas, como el restaurante). Previo a esta norma, la actividad de alojamientos turísticos era regulada por las leyes y decretos existentes a nivel nacional.

De las clasificaciones, definió los requisitos mínimos a tener en cuenta para cada clase y categoría, ordenándolos de la siguiente forma: *Hotel*: de lujo, especial, primera, segunda y tercera categoría; *hotel residencial*: especial, primera, segunda y tercera categoría; *hostería*: especial, primera, segunda y tercera categoría; *pensión*: única categoría; *alojamiento*: única categoría; *moteles*: primera, segunda y tercera categoría; *albergues*: primera y segunda categoría; *bungalow*: primera y segunda categoría; *unidades turísticas* (campamentos): primera, segunda y tercera categoría.

Por último, el sistema empleado para clasificar era mediante puntaje estableciendo diferentes parámetros para categorizar a los establecimientos.

Sin embargo, en el año 1980 se aprueba el Decreto 1264, por el cual se deroga la norma legal antes mencionada, con el objeto de combinar criterios con las disposiciones nacionales.

Este decreto define el órgano de aplicación del reglamento. El establecimiento que quiere funcionar como turístico deberá inscribirse en el registro provincial de alojamientos turísticos y posteriormente estipula a que establecimientos se los considera como turísticos.

También, establece como clase de establecimientos los siguientes: Hotel, motel, hostería, cabaña, establecimientos de alojamiento complementarios y apart hotel. Y propone las siguientes categorías: Hotel hasta 5 estrellas, motel hasta 3 estrellas, hostería hasta 3 estrellas y cabaña hasta 3 estrellas. La clasificación de los apart hoteles, no es contemplada en la presente reglamentación.

Recién el 17 de septiembre de 1997, mediante la Resolución 129-OPT, se reglamentaron los Apart hotel, completando de esta manera, lo que se había estipulado dentro del Decreto Reglamentario 1264/80. Establece como categoría máxima las tres estrellas y detalla los requisitos específicos para cada una de las categorías. Por último, aclara que los temas como de la habilitación y registro, de las reservas, del régimen sancionatorio, del consejo asesor, de las disposiciones generales y transitorias se regirán según lo estipulado en el Decreto 1264/80.

Posteriormente, aparece el proyecto de un nuevo marco normativo, propuesto por la Subsecretaría de Turismo y Áreas Protegidas, como necesidad de adaptación a una realidad cambiante. El marco regulatorio base que se aplica en la actualidad en la Provincia del Chubut fue creado hace más de veinte años y aunque con los años fueron surgiendo otras normativas complementarias, ninguna de ellas presentó un cambio sustancial.

Hoy en día, hay consumidores más exigentes en cuanto a la calidad de los servicios que le ofrecen los destinos turísticos y los prestadores se han visto obligados dadas las exigencias del mercado a ofrecer servicios superiores, en lo que respecta a la calidad y lo suficientemente innovadores para cumplir y superar las expectativas de los turistas.

Por ello, surge la necesidad de estandarizar los servicios para que sean consumidos por cualquier persona en cualquier parte del mundo, de la misma forma.

Dentro de este contexto, la accesibilidad es uno de los aspectos que viene ganando importancia y que interesa en esta investigación. El envejecimiento de la población y un número cada vez mayor de personas con discapacidad, con ánimos de viajar, buscan opciones que ofrezcan características básicas de accesibilidad. Acceso a pie de calle, habitaciones accesibles, menús en braille y servicios sanitarios accesibles son ejemplos de necesidades básicas, entre otras tantas.

En el año 2014, la Secretaría de Turismo y Áreas Protegidas de la Provincia del Chubut, informó que mediante la Resolución 32-14 NSCyCAT se aprobó el Nuevo Sistema de Clasificación y Categorización de Alojamientos Turísticos para la Provincia del Chubut.

El nuevo marco normativo, deja fuera de vigencia el Decreto 1264/80. En este sentido, los parámetros que dieron origen a la categoría de todos los Alojamiento inscriptos a la fecha en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos (RPAT), han cambiado. Por estas razones, ha comenzado un proceso de reinscripción de todo el Sector y todos los establecimientos inscriptos a la fecha tendrán un plazo de 90 días para presentar la documentación indicada en el Art. 5º de la Resolución 32/14-STyAP para que el área técnica, evalúe la situación particular de cada uno.

Este Nuevo Sistema, regula el servicio de alojamiento turístico, su clasificación, categorización, inscripción y control en la provincia de Chubut. El mismo, está compuesto por requisitos mínimos obligatorios y un sistema de puntaje que se desarrolló en matrices, las cuales definirán las categorías a través de ponderación por atributos, en orden a que el método que rige las grillas de categorización es el promedio ponderado (Sistema Mixto de Categorización).

La nueva Reglamentación de la Actividad quedo conformada de la Siguiente manera:

- Ley XXIII nº27 - Alojamientos octubre 2010: regula el Servicio de Alojamiento Turístico, su clasificación, categorización, inscripción y control de funcionamiento de los establecimientos en los que se presta el mismo, dentro del territorio de la Provincia del Chubut.
- DECRETO Nº 1036/13, designa la Autoridad de Aplicación de la Ley XXIII Nº 27 y establece los Requisitos mínimos para el funcionamiento de cualquier Alojamiento Turístico como así también las clases y categorías para el sector.
- RESOLUCIÓN 32/14-STYAP establece por medio de matrices los parámetros que regirán las categorías de cada Clase.

Dentro del anexo I del sistema de clasificación y categorización de alojamientos turísticos para la provincia del Chubut realizado por la Secretaria de Turismo y Áreas Protegidas (2012), se explica en los siguientes artículos lo que respecta a los hoteles:

- “Artículo 1º: El Sistema de Clasificación y Categorización de Alojamientos Turísticos para la Provincia del Chubut, es regido por un sistema mixto, compuesto por las obligaciones expuestas en el Artículo 8º del Decreto Nº 1036/13 bajo el título -Requisitos mínimos para el funcionamiento de cualquier Alojamiento Turístico- y por el Sistema de puntaje que se desarrolla en el presente Anexo.
- Artículo 2º: La categoría será definida por una matriz de ponderación de atributos, en orden a que el método que rige las grillas de categorización, es el promedio ponderado. En cada una de las grillas se aprecia en la primer columna el detalle de los criterios y subcriterios a ser evaluados, en la segunda, se observan los puntajes asignados a cada atributo y en la tercer columna se registra el peso relativo (ponderación) que posee cada atributo en relación al total.
- Artículo 4º: A los fines de la presente reglamentación, la categorización para la clase Hotel, será definida en base a la Grilla de Categorización que se expone a continuación, siendo los puntajes mínimos requeridos para cada categoría los siguientes”:

HOTEL CATEGORÍA	PORCENTAJE
Sin Categoría	1% a 9,99%
1 Estrella	10% a 19,99%
2 Estrellas	20% a 32,99%
3 Estrellas	33% a 59,99%
4 Estrellas	60% a 79,99%
5 Estrellas	80% a 100%

Fuente: Elaboración propia

3.2 Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos

Como se mencionó anteriormente, las directrices se definen para ser utilizadas a modo de guía para que la organización en cuestión evalúe por si misma el nivel de calidad alcanzado.

Tienen por objetivo:

- Proveer un marco de referencia para optimizar la prestación de los servicios

- Buscar la inclusión de todos los usuarios
- Adaptar los espacios de manera que no conformen barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad
- Concientizar y capacitar a los recursos humanos sobre las formas de atención y trato hacia estas personas
- Establecer una normativa determinada para una mejor gestión de calidad

Los destinatarios de estas directrices son los alojamientos turísticos hoteleros, siendo las personas con discapacidad, recursos humanos del sector turístico y la población en general, los beneficiarios de todo esto. Las directrices son de aplicación voluntaria y pueden ser aplicadas por cualquier alojamiento turístico que así lo quiera.

Los factores sobre los que actúan estas directrices para una gestión que está dirigida a la accesibilidad son:

- Accesibilidad arquitectónica
- Comunicación accesible
- Seguridad
- Personal
- Información y educación

¿Cuáles son los ejes temáticos de las directrices de accesibilidad en servicios turísticos?

Las directrices de accesibilidad en servicios turísticos se agrupan en cinco ejes temáticos que conforman los diversos aspectos que hacen a la gestión integral de los establecimientos que brindan servicios turísticos.

- Directrices referidas a accesibilidad arquitectónica en espacios comunes
- Directrices referidas a accesibilidad arquitectónica en espacios específicos
- Directrices referidas a comunicación, iluminación y señalización accesible
- Directrices referidas a seguridad
- Directrices referidas a capacitación del personal

Directrices referidas a la accesibilidad arquitectónica en espacios comunes

1.1 Entorno inmediato

“Entendido como aquel que rodea al establecimiento y que debe ser transitado para llegar al ingreso del mismo” (Secretaría de Turismo de la Nación).

Además, se debe poder acceder sin ningún tipo de barrera arquitectónica y una vez allí, se debe poder acceder y luego poder utilizar las instalaciones existentes.

Se debería:

- a) Evitar la presencia de obstáculos que puedan impedir la circulación en los alojamientos turísticos.
- b) Salvar el desnivel de cordón a través del rebaje del mismo para generar un nexo accesible entre la calle y la vereda.
- c) Garantizar un espacio libre mínimo de 0,90m de ancho y 2.00m de altura en establecimientos ya existentes y contemplar un espacio libre mínimo de 1.50m de ancho y 2.20m de altura en nuevos proyectos.
- d) Contemplar que las veredas sean antideslizantes y sin desniveles.

1.2 Estacionamiento

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

Se debería:

- a) Establecer que la zona de estacionamiento esté ubicada tan cerca como sea posible de los accesos peatonales, debiendo tener reducción de cordón o rampa
- b) Prever (en caso de tener estacionamiento en subsuelo) la incorporación de un ascensor accesible que permita llegar a nivel planta baja, sin ningún desnivel o con rampas, si es que existen desniveles
- c) Implementar la señalización horizontal y vertical con el símbolo internacional de discapacidad
- d) Prever como mínimo un módulo de estacionamiento reservado para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, cada 50 habitaciones
- e) Prever que el módulo de estacionamiento para personas con discapacidad y/o movilidad reducida debe tener las medidas de un módulo y medio de los convencionales, para el descenso de las mismas

2. Acceso al alojamiento turístico

2.1 Entrada

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

Se debería:

- a) Prever que las puertas sean accesibles
- b) Prever que las escaleras sean accesibles.
- c) Prever que las rampas sean accesibles
- d) Evitar la colocación de puertas giratorias, ya que no pueden ser utilizadas por personas con movilidad reducida. En caso de existir, será necesario habilitar un acceso alternativo accesible próximo a la misma
- e) Incorporar, en caso de ser puertas de vidrio, dos bandas horizontales de 0.20m de ancho que ocupen toda la extensión de la puerta contrastadas visualmente a una altura de 1.00m y 1.50m
- f) Facilitar la percepción visual de la puerta de acceso mediante la utilización de marcos y/o puertas que contrasten con las paredes circundantes, y a su vez iluminación que destaque la misma.

3. Zonas de recepción y atención al público accesibles

3.1 Hall de ingreso / Lobby

Las dimensiones del hall deben permitir el desplazamiento de una persona con movilidad reducida. Se deben evaluar las características de los pisos, las áreas y mostradores de recepción, las puertas interiores y los pasillos, etc.

Se debería:

- a) Prever señalización accesible
- b) Prever que los pisos tengan carácter antideslizante, sin resaltos ni elementos

sobresalientes que ocasionen el tropiezo de personas con bastones o interrumpan el paso de personas en sillas de ruedas.

c) Prever la instalación del sistema de aros magnéticos para usuarios con prótesis auditivas.

d) Disponer de asientos firmes y de una altura aproximada de 0,50m para facilitar la incorporación de las personas.

3.2 Mostradores

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

Se debería:

a) Prever un sector del mostrador con una altura de 0.70m libre bajo la superficie de apoyo, de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en sillas de ruedas y/o de baja estatura y otro sector de 0.90m.

b) Prever equipamiento y/o ayudas técnicas para personas con disminución visual e hipoacústicas.

c) Establecer una iluminación uniforme y difusa y que el mostrador contraste para poder ser detectado con facilidad por personas con disminución visual.

4. Circulación vertical accesible

La circulación vertical posibilita la conexión entre los distintos niveles y/o pisos del alojamiento turístico. Suele ser uno de los principales problemas para las personas con discapacidad, especialmente para las personas con movilidad reducida.

No obstante, las escaleras y rampas son algunos de los elementos utilizados para superar este obstáculo siempre y cuando estén contruidos de forma adecuada.

4.1 Escaleras

Las escaleras no deben tener huecos en sus alzadas y el ancho mínimo de escalera de medios exigidos de salida es de 0,90 m libre.

Se debería:

a) Contemplar que las escaleras principales posean barandas a ambos lados siendo parte integrante de las mismas los descansos, con una forma de fijación que no interrumpa la continuidad del deslizamiento de la mano.

b) Los escalones deben ser antideslizantes. Caso contrario, colocar bandas de prevención texturadas.

c) Contemplar que al comenzar y finalizar cada tramo de escalera se coloque un piso con textura en relieve y color contrastante con respecto a los escalones y al piso del lugar.

d) Incorporar a las barandas una señal sensible al tacto (braille) que indique la proximidad de los límites de la escalera, así como información y guía hacia lugares significativos.

4.2 Rampas

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

Se debería:

- a) Cumplir con las leyes y/o normas vigentes con respecto a las medidas de las pendientes de rampas interiores y/o exteriores, en caso de existir.
- b) Contemplar al principio y fin de la rampa una superficie libre que debe permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50m
- c) Colocar en las rampas, barandas a ambos lados, siendo continuas y dobles (dos diferentes alturas, a 0.75 y 0.90m). Además la forma de fijación no interrumpirá la continuidad del deslizamiento de la mano y su anclaje será firme.
- d) Prever señal sensible al tacto (braille) en barandas

En aquellos casos que no sea posible la construcción de una rampa, podría utilizarse una rampa móvil para salvar un nivel de no más de 2 escalones.

4.3 Ascensores

La inclusión de ascensores puede ser imprescindible para garantizar la igualdad en el disfrute de todas las dependencias y servicios del alojamiento.

Se debería:

- a) En caso de obra nueva, establecer un ascensor cuyas dimensiones interiores de la cabina permita el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50 m.
- b) En caso de tener un ascensor de dimensiones pequeñas de ingreso y egreso frontal con puerta placa exterior, prever la incorporación de un herraje tipo tirador (al centro de la puerta), ya que una persona en silla de ruedas no puede girar para cerrar o abrir la puerta del mismo.
- c) Contar con una botonera que esté a una altura de 1.20m y tenga incorporado la información en braille y en relieve.
- d) Contar con sistema de alarma sonora y lumínica, así como indicación sonora y visual de parada tanto en el interior como en el exterior.
- e) Contemplar que el marco exterior de la puerta y/u hoja tenga un color contrastante con respecto a la pared.

Cuando el hotel supera los 10 pisos se aconseja reubicar los pulsadores de los ascensores a la medida del centro para el alcance de los pisos superiores por parte de niños, personas de baja estatura y sillas, a 1,10 m. de altura.

4.4 Plataformas

Se instalarán en lugares donde no sea posible construir una rampa de pendiente adecuada o un ascensor y hay que tener en cuenta que solo pueden transportar de a una persona por vez y a una velocidad mucho menor que un ascensor.

Requieren de poco espacio para su instalación y son fácilmente adaptables a espacios preexistentes. Las plataformas de eje paralelo al de la escalera son aptas para tramos que salvan desniveles de hasta 1.50m de altura.

Se debería:

- a) Seleccionar el sistema más adecuado según las posibilidades espaciales (plataforma para escalera, elevador vertical) respetando los requisitos técnicos y de seguridad correspondientes y disponibles en el mercado.

5. Circulación horizontal accesible

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

5.1 Pasillos

Se debería:

- a) Contemplar que las circulaciones interiores permitan el paso adecuado de una persona en silla de ruedas, siendo el ancho mínimo de 0.90m para las construcciones preexistentes y de 1.20m para una nueva obra.
- b) Resolver los desniveles que existieren a través de plataformas, rebajes o rampas de pendientes adecuados
- c) Contemplar que no existan obstáculos (aquellos que no son detectados mediante el uso del bastón) en los pasillos a una altura inferior a 2.10m, permitiendo una mejor circulación de las personas con limitación visual. Es el caso de: lámparas colgantes, carteles, parlantes, estantes, etc.
- d) Disponer cada 10m, como mínimo, de espacios en los que se pueda permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50m, para así facilitar el cambio de sentido de la marcha.
- e) Prever la colocación de pasamanos a una altura de 0,90m que acompañen la circulación a habitaciones y/o espacios accesibles.
- f) Prever franjas guías.

5.2 Puertas de áreas comunes y habitaciones accesibles

Se debería:

- a) Contemplar que las puertas tengan un ancho libre de 0.90m mínimo.
- b) Señalizar las puertas de vidrio con dos bandas horizontales de 0.20m de ancho, que ocupen toda la extensión de la puerta, contrastadas visualmente, a una altura de 1.00m y 1.50m respectivamente.
- c) Prever un espacio de aproximación libre anterior y posterior a las puertas de 1,20m.
- d) Evitar que las puertas invadan los espacios de circulación.
- e) Evitar la colocación de picaportes esféricos, en caso de existir reemplazarlos por herrajes de accionamiento tipo manijas.
- f) Prever que las puertas de los sanitarios accesibles abran hacia fuera y con un ángulo mínimo de 90°.
- g) Contemplar que las puertas se diferencien cromáticamente y que a su vez contrasten suficientemente de los elementos a su alrededor.
- h) En las puertas de las habitaciones contemplar el uso de señalización en sistema braille, números en relieve y colores contrastantes para la numeración de las mismas.

Es recomendable utilizar sistemas de apertura de puertas mediante el uso de tarjetas magnéticas y en braille, ya que son cómodas y facilitan su uso.

5.3 Piso

Se debería:

- a) Prever el uso de materiales antideslizantes, sin resaltos ni elementos que provoquen el tropiezo de personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- b) Prever que los pisos exteriores tengan una pendiente lateral al sendero del 2% para el escurrimiento del agua.
- c) En las áreas comunes y en las habitaciones accesibles, se evitará la colocación de alfombras.

6. Habitaciones accesibles

Las habitaciones de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida deben ser adaptadas a sus capacidades para así resultar accesibles.

Se debería:

- a) Prever que las habitaciones accesibles se ubiquen en planta baja o próxima a ascensores.
- b) Contemplar que el ancho mínimo de circulación sea accesible.
- c) Contemplar que ancho mínimo libre de paso de las puertas sea accesible.
- d) Contemplar que el espacio de aproximación anterior y posterior a las puertas sea accesible.
- e) Contemplar que los sanitarios sean accesibles.
- f) Contemplar que el piso sea accesible.
- g) Prever que la altura mínima de paso sea de 2.10m.
- h) Contemplar que las camas tengan una altura de 0.50m y sean accesibles desde ambos laterales.
- i) Disponer la instalación de alarmas sonoras y visuales.
- j) Colocar los interruptores y bases de enchufe entre 0,90m y 1,20m de altura y prever que sean de color contrastante.
- k) Prever que las puertas de los armarios sean corredizas y que los cajones dispongan de un tope para que no puedan caer. Es conveniente que el armario cuente con un barral para perchas a 1,35 m. de altura y otro a altura convencional.
- l) Prever que las ventanas sean accesibles.

7. Sanitarios accesibles

El sanitario es un espacio imprescindible en el Alojamiento Turístico ya que debe permitir el acceso, la movilidad interior y su uso por todas las personas. En los sanitarios de espacios comunes, al menos uno deberá ser accesible, mientras que en las habitaciones accesibles corresponderá tener un sanitario accesible.

7.1 Generalidades

Se debería:

En relación a los accesos de los sanitarios

- a) Contemplar que el recorrido hasta los mismos sea accesible.
- b) Prever que no existan desniveles de piso o escalones en los accesos ni dentro de los mismos.
- c) Prever un espacio de aproximación anterior y posterior a las puertas de 1,20m

En relación a las puertas de ingreso

- a) Prever que las puertas sean accesibles.
- b) Contemplar en todos los casos que abran hacia afuera o sean corredizas.

- c) Contar con un ancho libre mínimo de 0.90m. Tener en cuenta que una puerta corrediza requerirá siempre menos espacio.

En relación a los pisos

- a) Contemplar que sean antideslizantes.

En relación a las dimensiones interiores

- a) Permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50m. libre de obstáculos y fuera del área de apertura de la puerta.

En relación a los interruptores

- a) Prever que los interruptores sean del tipo presión, de gran superficie, evitándose los de giro o palanca.
- b) Con respecto a la iluminación, no es recomendable accionarla con temporizador, sino que se sugiere colocar interruptores de fácil manipulación y ubicarlos dentro de la longitud de alcance de las personas con sillas de ruedas (altura recomendable entre 0.90m y 1.20m), junto a la puerta de acceso, del lado opuesto al eje de giro de la puerta de manera que permita un cómodo accionamiento.

En relación al inodoro

- a) Permitir la transferencia al inodoro dejando como mínimo en uno de los laterales un espacio libre de 0.85m para poder acceder desde una silla de ruedas.
- b) Colocar el plano del asiento del inodoro a una altura de 0.50m.
- c) Prever que el accionamiento del depósito sea mediante pulsador de gran superficie o palanca, que no requiere esfuerzo físico para su accionamiento. La altura máxima de ubicación será de 1.10m.

En relación al lavatorio

- a) Instalar lavatorios empotrados a las paredes (tipo ménsula), evitando el empleo de columnas para el soporte del mismo.
- b) Contemplar una profundidad máxima de 0.60m.
- c) Contemplar que el espacio libre frente al lavatorio sea igual o mayor a 0.90m. Tener en cuenta que la altura máxima del lavatorio no supere los 0.90m y que la parte inferior del mismo sea de 0.65m (mínimo), de manera que permita realizar cómodamente el acercamiento frontal y el radio de giro de la silla de ruedas por debajo del artefacto.

En relación a los barrales

En el artefacto inodoro:

- a) Colocar un barral fijo horizontal sobre el lateral del inodoro. (de 1.10m de longitud, a 0.70m o 0.75m de altura y a 0.35m del eje del inodoro).
- b) Colocar un barral rebatible en el otro lateral del inodoro, del lado donde se deja el espacio para poder acceder desde una silla de ruedas. En el caso que la transferencia se realice desde ambos lados, las dos barras serán rebatibles.

En la ducha:

- a) Colocar un barral fijo en posición vertical, del lado que se realiza la transferencia, a una altura de 0.90m.
- b) Colocar un barral fijo en la pared lateral 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.

En la bañera:

- a) Colocar un barral fijo en posición vertical, del lado que se realiza la transferencia a una altura de 0.20m desde el plano superior de la misma.
- b) Colocar 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.

En relación a la seguridad

- a) Colocar un timbre conectado a las áreas de recepción y cada piso, accesible desde circulación próxima a la cama, que tendrá como fin solicitar asistencia de otras personas por eventual necesidad del usuario. La ubicación será a una altura de 0.50m.

En relación a los accesorios

- a) Disponer de una jabonera o expendedor de jabón colocado a una altura no mayor a 1.20m.
- b) Prever la colocación de toallero, secador o distribuidor de papel, situadas a una altura no mayor a 1.20m.
- c) Colocar un porta rollo en la pared más próxima al inodoro y a una altura de 0.50m.
- d) Colocar percheros de pared a una altura no mayor a 1.20m.
- e) Disponer de un espejo cuya ubicación permita que tanto una persona sentada como una persona de pie puedan verse en él. Cuando la parte inferior del espejo este ubicado a una altura mayor a 0.90m, el mismo presentará una inclinación de hasta 10°, para que la persona sentada pueda verse en el mismo.

7.2 Sanitarios de las habitaciones accesibles

Se debería:

- a) Poseer duchadores de mano. Tener en cuenta la conveniencia de la utilización de duchas en lugar de bañeras para el aseo de personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

En relación a duchas

- a) Considerar que las mismas no deben tener zócalos para posibilitar el acceso con silla de ruedas de baño.
- b) Prever que el piso del sector de duchas sea antideslizante.
- c) Prever que la grifería sea alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma.
- d) Contar con un asiento rebatible de ducha que deberá contar con una profundidad mínima de 0.50m. Como opción se recomienda tener en el Alojamiento Turístico por lo menos 2 sillas higiénicas de baño o bancos de transferencia para bañera para permitir un mejor acceso.

En relación a bañeras

- a) Poseer un banco de transferencia para bañera.
- b) Prever que el borde superior de la bañera sea inferior a 0.45m y que el fondo de la bañera esté al mismo nivel que el piso del baño para evitar caídas. El fondo debe ser antideslizante.
- c) Prever que la grifería sea alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma. Tener en cuenta que la utilización del artefacto bidet es optativa. Considerar que su ausencia favorece la ganancia de espacio para la movilidad interna en el baño.

7.3 Sanitarios públicos

Consideraremos sanitario público aquel al que se puede acceder desde las áreas comunes del Alojamiento Turístico, ya sea, pasillo, sala, bar, restaurante, etc. Habitualmente este tipo de sanitarios suelen agruparse según sexos. A veces se encuentra una tercera puerta que corresponde al sanitario accesible. Siempre que sea posible se aconseja la incorporación de un sanitario accesible para cada sexo integrado en los grupos sanitarios generales.

Se debería:

- a) Prever la señalización correspondiente con el símbolo internacional de discapacidad.
- b) Prever que al menos un mingitorio esté a una altura entre 0.30 /0.40 m permitiendo su utilización a los niños y a personas de baja estatura.

7.4 Vestuarios

El diseño de los vestuarios debe garantizar su utilización segura y cómoda por parte de cualquier persona.

Se debería:

- a) Contemplar las generalidades de sanitarios accesibles.
- b) Acceder al vestuario desde un itinerario accesible.
- c) Prever la señalización correspondiente con el símbolo internacional de discapacidad.
- d) En caso de contar con vestuarios individuales deberán medir al menos 1.50mx1.80m y contar con un asiento rebatible, barras de apoyo rebatibles, espejo y perchero. Tener en cuenta que en los vestuarios colectivos pueden instalarse cabinas individuales con las medidas adecuadas para el uso de personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- e) Dentro del vestuario existirá un espacio mínimo de paso de 0.90m con lugares de giro de 1.50m de diámetro.
- f) Disponer, tanto en las puertas de los vestuarios individuales y de las cabinas de los vestuarios colectivos, cerrojos desbloqueables desde el exterior.
- g) Colocar percheros de pared a una altura no mayor a 1.20m y el acercamiento a los mismos debe estar libre de obstáculos.
- h) Prever lockers alcanzables por una persona en posición sentada. Tener en cuenta que algunos lockers dispongan de cerrojos fácilmente manejables y estén numerados con macrocaracteres contrastados en relieve y en braille. Los mismos tendrán prioridad de uso para personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

8. Espacios comunes accesibles

Salas de conferencias /eventos

Los lugares donde se dicten conferencias, seminarios o se realizan eventos han de ser accesibles desde los ingresos al Alojamiento Turístico y desde los distintos niveles que se hallan en el interior del mismo, en razón de que los asistentes pueden ser personas alojadas o externas al mismo.

Se debería:

- a) Contar con una zona reservada, señalizada y adaptada para el uso de personas con silla de ruedas, con solado sin pendientes y próxima a la salida de emergencia. Es aconsejable disponer de algunas butacas más anchas que

las comunes o con apoyabrazos que se puedan sacar o levantar para que las personas con silla de ruedas puedan transferirse a esos asientos o para que personas obesas se puedan sentar más cómodas.

- b) Contemplar que las circulaciones verticales y horizontales, los sectores de recepción al salón, los sanitarios para ambos sexos, y los teléfonos que se ubiquen en el área del salón de eventos sean accesibles.
- c) Capacitar al personal para la atención a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

8.2 Zona y/o sala de Internet

Se debería:

- a) Disponer de un ancho libre de puerta de 0,90 m.
- b) Contar con, al menos una, mesa de computación que tenga una altura libre interior de 0,75m y una profundidad de alcance de la persona sentada de 0,70m. Se busca facilitar la aproximación de personas en silla de ruedas.
- c) Prever al menos una computadora que permita el uso por personas con discapacidad motriz, visual o auditiva.

8.3 Restaurantes, bares, cafeterías

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

Se debería:

- a) Prever que las circulaciones verticales sean accesibles.
- b) Considerar que las circulaciones horizontales sean accesibles.
- c) Contemplar que la iluminación sea uniforme y difusa.
- d) Disponer de un área con mobiliario para que los usuarios en silla de ruedas y/o con movilidad reducida puedan aproximarse y hacer uso del mismo; evitando las sillas pesadas y las mesas con apoyo central y/o fiadas al piso.
- e) Disponer de algunas mesas con una altura libre interior de 0,75m. y una profundidad libre bajo la superficie de apoyo de 0,65m y de alcance de la persona sentada de 0,70m.
- f) Prever que algún sector de la barra tenga una altura de 0.70m de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en sillas de ruedas y/o de baja estatura y otro sector de 0.90m.
- g) Considerar la disponibilidad de teléfonos accesibles.
- h) Contemplar la accesibilidad a la comunicación en la carta de menú.

8.4 Instalaciones deportivas y/o recreativas

Los lugares que permitan realizar una actividad deportiva o recreativa deben contemplar que los entornos sean accesibles y dispongan de elementos que permitan la autonomía y la utilización por parte de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

8.4.1. Piscinas

- a) Contemplar que el acceso a la piscina desde los distintos sectores del Alojamiento Turístico, el desplazamiento en las circulaciones hacia la piscina, a

- los vestuarios y sanitarios como a las zonas de relax/descanso u otros servicios que se brinden en el nivel donde se ubica la piscina, sean accesibles.
- b) Establecer que las formas de entrar y salir a la piscina estén garantizadas por los mecanismos de mayor seguridad y comodidad: escaleras, rampas y entradas a nivel.
 - c) En caso de existir rejillas, colocarlas a nivel y fijadas en forma segura.
 - d) Contemplar que los márgenes de la piscina tengan un ancho mínimo de 0.90m. Los mismos serán antideslizantes y seguros.
 - e) Señalizar los niveles de profundidad de la piscina. Se sugiere construir o revestir la superficie interior de la piscina con material liso, suave y continuo, a fin de evitar posibles lastimaduras por fricción. Asimismo la colocación de franjas guías en los márgenes de la piscina.

8.4.2. Actividades deportivas y/o recreativas

a) Capacitar al personal que dirija las actividades para que pueda brindar orientación a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida en el uso de las instalaciones. Los espacios donde se desarrolle la actividad deportiva y/o recreativa, así como las áreas de observación destinadas al público, deben poder ser utilizadas por las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

Directrices referidas a comunicación, iluminación y señalización accesible

9. Comunicación accesible

La comunicación es el proceso a través del cual las personas intercambian información. Las personas con dificultades para el habla buscan distintas formas de comunicarse.

9.1 documento impreso

El material impreso es un recurso básico, indispensable, muy difundido y de uso común, pero los documentos impresos pueden ser considerados accesibles o no para determinadas personas dependiendo de cómo estén diseñados.

Se debería:

- a) Prever que de cada material impreso tenga por lo menos 2 ejemplares que sean accesibles. Por ejemplo: Todo material impreso que sea de manejo para el usuario, como los folletos de servicio y/o información, carta de recomendaciones de la habitación, las cartas en restaurant, etc. se considerarán accesibles cuando estén escritos en braille y en formato aumentativo para personas de baja visión.
- b) En estos materiales impresos, hay que considerar las siguientes directrices:
 - Papel: Deberá utilizarse papel no deslizante, no brillante ni plastificado y con un gramaje que no se transparente lo escrito en la otra cara.
 - Contraste: Deberá ser alto entre el color del papel y la letra. El fondo del texto debe ser liso.
 - Letra: Tamaño grande (recomendable: 14; mínimo: 12), fuente legible (Verdana, Arial, Helvética o Universal). La cursiva no es recomendable para lecturas continuadas. Los encabezados deben ser claramente diferentes (negrita, mayor tamaño, etc.).
 - Información gráfica: Es recomendable que los dibujos y fotografías sean claros y sencillos.
 - Lenguaje: Crear frases cortas, directas y claras.

- Sistemas de transmisión de información alternativos al impreso. Resulta siempre conveniente contemplar la posibilidad de que la información se entregue también en otros formatos complementarios o sustitutivos del impreso como el electrónico, el táctil (braille), o aumentativo.

9.2 Teléfono

Los teléfonos hoy en día son un dispositivo esencial en la comunicación actual. Ellos requieren en su instalación elementos que faciliten su uso a las personas con discapacidad.

9.2.1. Teléfono de uso público

- a) El área de aproximación debe estar libre de obstáculos.
- b) Identificar las cabinas colocadas para ser utilizadas por las personas con discapacidad con la debida señalización.
- c) Si son en cabinas, contemplar las medidas de acceso para una persona en silla de ruedas.
- d) Considerar que la ubicación sea a una altura de 0.90m a 1m para las personas de baja estatura y para las personas en sillas de ruedas.
- e) Facilitar un teléfono que cuente con un punto resaltado en el número 5 del teclado para la identificación de las teclas.
- f) Contar con volumen ajustable.

9.2.2 Teléfono en la habitación

- a) Se debe contar con la función de manos libres.
- b) La base debe ser antideslizante para evitar que se mueva.
- c) Disponer de teclas de marcación directa con memoria, de forma que el usuario sólo tenga que pulsar una tecla, fácilmente diferenciable del resto, para llamar como mínimo a la recepción.
- d) Para personas ciegas o disminuidos visuales, las teclas deben ser grandes como así también se debe contar con un punto resaltado en el número 5 del teclado para la identificación de las teclas.
- e) Para personas sordas o con disminución auditiva, se debe contemplar la posibilidad de que sea un teléfono con fax para brindar otra herramienta de comunicación. Contar con volumen ajustable y tener conectores para instalar equipos auxiliares como auriculares, pantallas, teclados para enviar mensajes, etc. Por último, poseer señales visuales que avisen de una llamada e indiquen el estado de la línea.

9.3 Comunicación Aumentativa

Tipos de comunicación aumentativa

Usualmente se habla de dos tipos de comunicación aumentativa: la comunicación sin ayuda (por ejemplo la lectura labial) y la comunicación con ayuda (por ejemplo libro de imágenes, letras y palabras).

Se debería:

- a) Capacitar al menos a una persona por turnos en comunicación accesible.

9.4 Comunicación alternativa: Lengua de señas

La comunicación en lengua de señas es la lengua natural de las personas sordas. Esta lengua consiste en desarrollar una serie de signos gestuales articulados con las

manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimientos corporales, dotados de función comunicativa.

El lenguaje de señas y la lengua oral son complementarias. No se trata de una lengua fija sino que va cambiando y creando nuevos signos. Hay que tener siempre presente que el lenguaje de señas no es universal, cada país ha desarrollado su propio lenguaje.

10. Iluminación accesible

La visión se relaciona, en primer lugar, con la presencia de la luz, pero también depende de la estimulación que recibe el sistema visual y de las características que cada persona presenta.

Se podrían diferenciar tres áreas: la iluminación propiamente dicha, el contraste y el color.

10.1 Iluminación

Al considerar en términos generales la iluminación, se recomienda a la hora de diseñar o adecuar los espacios y su respectiva iluminación, tener en cuenta las diversas variables que intervienen, como por ejemplo contrastes de colores, el tipo de luz (solar o artificial), dimensiones de los espacios, tamaño de objetos/equipamiento/mobiliario, elección y ubicación y tipo de artefactos de iluminación, a fin de que se favorezca la accesibilidad para todo tipo de usuario.

Se debería:

- a) Diseñar e instalar una iluminación general uniforme y difusa, que proceda de varias direcciones y que acompañe al usuario con disminución visual en el recorrido por el alojamiento turístico.
- b) Diseñar e instalar una iluminación, que se distinga de la iluminación general, que resalte aquellos detalles que sean de interés, como escaleras, mostradores, carteles indicadores, números, señalizaciones visuales etc., utilizando luces directas sobre ellos, sin producir reflejos, con el objeto de facilitar la visibilidad y localización de los mismos.

10.2 Contraste

Para la visión es tan importante, el nivel general de la iluminación, como el contraste que se produce entre los objetos y/o elementos visuales y sus correspondientes fondos.

Se debería:

- a) Procurar enfatizar los contrastes en todo aquello que se relacione a detalles y/o elementos que sean de interés destacar, como por ejemplo cartelera informativa, ubicaciones de locales, acceso a escaleras, salidas de emergencias, etc., mediante el uso de los colores y resaltando con la iluminación directa, pero evitando reflejos o molestias visuales.

10.3 Color

La percepción del color depende de diversas variables pero entre ellas, cabe señalar como significativas, la relación con la iluminación circundante (natural y/o artificial), el estado de adaptación del observador (luz oscuridad /contrastes de color), el o los colores de las superficies del entorno inmediato (paredes, cielorrasos, puertas).

Se debería:

- a) Establecer colores para indicar señales de carácter significativo, como por ejemplo: color verde para seguridad, color amarillo para peligro, color rojo para emergencias.

11. Señalización accesible

La señalización es una parte de la comunicación en la que se establecen las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y los comportamientos de las personas.

11.1 Señalización e información visual

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

La señalización y los paneles informativos proporcionarán información diversa sobre el interior del edificio, como por ejemplo, localización de determinados lugares, las condiciones de accesibilidad, la advertencia de determinados peligros, normas de seguridad, la celebración de determinados eventos, etc.

Las condiciones de accesibilidad del alojamiento turístico serán señalizadas mediante el símbolo internacional de accesibilidad. El uso de este símbolo indica dos cosas: la primera, la prioridad de acceso a personas con discapacidad o movilidad reducida, y por otro lado la señalización y ubicación de accesibilidad.

Se debería:

- a) Proveer de una señalización visual accesible al Alojamiento Turístico desde tres zonas:
 - 1. Las áreas exteriores adyacentes al acceso principal.
 - 2. Los recorridos interiores que conducen directamente a mostradores, esperas, pasillos, sanitarios, comedor y/o restaurante si lo hubiera.
 - 3. Las comunicaciones verticales que vinculan el acceso principal con las distintas plantas del edificio (escaleras, ascensores, rampas).
- b) Mejorar la accesibilidad en la información visual a través de:
 - 1. Información clara, visible y comprensible (palabras cortas y simples).
 - 2. El color de las letras y/o símbolos deben contrastar suficientemente con el del fondo y éste, a su vez con el entorno.
- c) Prever que los soportes de carteles, elementos salientes y/u otros dispositivos de información no se conviertan en un obstáculo para la libre circulación.

11.2 Señalización e información táctil

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

Se debería:

- a) Realizar las señales táctiles en relieves salientes, suficientemente contrastado, para que se puedan detectar a través de dedos, pies o bastón.

- b) Prever que las señales de percepción manual que se ubiquen en paredes estén a 1,20m de altura.
- c) Contemplar que en los carteles de lectura visual y táctil, las letras, los números y los símbolos, estén en relieve, y se completará con la respectiva información en braille.
- d) Prever la colocación de señales en braille en barandas de escaleras y rampas, para la información y guía hacia los lugares significativos del Alojamiento Turístico.
- e) Prever la realización de franjas guías en superficies y/o sectores de pisos adecuados a las características edilicias y funcionales del Alojamiento Turístico.

11.3 Señalización e información sonora

La señalización e información sonora se diseñará de forma tal que no imposibilite la comunicación oral.

Se debería:

- a) Considerar que las señales sonoras se han de amplificar mediante aros magnéticos en la recepción y los salones de eventos/conferencias para usuarios de prótesis auditivas (audífonos e implantes cocleares).
- b) Indicar con el símbolo internacional la existencia de aros magnéticos.

11.4 Franja Guía

La franja-guía se utiliza para ofrecer a la persona con deficiencia visual una posibilidad de dirección dentro del entorno que lo rodea, cuando dicha persona no puede extraer información del mismo mediante la utilización de otras percepciones sensoriales.

Se debería:

- a) Considerar la opción de incorporar franjas-guías en los recorridos hacia los lugares significativos del Alojamiento Turístico.

Directrices referidas a seguridad

12. La *protección contra incendio* comprende un conjunto de condiciones que se deben observar en las instalaciones y equipamiento de los Alojamientos Turísticos, a fin de preservar la seguridad de los usuarios del mismo.

Se debería:

- a) Cumplir con la normativa vigente contra incendios.
- b) Contemplar la instalación de un sistema de alarmas de incendio con señales tanto visuales como sonoras. Estos sistemas se activarán a través de los detectores de humo/temperatura (ubicados en habitaciones, circulaciones, espacios de estar, etc.).

13. Evacuación

La evacuación para casos de emergencias, debe prever un plan y plano de evacuación diseñado según las características propias del Alojamiento Turístico, el uso del mismo y de las personas que lo utilizan, según la normativa vigente.

Existen normas, manuales, documentos técnicos que permiten elaborar planes de evacuación; sin embargo, se hace necesario tener en cuenta el hecho de estar refiriéndonos a personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

Se debería:

- a) Cumplir con la normativa vigente en cuanto al plan y al plano de evacuación.
- b) Colocar planos de evacuación donde se indique la ubicación de las salidas de emergencia; en lugares visibles, con colores contrastantes y en relieve para personas no videntes.
- c) Prever la instalación de un circuito de luces de emergencia que acompañe el plan de evacuación y señalización existente en el Alojamiento Turístico.
- d) Capacitar entre el personal, a un grupo destinado especialmente para la evacuación de personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

Directrices referidas a capacitación del personal

14. Capacitación del personal

A los efectos de prestar un buen servicio a las personas con discapacidad, es importante destacar que contar con una buena información, capacitación y predisposición para su atención, se le brinda comodidad y tranquilidad y compensa cierta clase de inaccesibilidad.

Es por ello que la capacitación del personal de un Alojamiento Turístico, se convierte en un elemento importante.

Se debería:

- a) Definir la capacitación que debe recibir todo el personal, incluida la dirección de la organización, a partir de las habilidades y conocimientos actuales del mismo.

La capacitación debe contemplar las siguientes temáticas:

- Recomendaciones generales (naturalidad, respeto, sentido común, buena atención al usuario, etc.)
 - Atención a personas con discapacidad física y/o movilidad reducida
 - Atención a personas con discapacidad sensorial (sordos, hipoacústicos, ciegos, disminuidos visuales, etc)
 - Atención a personas de baja estatura.
 - Atención a personas con discapacidad mental.
 - Atención a personas con otros tipos de discapacidad.
- b) Establecer, programar y ejecutar la capacitación, tanto para el personal que se encuentra en funciones como para el ingresante.
 - c) Mantener certificados y/o títulos habilitantes de las capacitaciones proporcionadas por organismos o instituciones calificadas en la temática.
 - d) Mantener registros de las capacitaciones proporcionadas incluyendo los participantes que las reciben, el/los responsable/s de proporcionarla y los temas desarrollados.

Relevamientos



Capítulo 4. Relevamientos

Si bien el tema central es la accesibilidad en los hoteles de Puerto Madryn, también se investigará aquellos espacios turísticos más concurridos por los turistas y conocer si están en condiciones de ser visitados por ellos, entendiendo que estas personas realizan recorridos próximos a los hoteles como así también, excursiones/sitios que sean de interés para ser visitados por personas con discapacidad.

4.1. Lugares y atractivos accesibles en la ciudad de Puerto Madryn

- Centro de visitantes Istmo Carlos Ameghino
- Museo provincial de ciencias naturales y oceanográfico
- Punta Tombo
- Museo del desembarco y sitio histórico Punta Cuevas
- Teatro del Muelle
- Shopping
- Ecocentro
- Secretaria de Turismo
- Isla de los Pájaros
- Balnearios
- Avistaje de ballenas

4.1.1. Centro de visitantes Istmo Carlos Ameghino

El Centro de Interpretación se encuentra ubicado en el ingreso a la Península Valdés y está destinado para los visitantes que deseen conocer cuáles son las características de la biodiversidad de la zona y la interrelación que existe entre las especies animales, la geografía y el hombre.

Cuenta con varias salas que relatan las características ecológicas de la región y las especies de fauna marítima que se encuentran en la costa patagónica como elefantes marinos, lobos de un pelo, orcas, ballenas francas, delfines, etc. Pero también, refiere a la fauna terrestre patagónica, resaltando la presencia de guanacos, ñandúes, maras, piches, gatos monteses, zorros colorados y grises. Por último, se completa con las aves marítimas patagónicas como pingüinos, cormoranes de pecho blanco, gaviotas del sur, calandrias y chingolos.

Hay zonas que pueden ser visitadas y se puede tener contacto visual con las especies marinas protegidas. También existen áreas intangibles y de uso especial que no pueden ser visitadas por los turistas ya que los especialistas estudian el ecosistema y lo protegen de las depredaciones naturales o del hombre.

Con respecto a la accesibilidad, al llegar a dicho Centro, poseen estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad, el cual se conecta perfectamente con el Centro de Visitantes. El lugar está señalizado con carteles con letras y colores llamativos.

Aquellas personas con sillas de ruedas, pueden acceder a través de una rampa con barandas que posee el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). En la puerta del Centro de visitantes Istmo Carlos Ameghino no hay desniveles, permitiendo entrar sin inconvenientes y posibilitando el ingreso a las personas con movilidad reducida, personas mayores de edad u otra discapacidad.

Apenas se entra al mismo, hay colgada una silla de ruedas y un bastón para quienes necesiten su uso. En la recepción hay dos mostradores, y uno de ellos es más bajo, siendo este usado por personas de baja estatura y/o con sillas de ruedas.

En el interior del Centro, no hay desniveles ni rampas, excepto cuando hay que dirigirse a los baños, pero en este caso cuenta con rampa y barandas para acceder a los baños.

Posee baños accesibles con amplio espacio en su interior, inodoro con barral fijo horizontal sobre el lateral del mismo y un lavatorio que se encuentra a una altura considerable de manera que puedan acercarse cómodamente.

Al salir de este último, se puede conocer el Sendero Estepa Patagónica, que se encuentra conectado a través de un camino asfaltado y con rampas.

El Sendero “Estepa Patagónica” se encuentra en buen estado para ser transitado por personas con discapacidad. De hecho, el cartel que se encuentra al ingresar al sendero posee el símbolo para personas con discapacidad como así también informa que es un recorrido de 150 metros, que posee una dificultad baja para ser transitado y que tiene una duración de 15 minutos.

Por último, hay un mirador que se puede acceder a través de escaleras para apreciar el Golfo Nuevo hacia el sur y Golfo San José hacia el norte, imposibilitando el acceso a personas con discapacidad.

4.1.2. Museo Provincial de Ciencias Naturales y Oceanográfico

El Museo se encuentra establecido en un antiguo edificio de la ciudad, Chalet Pujol y fue construido en el año 1917 por Don Agustín Pujol, quien fue intendente de Puerto Madryn durante 1916 y 1917. Fue donado por sus herederos a la provincia con el objeto de crear un museo.

Este Museo cuenta con diferentes salas donde se muestran las comunidades locales, sus prácticas ancestrales y su forma de vida como también otras salas dedicadas a los peces, mamíferos marinos, aves, cetáceos y con animales embalsamados.

Gran parte de su construcción está hecha con materiales importados: las piedras de la escalera de acceso fueron traídas de Pavia, las mayólicas son de origen francés y los pisos están cubiertos por artesanía veneciana.

Respecto a la accesibilidad, no es un museo accesible ya que se trata de un museo histórico que no puede ser modificado según lo que comentaba la recepcionista del mismo.

Hay una escalera para entrar al museo que imposibilitan el ingreso de una persona con discapacidad. En su interior, las diferentes salas que se encuentran en diferentes pisos, están conectadas a través de escaleras que impiden aún más el recorrido para estas personas.

Para finalizar, es entendible que no es un lugar accesible para ser visitado por personas con discapacidad.

4.1.3. Punta Tombo

Punta Tombo es considerada como “Área Natural Protegida” y es la mayor reserva continental de pingüinos de Magallanes (*Spheniscus magellanicus*) con una población de adultos de más de 400.000 ejemplares.

Fue creada para su conservación con el fin de asegurar beneficios para las presentes y futuras generaciones y la temporada donde se avistan los pingüinos comprende los meses desde septiembre a marzo.

La reserva consta de un sendero de aproximadamente 3 Km. (ida y vuelta) y un Centro de Interpretación en donde se podrá entender mejor la vida del Pingüino de Magallanes y otros animales que conforman la fauna de la zona.

En la visita que se realizó, se observó que al llegar los caminos son de ripio, por lo tanto el estacionamiento no es asfaltado ni mucho menos hay un lugar reservado para personas con discapacidad.

El acceso a la boletería, sanitarios, centro de interpretación y pingüinería es a través de un camino de piedras que dificulta el paso de personas mayores de edad y/o con sillas de ruedas.

El centro de interpretación de Punta Tombo permite entender la vida de estos pingüinos y de la fauna que lo acompaña. Allí, se encuentran imágenes, información y obras artísticas divididas en cinco salas.

Para aquellas personas con discapacidad motora, el centro no posee escaleras, por lo cual se podrá ingresar sin inconvenientes y su puerta de acceso es de un ancho adecuado. Los pisos son antideslizantes, sin resaltos ni elementos que obstaculicen el desplazamiento. Los pocos desniveles que hay en su interior están salvados por rampas con barandas que permiten que la persona se pueda desplazar sin dificultad.

Aproximadamente en la tercera sala del recorrido, se puede hacer uso de los bancos fijos para que las personas, especialmente mayores de edad, puedan tomar un descanso y luego seguir conociendo el centro.

En donde se encuentra el Centro de Interpretación, también se encuentra una regalaría, un café/restó y la parada para el ascenso y descenso de pasajeros que quieran trasladarse a la pingüinera.

Tanto el ingreso a la regalaría como al café/restó, no poseían rampas que salvaran los escalones que habían en las puertas dificultando entonces el acceso a los mismos.

En el puesto de control, previo a la pingüinera, se encuentran los sanitarios accesibles. Son amplios y cuentan básicamente con inodoro y barril horizontal sobre el lateral del mismo y lavatorio a una altura adecuada para personas con sillas de ruedas y/o baja estatura.

Por otra parte, en dicho puesto se puede hacer uso de las sillas de ruedas que se encuentran a disposición de quienes las necesiten para llegar a la pingüinera. Sin embargo, bajo mi propia experiencia de llevar a un familiar en una de estas sillas de ruedas se dificultó llegar a la pingüinera pasando por un largo camino de piedras.

Es necesario que se extienda el sendero o que se ofrezca otro tipo de silla, con ruedas más anchas y gruesas que permita que la persona se desplace de un lado para el otro.

Según el guardafauna del puesto de control, tienen intenciones de seguir apostando por cuestiones en materia de accesibilidad pero es difícil cuando hay un área natural

protegida de por medio, ya que se termina perjudicando el hábitat que los pingüinos eligieron para realizar una etapa de su vida como así también al resto de la flora y fauna.

Resulta muy difícil acceder a la pingüinera cuando se trata de personas con discapacidad, no solo porque es un camino largo sino porque el “cómo llegar” no es completamente eficiente. Se debería invertir en sillas de ruedas que se adecuen a los caminos de piedras, que el centro de interpretación este mejor conectado con el puesto de control, que haya estacionamiento reservado para personas con discapacidad, entre otras cuestiones.

4.1.4. Museo del desembarco y sitio histórico Punta Cuevas

En el sector en donde se encuentra este museo, desembarcó el 28 de julio de 1865, el primer grupo de colonos provenientes de Gales, los que habían zarpado dos meses antes desde Liverpool a bordo del velero Mimosa. En las cuevas naturales preexistentes construyeron sus primeros refugios.

En la actualidad se pueden observar las ruinas de este primer asentamiento. Son excavaciones en hilera, situadas por encima del nivel de pleamar en la cara oeste de Punta Cuevas. Tienen el tamaño de habitaciones pequeñas, presentándose cinco bien conservadas, dos semiderruidas y sólo indicios de otra más. De acuerdo a los documentos originales, en un principio las casillas serían dieciséis. Las excavaciones faltantes fueron erosionadas por el mar.

Estas ruinas marcan el inicio de la colonización definitiva del Chubut, siendo las primeras viviendas de Puerto Madryn y una de las construcciones más antiguas de la Patagonia.

Algo importante para mencionar es que no se pudo ingresar al interior del museo ya que se encontraba demolido para ser próximamente reconstruido. También, es de destacar que aquellas personas con discapacidad, especialmente personas con sillas de ruedas, que desean conocer las ruinas de los refugios excavados se ven imposibilitadas a realizarlo ya que hay que atravesar escaleras sin rampas que puedan salvar este obstáculo.

4.1.5. Teatro del Muelle

El Teatro del Muelle, ubicado en Avenida Rawson 60 y frente al muelle de la ciudad de Puerto Madryn, es otro lugar que visitan los turistas que recorren la ciudad.

Con respecto a nuestro tema de investigación, se pudo observar que no hay desniveles que impidan el ingreso al teatro y la puerta es lo suficientemente amplia para que pueda entrar y salir una persona con discapacidad.

Es un teatro que de por sí, no es muy grande por lo que no hay mucho por recorrer más que caminar unos pasos y encontrarse con la sala en donde se desarrollan todas las actividades culturales.

Al ingresar hay con una mesa de recepción con una altura adecuada para personas de baja estatura u otra discapacidad. Así también, el teatro cuenta con baños accesibles, una puerta que posibilita que una persona en silla de ruedas ingrese, inodoro con barril horizontal sobre el lateral del mismo y lavatorio a una altura adecuada para personas con sillas de ruedas y/o baja estatura.

Es de destacar el cartel que se encuentra sobre la pared, al lado de la puerta del baño, que indica que en ese edificio tienen prioridad en la atención los adultos mayores, personas con discapacidad y las embarazadas según una ordenanza municipal.

Para acceder a la sala donde tienen lugar todas las actividades culturales, hay una pequeña rampa realizada con piso de goma antideslizante que se conecta a la sala de piso de madera. Este piso de goma antideslizante sirve para salvar el desnivel provocado por el piso de madera de la sala de teatro.

4.1.6. Portal de Madryn (shopping)

El Portal de Madryn es un Centro Comercial Turístico y Cultural inaugurado en el año 2002 con capitales locales.

Está construido de materiales de la región como el pórvido patagónico y la madera de lenga. La carpintería de aluminio y los paneles térmicos permiten el desarrollo de actividades culturales. Posee un patio central con cúpulas vidriadas y también permite la realización de conferencias, conciertos y espectáculos como muestras de arte y fotografía, musicales, desfiles, espectáculo para niños y shows en vivo de entrada libre y gratuita.

En cuanto a accesibilidad, el portal cuenta con rampas de acceso y en su interior con baños para personas con discapacidad y ascensores amplios con sistema braille. También cuenta con escalera mecánica para quienes necesiten usarla.

Hay un sector destinado a los teléfonos públicos junto a los baños accesibles. Respecto al primero, son teléfonos que no están adecuados para personas con discapacidad, especialmente personas de baja estatura o silla de ruedas. Por otro lado, para acceder a los baños accesibles hay que pedir la llave al personal de seguridad para abrir la puerta ya que se encuentra cerrada habitualmente. Son baños amplios con inodoro y barral horizontal en el lateral del mismo como también, lavatorio a una altura más baja que los habituales.

4.1.7. Ecocentro

El Ecocentro fue creado en el año 2000 y está destinado a la interpretación de los ecosistemas marinos, siendo su objetivo principal difundir el conocimiento del mar a través de programas de educación ambiental, investigación científica y expresiones artísticas.

Tiene un estilo muy particular que recupera elementos de la arquitectura galesa, conformando así como tradición histórica de la región patagónica, y se ofrece al visitante como un lugar atractivo para disfrutar.

Allí se puede conocer la diversidad de la costa patagónica y de las distintas especies de aves y mamíferos marinos que la habitan así como algunos aspectos desconocidos de su biología.

La arquitectura del edificio tiene reminiscencias de las casas de los primeros pobladores galeses. En la sala principal se localiza la muestra permanente llamada "A orillas de un frío río de mar" donde se puede apreciar la riqueza de la naturaleza costera patagónica y las particularidades de los animales que viven en el lugar.

En materia de accesibilidad, cuenta con estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad. Sin embargo, no se encuentra conectado a la entrada del Ecocentro, teniendo que pasar por un camino de piedras que dificultan el ingreso de la personas.

Posee dos entradas, una para los visitantes (hay que atravesar escalones) y la otra para personas con discapacidad, teniendo esta última, una rampa y barandas adecuadas para evitar complicaciones en el acceso al establecimiento. En las proximidades del lugar se ve señalizado a través de un cartel, por donde tienen que ingresar los visitantes y por donde aquellas personas con discapacidad.

En el interior de este centro de interpretación se puede desplazar sin inconvenientes cualquier persona independientemente de su discapacidad o no siempre y cuando sea en el primer piso, ya que hay otras salas que se encuentran en los siguientes pisos que para visitarlas hay que subir las escaleras.

También, cuenta con baños accesibles y un café para quienes deseen comer algo con vista al mar. Este café puede ser visitado por personas con discapacidad y principalmente por quienes usan silla de ruedas ya que las mesas que hay están a una altura acorde a estas personas.

Tienen un amplio auditorio, espacio ideal para las conferencias, los conciertos y la proyección de material fílmico. Allí se realizan encuentros y debates que abordan una variedad de temas. Tiene capacidad para 130 personas y está equipado con alta tecnología, entre ellos, parlantes de piso y pared para quienes tienen disminución auditiva, dos cabinas de traducción y rampa para personas con discapacidad.

4.1.8. Secretaría de Turismo

La Secretaría de Turismo y Deporte está a cargo del Lic. Herman Müller y “tiene como misión la gestión de la actividad turístico recreativa en un marco sustentable e inclusivo, contribuyendo al desarrollo local, teniendo como pilares: la conservación de los atractivos naturales y culturales, la información de calidad, el ordenamiento territorial y de la planta turística y la promoción, fortaleciendo el trabajo en conjunto con el sector público, privado y la comunidad, a través de un equipo capacitado, comprometido y consolidado” (Secretaria de Turismo).

La Secretaria incentiva a los prestadores de servicios turísticos, alojamientos, gastronomía, operadoras de buceo, estancias, operadoras de ballenas y a todos los interesados en general, a participar de la sensibilización inicial para la implementación de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, un programa que coordina a nivel nacional el Ministerio de Turismo de la Nación y cuenta con la asistencia técnica del Servicio Nacional de Rehabilitación.

La Secretaría de Turismo, en el marco de las Directrices de Accesibilidad, directrices que ha distinguido ésta área de la Municipalidad de Puerto Madryn, incorporó cartelera en Sistema Braille para brindar una mejor calidad de servicio al visitante, en este caso disminuido visual o ciego que llega a la ciudad para disfrutar de sus atractivos. Se trata de un cartel con especificaciones de rutas, accesos, aeropuertos, fauna y sus temporadas en Península Valdés y Comarca Virch-Valdés, similar al que está vigente para el público en general pero en sistema Braille para la comprensión de aquellas personas no videntes. En tanto, el segundo es un mapa de toda la ciudad, con sus calles, atractivos, empresas y servicios turísticos.

Al visitar la Secretaría de Turismo de Puerto Madryn, la puerta de entrada era lo suficientemente amplia para permitir el ingreso de una persona con discapacidad. En

la puerta figuraban diversos iconos que simbolizaban el acceso a distintas discapacidades como el icono de acceso a personas con movilidad reducida; icono de acceso a personas con discapacidad auditiva; icono de acceso a personas con discapacidad visual, etc.

Por último, y algo que hay que destacar es que se licitó y está en funcionamiento el taxi accesible para aquellas personas que necesiten transportarse, principalmente personas en sillas de ruedas. También, la Secretaría ha llevado a cabo talleres vivenciales de sensibilización sobre cómo atender personas con discapacidad por ende, es intenso el trabajo que se está realizando en materia de accesibilidad.

4.1.9. Isla de los Pájaros

Es una isla ubicada sobre el Golfo San José, que alberga una gran diversidad de aves. No está permitido el ingreso a esta isla pero las aves se pueden observar por medio de binoculares instalados en forma permanente en la costa, que con la ayuda de un guardafauna se puede asistir a los visitantes en caso de que lo necesiten.

Fue creada en el año 1967 con el objetivo de proteger las especies de aves que viven en la Península Valdés. Alberga distintas especies como cormoranes, garzas blancas y brujas, gaviotas cocineras, biguáes, ostreros, flamencos, pingüinos de Magallanes y gaviotines.

Desde 1974 está prohibido el ingreso a la isla considerada zona intangible pero en la costa hay un centro de interpretación en donde se instalaron largavistas desde donde se puede apreciar a las distintas aves y su actividad en su hábitat natural.

Otra opción para visitar en la zona es la réplica de la Capilla del Fuerte San José que fue construido en 1779 por una misión española en la primera colonización de las costas patagónicas. La réplica de la capilla queda como testimonio del antiguo asentamiento español.

Al lado del puesto de guardafauna, se encuentra un estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad. Si bien el estacionamiento no está asfaltado, al lado del mismo, se encuentra una rampa que le permite acceder al puesto de guardafauna sin inconvenientes.

No está en malas condiciones el sendero pero tampoco lo está en las mejores, por lo tanto una persona en sillas de ruedas por ejemplo, tendría dificultades para transitarlo. Llega a ser transitado hasta cierta distancia ya que después de un tramo, en el sendero hay grandes escalones para subir que una persona en silla de ruedas, persona adulta mayor o con otra discapacidad, no puede acceder. Hay un mirador que se puede acceder solamente a través de unas escaleras, mientras que quienes no puedan subirlas, pueden utilizar los binoculares que están adentro del puesto de guardafauna.

El puesto de guardafauna cuenta con silla de ruedas y quien la necesite, debe solicitársela al mismo. El mostrador está a una altura adecuada para recibir a los visitantes. Cuenta en su interior con dos binoculares para ser utilizados en distintas alturas, hay uno más bajo que el otro por lo que uno de ellos se puede adecuar perfectamente a personas de baja estatura y/o en sillas de ruedas.

4.1.10. Bañearios

La ciudad de Puerto Madryn posee diversos balnearios accesibles y equipados donde se puede disfrutar del sol y la playa. En esta investigación se recorrieron cuatro de los más concurridos y conocidos de la ciudad.

Varios de estos balnearios cuentan no solo con estacionamiento reservado para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, ingreso accesible a edificios y locales gastronómicos, sino también carpas especialmente adaptadas.

También se han contemplado menús en braille y en formato aumentativo para personas de baja visibilidad y opciones para personas celíacas, diabéticas y/u obesas.

El personal que atiende este tipo de servicios, está capacitado para asistir a personas con discapacidades (auditiva, movilidad reducida, disminuidos visuales, etcétera), contando con un “Protocolo de Atención a la persona con discapacidad”, que deberá seguir todo el personal:

- Uso de silla anfibia
- Chalecos salvavidas adaptados
- Una persona por turno que hable en lengua de señas

Los servicios sanitarios públicos, como los senderos y caminos, tienen diseños accesibles dentro de las distintas áreas naturales, así como la señalización correspondiente.

➤ Balneario Bistró de Mar

El balneario Bistró de Mar se encuentra ubicado en el Boulevard Brown (primera bajada) sobre la costa.

Posee estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Sin embargo, la rampa que permite acceder al balneario, no se encuentra en óptimas condiciones por lo que sería necesario que se realicen tareas de mantenimiento.

Cuenta con un conocido restaurante y el acceso al mismo es a través de una amplia rampa con barandas que permiten el paso de personas con discapacidad. Además, tienen menús en braille y en formato aumentativo para personas de baja visibilidad.

Respecto a los sanitarios públicos, a simple vista parecía que no se encontraban en buen estado ya que al momento de la visita, el personal de limpieza estaba limpiándolo y no pudo mostrarlo terminado.

➤ Balneario Los Colonos

Ubicado en la segunda bajada sobre la costa, es otro de los balnearios accesibles que tiene la ciudad. Cuenta con estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad, restaurante y sanitarios públicos.

Los sanitarios públicos se encuentran cerrados con llaves, por lo que es necesario pedir las llaves al encargado del parador para poder ingresar. Es un baño amplio que se encontraba sucio al momento de la visita. Cuenta con barandas, un pequeño lavamanos y un inodoro ubicado arriba de un escalón, que perjudica a con discapacidad.

Para acceder a la playa, se puede pasar a través de un sendero de manera. El mismo se encuentra desconectado de las carpas que se pueden alquilar por lo que habrá un tramo que la persona en silla de ruedas, principalmente, lo atravesará con dificultad.

➤ Balneario Yoaquina

Es uno de los balnearios con más trayectoria de la ciudad y en cuanto a accesibilidad, ha recibido la distinción correspondiente por parte del MINTUR por incorporar las directrices en accesibilidad de servicios turísticos.

Cuenta con un restaurante accesible, con rampas y barandas en su ingreso, mesas destinadas exclusivamente para personas con discapacidad, senderos de madera que conectan a la perfección con las carpas para alquilar (siendo la primera de las carpas, destinada a estas personas) y con un piso de madera en el interior de la carpa para que la persona pueda movilizarse sin inconvenientes.

Los baños no solo que son amplios y accesibles, sino que en su interior hay una silla de ruedas y una silla anfibia que el balneario ofrece para quienes las necesiten. También cuentan con timbre de emergencia y ducha en su interior.

➤ Balneario Coral

Ubicado en la cuarta bajada, posee un restaurante con menús en braille y baños accesibles en su interior: con su respectiva señalización, cambiador para bebés, lavamanos y espejo a una altura acorde para personas con discapacidad.

Los sanitarios públicos para personas con discapacidad son cobrados desconociendo la razón. Así también, hay que pedir las llaves para poder ingresar y al entrar, se observó que no estaba en condiciones de ser usado ya que no solo estaba sucio, sino que a su vez había un cesto de basuras arriba del inodoro y máquinas para hacer licuados. Además de esto, había en el interior del baño una silla de ruedas para ser utilizada por quien lo necesite.

En líneas generales, de los balnearios que se visitaron, solo uno es el más completo y accesible para personas con discapacidad. Se trata del balneario Yoaquina, que en base a los servicios que presta, es el único que recibió la distinción en directrices de accesibilidad en servicios turísticos por parte del MINTUR.

4.1.11. Avistaje de ballenas

Si bien la ciudad cuenta con un frente costero de más de 3 kms, donde se puede observar a la ballena Franca Austral, considerado Monumento Natural Nacional, desde los meses de junio a octubre, existe la posibilidad del avistaje embarcado.

Los avistajes embarcados sólo se pueden realizar en Puerto Pirámides, donde hay 6 empresas que realizan oficialmente esta actividad. Las embarcaciones tienen capacidad entre 20 y 70 pasajeros, zarpan diariamente y a pocos minutos de abandonar la costa, se realizan los primeros avistajes. Las excursiones tienen una duración promedio de 1 hora y media. Algunas empresas ofrecen el servicio de avistajes en semirrígido.

Respecto al servicio que brindan en materia de accesibilidad, se les pidió información a uno de los prestadores de servicios turísticos de Puerto Madryn con más trayectoria.

Se trata de la empresa “Cuyun Co Turismo”, que empezó a prestar el servicio desde el año 1973, convirtiéndola en la más antigua de la ciudad.

Según lo comentado por el responsable de dicha empresa Saúl Cruz, no hay estadísticas sobre la procedencia de personas con discapacidad y que desean realizar el avistaje de ballenas. Si pudo afirmar que las personas que visitaban la empresa de turismo, eran personas mayores entre 31 y 60 años, con discapacidades físicas tanto nacionales como extranjeras.

A la hora de trasladar a las personas con discapacidad motriz, lo que hacen con la ayuda del chofer y el guía es agregar una especie de banco para cortar el escalón existente entre el piso y la tráfico. Se ubica primero a la persona y al ingresar al medio de transporte, esta persona cuenta con un lugar determinado para sentarse que es en el primer asiento. Posteriormente la silla de ruedas se despliega y se guarda en el baúl.

Para realizar el ascenso y descenso de personas con discapacidad motriz a las embarcaciones, utilizan rampas y en la embarcación son ayudadas por el personal asignado.

Por otro lado, cuentan con personal preparado para atender a personas con problemas auditivos, para expresarse o con problemas de visión/ceguera.

Reciben información en materia de accesibilidad desde el Municipio que les ha dado cursos de cómo tratar a las personas con discapacidad, cuales son las restricciones, como informar el servicio, etc.

En base al conocimiento de Saúl Cruz respecto a la accesibilidad, nos comentó que las excursiones que brindan están adecuadas a personas con discapacidad pero que falta bastante por hacer. Una propuesta de mejora para él, sería que haya vehículos adaptados más que nada cuando arriban los cruceros al puerto de la ciudad, que baja mucha gente y generalmente es gente mayor. Por otro lado, también agregó que es muy poca la gente que realiza excursiones a través de un operador, ya que la gran mayoría de las veces lo hacen de forma independiente (en taxi) debido a que las excursiones de los operadores son muy extensas.

4.2. Análisis de los hoteles de la ciudad de Puerto Madryn

Con respecto a los hoteles Rayentray, Australis Yene Hue, Península Valdés, Territorio y Tolosa, se realizó un protocolo de observación en los mismos para determinar la oferta hotelera actual de la ciudad en materia de accesibilidad.

4.2.1. **Hotel Australis Yene Hue**

El hotel Australis Yene Hue, de cuatro estrellas, fue certificado por el Ministerio de Turismo de la Nación en Directrices de Accesibilidad en diciembre del año 2012. Esta certificación se inserta dentro del programa Directrices de Gestión como una herramienta del Sistema Argentino de Calidad Turística – SACT, teniendo como objetivo la mejora constante en los servicios al huésped.

Dicho hotel es el más completo en lo que accesibilidad se refiere ya que cuenta con habitaciones accesibles, mostrador adaptado para recibir a las personas con discapacidad, rampas accesibles en la entrada al hotel con barandas, amplios pasillos y ascensores con botones en braille y alarmas sonoras para facilitar el uso a personas no videntes, baños accesibles tanto en las habitaciones para que se desplace bien la persona con discapacidad (con teléfono de emergencia y duchas sin escalón, cubiertas con una cortina) como en sector de desayunador y restaurante, con mesas adaptadas para aquellas personas con sillas de ruedas, estacionamiento reservado para personas con discapacidad y con el conocido Café Martínez, que quienes deseen

entrar deben hacerlo por el interior del hotel ya que en su exterior cuenta con escalones.

Las habitaciones conectan con el baño a través de una puerta que permite el paso de la persona con discapacidad sin inconvenientes, con vestidor, medidor de aire acondicionado y caja de seguridad a una altura considerada.

También, en lo que respecta a la comunicación accesible, posee ficha de registro en braille, indicador en braille del número de habitación, tarjetas para ingresar a las habitaciones en braille, teléfono con alarma sonora y lumínica, cartas de spa, restaurante, bar y libro de recomendaciones para una segura estadía en braille y aumentativo.

Es el único hotel que cuenta con personal capacitado a través de talleres vivenciales en sensibilización en directrices de accesibilidad, lenguaje de señas, primeros auxilios y RCP para brindar un mejor servicio.

Construido en el año 2006, con 64 habitaciones y 3 de ellas accesibles (2 para personas con movilidad reducida y una habitación adaptada para disminuidos visuales), logró la distinción de las directrices de accesibilidad por parte del MINTUR logrando realizar un trabajo a conciencia tanto en lo arquitectónico como en el trato con sus huéspedes y capacitación del personal.

Según lo que expresó el gerente de dicho hotel, Darío Bordon, el porcentaje aproximado de las personas con discapacidad que se alojan allí ha sido menos del 20%. En su opinión, cree que el hotel está preparado para recibir a turistas con discapacidad ya que el acceso al hotel tiene rampas y barandas, un sector del mostrador de recepción que se adapta para que puedan completar la ficha de registro, los ascensores tienen la medida necesaria para que puedan subir y bajar cómodamente. También, hay dos habitaciones con baños adaptados para estas personas los cuales son muy amplios y cómodos. Por otro lado, en el sector de desayunador y restaurante, poseen mesas señaladas como prioridad para personas en sillas de rueda y a la vez cuentan con un baño público adaptado.

Para el caso de personas con disminución visual, poseen fichas de registro en braille, los ascensores con alarma sonora y botones en braille, acceso a baños públicos con señalización en braille y una habitación con menú y reglamento en braille y aumentativo más señalización de entrada y tarjeta en braille.

Siguiendo con lo expresado por el gerente, si bien todo el personal hace una capacitación/taller anual en sensibilización accesible y a la vez tienen personal capacitado en las distintas áreas en lengua de señas, creen que el hotel debería mejorar en un mediano plazo la capacitación del personal y señalización.

Es interesante mencionar que el hecho de que todos los sectores del hotel se vean involucrados y se muestren interesados, los lleva a destacarse en la atención de sus huéspedes.

4.2.2. Hotel Rayentray

Otro de los hoteles que se investigó es el hotel Rayentray, siendo otro de los hoteles que ofrece entre sus 7 plantas facilidades de accesibilidad para personas con capacidades diferentes y dos habitaciones accesibles destinadas a personas con discapacidad motriz. Cabe destacar que el hotel comenzó a construirse a comienzo de

los 90, inaugurándose en el año 2008, razón por la cual con las nuevas tendencias con relación al tema que se trata, se hicieron las adaptaciones que la infraestructura así lo permitió.

Durante el recorrido que se realizó por sus instalaciones, se pudo observar que cuenta con una amplia entrada al hotel, con rampas incluidas pero sin barandas. Respecto al estacionamiento, el estacionamiento externo no está conectado a la entrada del hotel, por lo que una persona con discapacidad, debería realizar varias maniobras para poder acceder al hotel. Sin embargo, posee un estacionamiento cubierto en el interior del hotel (subsuelo) que puede ser utilizado por la persona con discapacidad y acceder a través de un ascensor al entrepiso (ubicada la recepción del hotel) y/o a otros pisos donde se encuentran las habitaciones.

En el interior del hotel no se encuentran rampas o desniveles que puedan dificultar el libre desplazamiento de una persona con capacidades diferentes. Además, es el único hotel que brinda la silla anfibia para aquellas personas con movilidad reducida que deseen disfrutar de las aguas maderenses como así también, brinda una silla de ruedas generalizada para quienes necesiten utilizarla. Según el personal de dicho hotel, la mayoría de estas personas ya viene con su propia silla de ruedas y hasta con sillas de ruedas eléctricas.

Al ingresar al hotel, el mostrador no posee una medida acorde a aquellas personas con sillas de ruedas o de baja estatura por lo que debería ser más bajo de lo que se encuentra actualmente.

El acceso al restaurante se encuentra adaptado ya que si bien cuenta con una escalera con barandas, junto a ella hay un autoelevador para aquellas personas con discapacidad que lo imposibilite acceder. Además, disponen de cartas en braille en la confitería/restaurante. Sin embargo, no hay baños en el restaurante, en planta baja solamente hay en las proximidades del lobby.

Como mencionamos anteriormente, posee dos habitaciones accesibles para personas con discapacidad motriz que cuentan con camas a una altura más baja que las comúnmente utilizadas en otras habitaciones, duchas sin escalón para que la persona pueda desplazarse cómodamente por el interior del baño, teléfonos por si el huésped necesita algo, caja fuerte a una altura acorde como así también los vestidores para colgar la ropa. La única observación negativa que se encontró en las habitaciones fue que no había una rampa para acceder al balcón, hay un escalón alto que hace que tenga que recurrir a la ayuda de alguien para poder acceder ya que por sus propios medios no lo puede hacer.

Según datos proporcionados en una entrevista con el gerente del hotel MARCH PATRICIO, desde que se creó, han recibido menos del 20% de personas con discapacidad motriz y menos del 20% con discapacidad sensorial. Si bien es poco el porcentaje de las llegadas de estos turistas, el personal tiene conocimientos en materia de accesibilidad: lenguaje de señas, acompañamiento de disminuidos visuales y acompañamiento de personas con discapacidad motriz.

Durante los años 2012 – 2014 participaron de las directrices de accesibilidad dictado por el Ministerio de Turismo de la Nación, obteniendo la distinción correspondiente. Además recibieron capacitaciones desde el sector de turismo municipal como cursos en lengua de señas y talleres vivenciales.

Cada año los visitan desde el Ministerio de Turismo de la Nación por las directrices de accesibilidad, con la idea de actualizarlos y revalidar la distinción otorgada. Es así que

en esas visitas tratan de conocer nuevas tendencias que se puedan incorporar. Desde el verano pasado (2015), se han incorporado elementos de seguridad, como así también elementos para aquellos que no puedan ingresar al mar por poseer una discapacidad y ahora lo pueden hacer a través del uso de una silla anfibia.

Ellos consideran que brindar servicios turísticos accesibles es un factor importante que lo diferencia de otros hoteles para que todos cuenten con la posibilidad de disfrutar de la ciudad y sus alrededores.

4.2.3. Hotel Tolosa

Otro de los hoteles importantes en cuanto a sus servicios accesibles, es el Hotel Tolosa. Ubicado en el centro de la ciudad, a dos cuadras de la costa y del muelle de cruceros, cuenta con 100 habitaciones y con habitaciones para personas con movilidad reducida. Les falta adaptar una habitación para personas con discapacidad sensorial.

Fue renovado en el año 2011 distinguiéndose por la calidad de sus instalaciones, servicios y su amable atención, motivos que lo han convertido en uno de los preferidos por quienes visitan la ciudad. Además, el mismo tiene una mención del Ministerio de Turismo de la Nación como hotel accesible.

El porcentaje de pasajeros con discapacidad que reciben es menor al 20% en todos sus tipos (físicas, sensoriales, etc).

Según la gerente del hotel, Graciela Tolosa, cree que les falta adaptar una habitación para personas con discapacidad sensorial en un corto plazo. A su vez, dentro de los aspectos positivos que considera que hacen que este hotel se encuentre en una posición mucho mejor respecto a sus competidores son la ubicación, servicio al cliente, tarifa, personal, imagen del hotel y un aspecto que agregó fue la limpieza del hotel que muchos pasajeros destacan.

Respecto al recorrido que se realizó por el hotel, se pudo observar que se podía ingresar al mismo sin inconvenientes, ya que no se encuentra la entrada en desnivel. A su vez, posee puertas corredizas que facilitan aún más el ingreso ya que se abren automáticamente.

Al lado del hotel, se encuentra la entrada al estacionamiento cubierto pudiendo ingresar con algún medio de transporte. Al mismo, también se puede acceder desde el interior del hotel ya que se encuentra conectado a través de un ascensor. Cabe destacar que dicho estacionamiento cuenta con estacionamiento reservado para personas con discapacidad, situados cerca del ascensor.

En el interior del hotel, no hay desniveles que puedan causar inconvenientes en el desplazamiento de una persona con discapacidad porque posee diversas rampas que conectan las distintas áreas.

Los ascensores cuentan con sistema braille y son amplios para que una persona en sillas de ruedas pueda entrar y salir cómodamente. A través de ellos se puede acceder a las habitaciones accesibles para personas con movilidad reducida.

En la entrada a las habitaciones accesibles, se observó que cuentan con sistema braille en las puertas de las mismas para que aquellas personas ciegas puedan interpretar el número de la habitación en la que se encuentran alojados. Además, cuentan con camas a una altura más baja que las comúnmente utilizadas en otras

habitaciones, caja fuerte a una altura considerable como así también vestidores para colgar la ropa.

Los baños de las habitaciones accesibles cuentan con bañeras y no con duchas para el aseo de personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Respecto a las bañeras, poseen un banco de transferencia para bañera.

La grifería es alcanzable desde una posición sentada y hay barandas tanto en la bañera como un barral fijo horizontal sobre el lateral del inodoro, posibilitando la seguridad de la persona en el interior del baño. Otra cuestión que se observó, es que no había bidet por lo que esto favorece la ganancia de espacio para la movilidad interna en el baño.

En relación a la recepción del hotel, el mostrador era alto de forma que no permite una correcta aproximación por parte de personas en sillas de ruedas y/o de baja estatura. En estas ocasiones, la persona con discapacidad puede hacer el check in en la parte del lobby.

En cuanto al sector de desayunador, no hay sector con mesa determinada para personas con discapacidad o baja estatura. Sin embargo, las mesas son alcanzables para estas personas. También, contemplan la accesibilidad a la comunicación en la carta de menú ya que cuentan con carta en sistema braille.

4.2.4. Hotel Península Valdés

El **Hotel Península Valdés**, construido en el año 1980 y ubicado en una de las avenidas principales de la ciudad de Puerto Madryn (Av. Julio A. Roca 151), es uno de los establecimientos hoteleros que respecto a nuestro tema de estudio, no cuenta con habitaciones accesibles. Es de categoría 4* (cuatro estrellas) y posee 76 habitaciones, con un número de plazas que va entre los 150 y 160 plazas.

Desde que se creó no se hizo con intenciones de ser un hotel accesible. Sin embargo, en un mediano plazo tienen pensado apuntar a incorporar medidas accesibles.

Según lo que se pudo observar, no tenía habitaciones accesibles, baños accesibles, las camas eran más altas de lo que deberían ser y las duchas tenían escalón por lo que no eran accesibles para personas con discapacidad.

El mostrador que se encontraba en la recepción del hotel se encontraba a una altura alta imposibilitando el registro de las personas con discapacidad. Sin embargo, ante el ingreso de una persona con discapacidad, está previsto hacer el check in en unas de las mesas del lobby.

El hotel cuenta con pasillos y ascensores amplios con sistema braille. Algo que es necesario destacar es el ingreso especial que posee el hotel, ya que posee un auto elevador en la entrada del mismo para personas con discapacidad. También, es usado para transportar el equipaje.

En el interior del hotel hay rampas que permiten el libre desplazamiento de estas personas como así también en la entrada del mismo.

Respecto al estacionamiento, se encuentra conectado al hotel a través de escalones. Aunque cada vez que sea necesario, se utiliza una rampa que se coloca

provisoriamente para permitir que la persona en silla de ruedas pueda entrar al establecimiento.

Según el gerente Leandro Bruzzo, mediante una entrevista realizada, comentó que tiene conocimientos en materia de accesibilidad, referidos especialmente al trato con el huésped, de cómo acompañar a la persona con discapacidad. Dicha información la adquieren a través de la AHT (Asociación Hotelera de Turismo).

Respecto al porcentaje aproximado de las personas que se alojaron en este hotel, un 5% corresponde a personas con discapacidad física y aproximadamente cuatro personas con discapacidad visual fueron las alojadas en este hotel desde que comenzó a funcionar.

Según el gerente, el hotel no está preparado para recibir personas con discapacidad, más que nada porque no cuentan con habitaciones accesibles.

Además, cree que “es beneficioso contar con hoteles accesibles en la ciudad, en primera instancia para las personas con discapacidad y en segundo lugar para los hoteles en términos morales, no económicos, ya que sería brindar un hotel para absolutamente todas las personas sin importar la discapacidad que posea.”

Por último, no considera ciertos aspectos positivos que pudieran hacer que el hotel se encuentre en una posición mucho mejor respecto a sus competidores relacionados con la atención a las discapacidades y sus correspondientes adecuaciones para una estadía más placentera, ya que el gerente cree que no tienen una cualidad mejor que el resto, razón por la cual no puede contestar dicha pregunta.

4.2.5. **Hotel Territorio**

El **Hotel Territorio**, es uno de los hoteles más actuales ya que se construyó en el año 2006 y su arquitectura sobresalta sobre el Boulevard Alte. Brown 3251, combinando los viejos sistemas de construcción con modernos materiales de producción local como el aluminio, chapa, piedra, hierro.

Se lo considera un hotel boutique de 4 estrellas que quiere asemejarse a una casa familiar que esté al servicio del huésped de una manera más cercana, dejando de ser un hotel tan formal y estructurado.

Cuenta con diversas áreas adecuadas para personas con discapacidad, sin embargo no está en sus planes ser un hotel propiamente accesible y recibir la distinción por parte del MINTUR.

Poseen dos habitaciones accesibles, una para personas con movilidad reducida y la otra para aquellas personas con discapacidad sensorial.

De acuerdo con una entrevista realizada a la gerente del hotel Sabrina Garcia, comentó que tiene conocimientos en temas de accesibilidad hotelera, más que nada de cuáles son las restricciones/medidas que debe tener cada área del hotel. Reciben un libro con información turística accesible una vez al año mediante la AHT (Asociación Hotelera de Turismo) y/o la Cámara Hotelera de Turismo de la zona.

Acerca del porcentaje aproximado de las personas que se alojan en este hotel, la gerente mencionaba que no se han alojado muchas personas. Desde el año 2006 (año de apertura del hotel), se han alojado aproximadamente 20 personas con alguna discapacidad, siendo seis personas en silla de ruedas, varias personas mayores de edad y una sola persona no vidente.

Un dato para destacar, es que han alojado a una mujer residente de la ciudad de Puerto Madryn que se estaba por mudar. Se encontraba en sillas de ruedas y durante dos meses pudo alojarse sin inconvenientes.

Otro de los puntos que la gerente resaltaba es que no tenían ningún plazo para mejorar la accesibilidad en el hotel, ya que no quieren recibir la distinción. No apuntan a ser un hotel de categoría alta que cumpla con todos los requisitos que le piden. Así también, considera que lo que hace que este hotel se encuentre en una posición mucho mejor respecto a sus competidores son el servicio al cliente, el personal y agrega que en la categoría “otros” el hecho de que al ser un hotel pequeño, están más cerca al huésped para ayudarlo y acompañarlo.

Respecto al recorrido que se realizó por el establecimiento, la entrada al hotel contaba con rampas pero sin barandas y el estacionamiento no cumple con los requisitos ya que falta una rampa que lo una con el exterior del hotel. De esta manera, hay un pequeño camino de piedras que dificulta el traslado de una persona con discapacidad.

Al ingresar, el mostrador de recepción se encontraba a una altura acorde para personas con sillas de ruedas o de baja estatura especialmente. Sin embargo, el personal no poseía conocimientos en lengua de señas para personas sordas o mudas.

No contaban con piso antideslizante en todo el hotel, especialmente en las rampas y las puertas, que estaban sin franja de prevención que evite el choque entre una persona y el vidrio.

Poseen amplios ascensores para entrar y salir, pudiendo girar en su interior. Otro punto a favor que se observó es que las personas con discapacidad tienen una puerta especial para ingresar al desayunador. Con esto se evita que la persona atravesase un largo pasillo sin pisos antideslizantes

En relación a las habitaciones accesibles, las personas con discapacidad sensorial (ciegas) tienen dificultad al salir de las mismas, ya que no hay una tarjeta especial para ser utilizadas por estas personas, por ende terminan no sabiendo cómo poner la tarjeta en la puerta. Con lo único que cuentan, es con sistema braille para ingresar a las habitaciones.

Los baños se encontraban adaptados al igual que las habitaciones, con camas a una altura considerable, un vestidor accesible para personas con discapacidad, un baño privado con puerta ancha para permitir la circulación de la persona, las duchas no poseen bañera y la grifería es alcanzable desde una posición sentada. Por otro lado, cuenta con un barral fijo horizontal sobre el lateral del inodoro, posibilitando la seguridad de la persona en el interior del baño.

Otra cuestión que se observó, es que no había bidet por lo que esto favorece la ganancia de espacio para la movilidad interna en el baño.

Para terminar, como mencionábamos anteriormente, está claro que el hotel cuenta con diversas áreas adecuadas para personas con discapacidad, aunque no esté en sus planes ser un hotel propiamente accesible y recibir la distinción por parte del MINTUR.

4.2.6. Análisis de la guía de autoevaluación de los hoteles mencionados

Luego de utilizar el método de Observación Participante¹, se intentó recolectar datos a partir de un protocolo de observación bajo el título de “Recursos de accesibilidad” de los siguientes hoteles: Rayentray (cinco estrellas), Australis Yene Hue, Península

¹ Proceso a través del cual el observador de una forma consciente y sistemática comparte, dentro de lo que permiten las circunstancias, las actividades de la vida y, en ocasiones, los intereses y afecto de un grupo de personas. Este proceso tiene como propósito la recopilación de datos.

Valdés y Territorio (cuatro estrellas) y Tolosa (tres estrellas). En dicho protocolo, se hizo un listado de aspectos que se iban a evaluar y que se encuentran englobados en las siguientes dependencias hoteleras:

- Estacionamiento
- Entrada al alojamiento (rampas de acceso)
- Hall de ingreso y mostradores
- Rampas
- Ascensores
- Pasillos
- Atención al público
- Habitaciones accesibles
- Piso antideslizante
- Restaurante
- Sanitarios accesibles

Los resultados se encuentran en un cuadro diseñado en base a la Guía de Autoevaluación y/o lista de verificación² que ofrecen las Directrices mencionadas en el capítulo III.

El cuadro citado en el Anexo III enumera los servicios ofrecidos por los hoteles y admite cuatro posibles resultados:

C= Cumple en forma total con los requisitos exigidos.

CP= Cumple en forma parcial con los requisitos exigidos.

I= No cumple (incumple) con los requisitos exigidos.

NA= No aplica lo requerido.

Con esto se pudo elaborar un diagnóstico que permitió identificar los requisitos cumplimentados y no cumplimentados y poder definir a los hoteles como:

- Accesibles: Permiten a las personas con discapacidad desarrollar actividades en distintos ámbitos.
- Practicables: Permiten modificar una estructura o un entorno físico para transformarlo en parcialmente accesible.
- Practicable con ayuda: a través algunas modificaciones pueden transformarse en practicable, siendo necesaria la ayuda de un tercero en las personas con discapacidad.
- No adaptado: son los que no se ajustan a los requerimientos funcionales que garantizan su utilización autónoma por cualquier persona.

Para poder lograr un mejor entendimiento de los resultados alcanzados, se realizó un cuadro en base a la Guía de Autoevaluación para cada hotel trabajado.

A continuación se verán los cuadros ordenados de mayor a menor, teniendo en cuenta si se identificaron los requisitos cumplimentados o no.

² La Guía de Autoevaluación y/o lista de verificación es un cuestionario que permite evaluar el grado de cumplimiento alcanzado en la aplicación de los requisitos de las Directrices. De esta manera, se puede determinar si han cubierto todos los aspectos que se han considerado.

En el cuadro se puede ver que el Hotel Australis Yene Hue de cuatro estrellas, fue el único hotel al que se logró identificar todos los requisitos cumplimentados. Por esta razón, se lo considera como **accesible** ya que le permite a la personas con discapacidad desarrollar actividades en distintos ámbitos.

HOTEL AUSTRALIS YENE HUE	C	CP	I	NA
INGRESO	X			
ESTACIONAMIENTO	X			
CIRCULACION VERTICAL	X			
CIRCULACION HORIZONTAL	X			
HABITACIONES ACCESIBLES	X			
SANITARIOS DE LAS HABITACIONES	X			
SANITARIOS PUBLICOS	X			
ESPACIOS COMUNES	X			
COMUNICACION ACCESIBLE	X			
ILUMINACION ACCESIBLE	X			
SEÑALIZACION ACCESIBLE	X			
SEGURIDAD	X			
CAPACITACION	X			

Fuente: Elaboración propia en base al cuadro desarrollado en el anexo 3.

No sólo cuenta con accesibilidad para poder acceder al establecimiento, sino que la habitación fue una de las más completas, con mostrador adaptado para recibir a las personas con discapacidad, rampas accesibles en la entrada al hotel con barandas, amplios pasillos y ascensores con botones en braille y alarmas sonoras para facilitar el uso a personas no videntes, baños accesibles tanto en las habitaciones para que se desplace la persona con discapacidad (con teléfono de emergencia y duchas sin escalón, cubiertas con una cortina) como en sector de desayunador y restaurante, mesas adaptadas y estacionamiento reservado para personas con discapacidad.

Otra cuestión no menor, es que fue distinguido por el Ministerio de Turismo de la Nación en Directrices de Accesibilidad en diciembre del año 2012 y es el único hotel que cuenta con personal capacitado a través de talleres vivenciales en sensibilización en directrices de accesibilidad, lenguaje de señas, primeros auxilios y RCP para brindar un mejor servicio.

Por ultimo, en lo que respecta a la comunicación accesible, posee ficha de registro en braille, indicador en braille del número de habitación, tarjetas para ingresar a las habitaciones en braille, teléfono con alarma sonora y lumínica, cartas de spa, restaurante, bar y libro de recomendaciones para una segura estadía en braille y aumentativo.

El siguiente hotel es el hotel Tolosa, otro de los hoteles importantes en cuanto a sus servicios accesibles

HOTEL TOLOSA	C	CP	I	NA
INGRESO		x		
ESTACIONAMIENTO	x			
CIRCULACION VERTICAL	x			
CIRCULACION HORIZONTAL		x		

HABITACIONES ACCESIBLES	x			
SANITARIOS DE LAS HABITACIONES	x			
SANITARIOS PUBLICOS				x
ESPACIOS COMUNES		x		
COMUNICACION ACCESIBLE	x			
ILUMINACION ACCESIBLE	x			
SEÑALIZACION ACCESIBLE	x			
SEGURIDAD	x			
CAPACITACION		x		

Fuente: Elaboración propia en base al cuadro desarrollado en el anexo 3.

Posee habitaciones para personas con movilidad reducida y les falta adaptar una habitación para personas con discapacidad sensorial.

Se pudo observar que se podía ingresar al mismo sin inconvenientes ya que posee puertas automáticas que facilitan aún más el ingreso y estacionamiento reservado para personas con discapacidad. Por otro lado, en el interior del hotel no hay desniveles y los ascensores son amplios con sistema braille.

Respecto a las habitaciones, la entrada a las mismas cuenta con sistema braille. Los baños de las habitaciones poseen bañeras y no duchas para el aseo de personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Sin embargo, poseen un banco de transferencia para bañera eliminando cualquier obstáculo.

Cuestiones negativas que se observaron, fueron que el mostrador era alto de forma que no permite una correcta aproximación por parte de personas en sillas de ruedas y/o de baja estatura y que no cuentan con baños adaptados en planta baja (aunque está en los planes hacer la adaptación de uno).

En cuanto al sector de desayunador, no hay sector con mesa determinada para personas con discapacidad. No obstante, las mesas son alcanzables para estas personas. También, contemplan la accesibilidad a la comunicación en la carta de menú ya que cuentan con carta en sistema braille.

A raíz de esto, se puede determinar que este establecimiento es **practicable** porque permite modificar una estructura o un entorno físico para transformarlo en parcialmente accesible, es el caso por ejemplo, de una persona con discapacidad que a causa de que el hotel no cuenta con un mostrador a una altura considerada, puede hacer el check in en la parte del lobby.

A continuación, en el siguiente cuadro le sigue el Hotel Rayentray.

HOTEL RAYENTRAY	C	CP	I	NA
INGRESO		x		
ESTACIONAMIENTO			x	
CIRCULACION VERTICAL	x			
CIRCULACION HORIZONTAL		x		
HABITACIONES ACCESIBLES	x			
SANITARIOS DE LAS HABITACIONES	x			
SANITARIOS PUBLICOS	x			
ESPACIOS COMUNES		x		

COMUNICACION ACCESIBLE	x			
ILUMINACION ACCESIBLE		x		
SEÑALIZACION ACCESIBLE		x		
SEGURIDAD	x			
CAPACITACION	x			

Fuente: Elaboración propia en base al cuadro desarrollado en el anexo 3.

Es importante mencionar que dicho hotel comenzó a construirse a comienzo de los 90, inaugurándose en el año 2008, razón por la cual con las nuevas tendencias con relación al tema que se investiga en la presente tesis, se hicieron las adaptaciones que la infraestructura así lo permitió.

Se pudo observar que dentro de los aspectos negativos, cuenta con rampas pero sin barandas, el estacionamiento externo no está conectado a la entrada del hotel, por lo que una persona con discapacidad motriz principalmente, debe realizar varias maniobras para poder acceder al hotel. Por otro lado, en su interior, el mostrador no posee una medida acorde para aquellas personas con sillas de ruedas o de baja estatura y por último, en las habitaciones no hay una rampa que permita acceder al balcón, por lo que la persona debe pedir ayuda ya que por sus propios medios no lo puede hacer.

Sin embargo, como aspectos positivos, se identificaron dos habitaciones accesibles para personas con discapacidad motriz, un estacionamiento cubierto en el interior del hotel (subsuelo) que le permite a la persona acceder sin problemas. El acceso al restaurante se encuentra adaptado debido a que hay un autoelevador para aquellas personas con discapacidad y disponen de cartas en braille en la confitería/restaurante.

Por último, es interesante mencionar que es el único hotel que brinda la silla anfibia para aquellas personas con movilidad reducida que deseen disfrutar de las aguas maderenses y una silla de ruedas generalizada para quienes necesiten utilizarla. Además, se han incorporado elementos de seguridad, como así también elementos para aquellas personas que no puedan ingresar al mar por su discapacidad, ahora lo puedan hacer a través del uso una silla anfibia.

A partir de lo mencionado, este hotel es considerado como **practicable**, permitiendo modificar una estructura o un entorno físico para transformarlo en parcialmente accesible

Por su parte, el hotel Territorio es uno de los hoteles más actuales y es considerado un hotel boutique de 4 estrellas que quiere asemejarse a una casa familiar que esté al servicio del huésped de una manera más cercana.

HOTEL TERRITORIO	C	CP	I	NA
INGRESO		x		
ESTACIONAMIENTO			x	
CIRCULACION VERTICAL		x		
CIRCULACION HORIZONTAL		x		
HABITACIONES ACCESIBLES		x		
SANITARIOS DE LAS HABITACIONES	x			
SANITARIOS PUBLICOS		x		
ESPACIOS COMUNES	x			
COMUNICACION ACCESIBLE		x		

ILUMINACION ACCESIBLE		x		
SEÑALIZACION ACCESIBLE		x		
SEGURIDAD		x		
CAPACITACION		x		

Fuente: Elaboración propia en base al cuadro desarrollado en el anexo 3.

Este hotel cuenta con diversas áreas adecuadas para personas con discapacidad, sin embargo, no está en sus planes ser un hotel propiamente accesible y recibir la certificación por parte del MINTUR ni tienen ningún plazo para mejorar la accesibilidad en el mismo.

La entrada al hotel cuenta con rampas pero sin barandas y el estacionamiento no cumple con los requisitos ya que falta una rampa que lo conecte con el exterior del hotel.

Al ingresar, el mostrador de recepción se encontraba a una altura acorde para personas con sillas de ruedas o de baja estatura. No cuentan con piso antideslizante en todo el hotel, especialmente en las rampas y las puertas, que estaban sin franja de prevención que evite el choque entre una persona y el vidrio.

Poseen baños accesibles y dos habitaciones accesibles, aunque es importante destacar que las personas con discapacidad sensorial tienen dificultad para salir de las mismas, ya que no hay una tarjeta especial para ser utilizadas por estas personas, por ende terminan no sabiendo cómo poner la tarjeta en la puerta. Con lo único que cuentan, es con sistema braille para ingresar a las habitaciones. Es decir, pueden entrar con facilidad pero se les complica salir.

Tienen amplios ascensores para entrar y salir, pudiendo girar en su interior. Además, las personas con discapacidad poseen una puerta especial para ingresar al desayunador, evitando pasar por largos pasillos con pisos que no son antideslizantes.

Si bien el hotel cuenta con diversas áreas adaptadas, no apunta a ser un hotel de categoría alta que cumpla con todos los requisitos que le piden, esto significa que no está en sus planes ser un hotel propiamente accesible y recibir la certificación por parte del MINTUR. De esta manera, es considerado, **practicable con ayuda**, porque a través de algunas modificaciones puede transformarse en practicable siempre y cuando exista la ayuda de un tercero.

Por último, el Hotel Península Valdés si bien es un hotel de categoría 4* (cuatro estrellas), no cuenta con habitaciones accesibles.

HOTEL PENÍNSULA VALDÉS	C	CP	I	NA
INGRESO		x		
ESTACIONAMIENTO		x		
CIRCULACION VERTICAL		x		
CIRCULACION HORIZONTAL		x		
HABITACIONES ACCESIBLES		x		
SANITARIOS DE LAS HABITACIONES		x		
SANITARIOS PUBLICOS		x		
ESPACIOS COMUNES		x		
COMUNICACION ACCESIBLE				x
ILUMINACION ACCESIBLE			x	
SEÑALIZACION ACCESIBLE			x	

SEGURIDAD		x		
CAPACITACION		x		

Fuente: Elaboración propia en base al cuadro desarrollado en el anexo 3.

Dicho hotel no se creó con intenciones de ser un hotel accesible. Sin embargo, en un mediano plazo tienen pensado apuntar a incorporar medidas accesibles.

Según lo que se pudo observar, no tenía habitaciones accesibles, baños accesibles, las camas eran más altas de lo que deberían ser y las duchas tenían escalón. Por otro lado, el mostrador que se encontraba en la recepción del hotel se encontraba a una altura alta imposibilitando el registro de las personas con discapacidad aunque está previsto hacerlo en unas de las mesas del lobby.

Respecto al estacionamiento, se encuentra conectado al hotel a través de escalones aunque utilizan una rampa de madera que se coloca provisoriamente para que la persona con discapacidad, especialmente en sillas de ruedas, pueda subir.

En cuanto al ingreso, posee un autoelevador en la entrada del mismo para personas con sillas de ruedas u otra discapacidad.

Otro aspecto positivo, es que tienen conocimientos en materia de accesibilidad, referidos especialmente al trato con el huésped, de cómo acompañar a la persona con discapacidad.

Para terminar, en la entrevista que se le realizó al gerente del hotel, el mismo afirmó que el hotel no está preparado para recibir personas con capacidades diferentes, más que nada porque no cuentan con habitaciones accesibles. Es por esta razón principalmente que es considerado **no adaptado**, ya que no garantiza su utilización autónoma por cualquier persona.

4.3. Análisis de TripAdvisor (Ver anexo II)

Según Ander-Egg (1995), el análisis de contenido puede entenderse como una técnica de recopilación de información que permite estudiar el asunto manifiesto de una comunicación, clasificando sus diferentes partes de acuerdo con categorías establecidas por el investigador, con el fin de identificar de manera sistemática y objetiva dichas categorías dentro del mensaje.

Para esta técnica se consultó el portal *TripAdvisor*, ya que allí puede encontrarse opiniones e información brindada por viajeros de todo el mundo. Ellos comparten sus opiniones, consejos y experiencias en relación a distintos destinos turísticos.

Encontramos diversos comentarios en los distintos hoteles: Rayentray (406 opiniones), Península valdes (386 opiniones), Territorio (328 opiniones), Australis Yene hue (273 opiniones) y Tolosa (204 opiniones).

En este caso, sólo fueron analizados los comentarios de este año (2016) y solo algunos del año anterior (aquellos de los últimos meses del 2015), para conocer las opiniones y experiencias de personas que han visitado los distintos hoteles mencionados en el párrafo anterior.

Consideramos sólo aquellos comentarios escritos por personas que habían visitado los hoteles estudiados en esta investigación y que podían aportar información en materia de accesibilidad. En su mayoría fueron comentarios en idioma español y portugués.

Para esto, se tuvo en cuenta tanto los adjetivos usados para describir los hoteles y la ciudad como también las recomendaciones que dejaban luego de sus experiencias.

Al analizar los comentarios (ver anexo II), se encontraron diversas coincidencias en la forma de describirlos, es decir, en la utilización de adjetivos. Aquellos más utilizados fueron: excelente, muy recomendable, gran experiencia y localización y accesibilidad a los puntos de interés.

En una primera instancia se observó que un 90%, calificó a los hoteles como excelente/muy bueno. En el hotel Tolosa, se han encontrado comentarios que mencionan que está ampliamente adaptado para personas con discapacidad. En otros se destaca en varias oportunidades la cercanía que tienen los hoteles Yene Hue y Península a todos los puntos de interés de la ciudad de Puerto Madryn.

Del hotel Rayentray destacaron tanto las sillas de ruedas comunes como las sillas de ruedas para la arena y el mar, que se encuentran al alcance del viajero que las necesite sin cargo. Esto es de destacar, ya que como mencionábamos en la presente tesis, es el único hotel que las brinda.

Por otra parte, en promedio los hoteles tienen un 10% de comentarios negativos, considerando las experiencias como mala/horrible. En los casos en que observamos comentarios negativos fueron por parte de personas que no tenían ninguna discapacidad y que hacían referencia a algunas cuestiones puntuales de sus experiencias. Por ejemplo, que no funcionaban ciertos artefactos eléctricos como el aire acondicionado, que la atención del hotel no era buena, otros.

En general, se describe una ciudad que merece ser visitada y que aunque los comentarios sean escasos en cuanto a accesibilidad, se puede demostrar que hay hoteles en la ciudad que están equipados para recibir a personas con discapacidad, siendo estos hoteles los estudiados en esta investigación.

Sugerencias generales y propuestas de mejoras



Capítulo 5. Sugerencias generales y propuestas de mejoras

5.1. Sugerencias generales para la atención de la demanda del turismo accesible

De acuerdo con una publicación lanzado por La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires³, denominada “Turismo Accesible: consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico”, se describirán algunas sugerencias generales que son importantes tener en cuenta a la hora de ayudar a personas con diferentes discapacidades.

a) Pregunte antes de ayudar

No hay que dar por sentado que las personas con discapacidad y/o movilidad reducida necesitan ayuda. Muchos de ellos luchan día a día para lograr la autonomía y el desenvolvimiento personal. Sólo basta con consultarle a la persona si necesita asistencia o ayuda y esperar su respuesta.

b) Ser cuidadoso con el contacto físico

Algunas personas con discapacidad dependen de sus extremidades para tener equilibrio. Un movimiento brusco podría hacerles perder el equilibrio. Evitar dar palmadas en la espalda o realizar movimientos rápidos si está asistiendo a una persona con bastón o muletas.

c) Pensar antes de hablar

Siempre que esté interactuando con una persona con discapacidad no solo diríjase a ella sino también a su acompañante o asistente. Evitar hablar de su discapacidad y ponerse mal, las personas con discapacidad y su entorno están acostumbradas y pueden tomarlo como una situación de aprendizaje para el otro. Sólo debe manejarse en forma natural.

d) No dar por sentado lo que el otro necesita

Las personas con discapacidad y su entorno saben mejor que nadie lo que pueden hacer y/o dejar de hacer. Siempre debe consultarle, no decida por ellas sobre alguna situación.

e) Tener empatía y responder a sus sugerencias y pedidos

Cuando las personas con discapacidad y/o su entorno le solicitan alguna implementación o solicitud, no hay que sentir que están desvalorando la atención si no que se está manifestando algo que necesitan para sentirse cómodos.

A su vez es importante hacer hincapié en la atención de esta demanda ya que muchas veces los RRHH no saben cómo comportarse ante una situación de atención a una persona con discapacidad o su entorno. Para ello existen algunos consejos que brinda el Servicio Nacional de Rehabilitación:

a) Atención a personas con limitaciones en la movilidad:

Personas que caminan despacio y/o que utilizan ayudas técnicas para caminar (bastones, andadores, muletas):

³ La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, representada por la Defensoría del Turista, se ha convertido en un organismo de referencia en materia del turismo accesible; tanto para el turista que visita nuestra ciudad como así también para otros actores importantes de la actividad turística del sector público y privado. Tiene como fin de lograr la inclusión social de las personas con discapacidad en diferentes ámbitos sociales y culturales, como en este caso el del Turismo.

Preguntar a la persona si necesita ayuda y como quiere que sea la brindemos. Es necesario preguntarle si necesita ayuda a la hora de transportar su equipaje, paquetes, bolsos u objetos. Si hay que caminar junto a ella, debemos adaptar nuestro paso al suyo.

b) Personas que utilizan una silla de ruedas

Antes de actuar y manipular una silla de ruedas debemos consultarle a la persona si necesita ayuda. Será la persona con discapacidad o su acompañante la que orientará y pedirá cómo ayudarla. Siempre hay que dirigirse a la persona con discapacidad, que está en la silla de ruedas, y no sólo a su acompañante.

Para dirigirse a una persona que se encuentra sentada en su silla de ruedas debemos situarnos frente a ella y en lo posible en su misma altura visual.

c) Atención a personas con limitaciones auditivas

Si se necesita llamar su atención puede tocarle suavemente el codo o el hombro. Se debe hablar en un término medio (no hablar a las apuradas, utilizando el lunfardo con los turistas ni tampoco exagerando la vocalización). Vocalizar correctamente, hablar normalmente pero nunca hacer muecas. Hay que mantener la boca libre de obstáculos (chicles, caramelos, chupetines, etc).

Si la persona viaja acompañada de un intérprete de lengua de signos hay que dirigirse a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete. Si es necesario la persona puede ayudarse con la escritura.

Si lo que se está transmitiendo es información importante: nombres, direcciones, horarios, fechas, etc. es necesario hacerlo en forma escrita para evitar los malos entendidos y si hay que explicar algo podemos utilizar gestos.

d) Atención a personas con limitaciones visuales

Preguntar a la persona si necesita ayuda y como quiere que se la brindemos. Si la persona va acompañada, hay que dirigirse a ella y no a su acompañante.

Seguramente si hay que ayudar a una persona con discapacidad visual, ella se pare detrás y tome a la persona que lo va a ayudar del hombro o codo. Para ello hay que ser específicos y precisos en el mensaje; evitando decir: cuidado, allá, acá, eso, esto, etc.

Si hay que guiarlo para llegar hasta un lugar, se debe ser lo más específicos posible orientando a la persona con cantidad de pasos o metros y relatarle con qué obstáculos se encontrará.

Para indicarle un asiento, se debe colocar la mano en el respaldo para que pueda orientarse. Si está sentada la persona con discapacidad visual frente a una mesa para tomar algo, se debe relatar cómo está distribuida la mesa y donde se encuentra la carta en braille.

e) Atención a personas con limitaciones para la comprensión

Se debe ser natural y sencillo en la manera de hablar. Así también, responder a las preguntas realizadas por la persona con discapacidad, asegurando que se ha entendido. Si es necesario, se debe explicar las mismas cosas en forma más sencilla y de diferentes formas para que se entienda, sin dejar de ser respetuoso y tener empatía.

5.2. Propuestas de mejoras

La presente tesis apunta a constituir un aporte a los escasos estudios existentes con respecto a las personas con discapacidad. Los siguientes temas conforman una agenda futura orientada a resolver las distintas problemáticas que involucran a las PCD.

- Promover mayor cantidad de información (estadística, sobre todo) que ayude a plasmar mejores intervenciones públicas.
- Para una mejor implementación de políticas públicas es necesario identificar donde se cuenta con unidad sistémica y donde no, para poder reconstruir la capacidad de gobierno y de coordinación dentro de las estructuras.
- Emerge la necesidad de conformar un sistema de políticas y programas de discapacidad, entendiéndose como un conjunto de instituciones, actores y prácticas (públicas y privadas) encaminados a resolver los problemas y realizar los derechos ligados a las diversas formas de discapacidad.
- Capacitaciones a todo el personal de los hoteles desde el personal de la recepción hasta aquellas personas que ocupan un cargo importante, entendiéndose que es necesario que todos tengan conocimiento y no solo unos pocos o nadie. Las capacitaciones deben contemplar temáticas como recomendaciones generales (naturalidad, respeto, sentido común, buena atención al usuario, etc.); atención a personas con discapacidad física y/o movilidad reducida, sensorial (sordos, hipoacústicos, ciegos, disminuidos visuales, personas con limitaciones para hablar), a personas de baja estatura, a personas con discapacidad mental y a personas con otros tipos de discapacidad y/o limitaciones.
- Promoción de los programas de accesibilidad con el fin de que se sumen más restaurantes, balnearios, hoteles, etc y den sus primeros pasos en lo que a accesibilidad se refiere.
- Mejoras edilicias y servicios accesibles en los hoteles, sitios de interés y en la ciudad en general tanto para la población local como para los turistas.

Para ello, se brindarán algunas propuestas específicas a considerar para aumentar la accesibilidad en los hoteles.

Se debería partir por evitar las barreras arquitectónicas, y una de las alternativas para lograrlo es por medio de rampas, colocando en los mismos pasamanos, con una pendiente suave y construida con materiales apropiados.

La puerta de entrada para personas con discapacidad debería estar indicada con un pictograma. Sería indispensable también poseer un estacionamiento propio, con espacios reservados a personas con capacidades diferentes debiendo estar ubicado en la proximidad de la entrada principal. Preferiblemente, debería poseer camino plano hacia el edificio o ubicar como mínimo una rampa, siempre con la debida señalización.

Luego, es conveniente realizar una buena distribución de los pasillos, que posean el ancho adecuado para el desplazamiento de sillas de ruedas, señalética para orientar a las personas y que puedan manejarse por sí mismos, y que a su vez sean visibles, a la altura de los ojos, iluminados y en Braille.

En cuanto al área de recepción, sería recomendable que el mostrador sea de una altura adecuada para que puedan acercarse a la misma sin dificultades.

Con respecto a la accesibilidad en los ascensores, las puertas de acceso podrían ser más anchas para que la persona ingrese con facilidad, además de contar con pasamanos, botonera en Braille. Además, sería interesante que las señales que anuncian la llegada del ascensor sean tanto visuales como sonoras.

Por otro lado, las escaleras deberían prever descansos contando a su vez con un sólido pasamanos y para las personas con disminución visual, sería conveniente que los bordes de los escalones posean un color contrastante para que les sea más fácil deducir la altura del escalón. Además, los bordes de los escalones deberían poseer una banda de material antideslizante para prevenir accidentes.

En cuanto a las habitaciones, deberían tener una superficie considerable para que puedan moverse tranquilamente por la misma sin elementos que bloqueen el desplazamiento. Es recomendable que los muebles que se encuentren dentro, como mesas, camas, sillas, otros sean de medidas menores a la de otras habitaciones.

Sería aconsejable que los teléfonos tuvieran números grandes y/o en Braille y luz intermitente con visor. En el área del baño de las habitaciones, sería bueno contar con una superficie libre amplia para poder movilizarse sin inconvenientes, con un inodoro bajo y con barras de apoyo y una bañera con dimensiones adecuadas, sin bordes, con barras de apoyo y asientos desplegables.

Finalmente, al saber que una persona con discapacidad está próximo a alojarse, deberían contar con asistencia médica en todo momento y personal adecuado que pueda ser de ayuda, con el fin de prevenir cualquier urgencia.

Consideraciones finales



21616197

Capítulo 6. Consideraciones finales

El último capítulo lo dedicaremos a comentar las principales conclusiones obtenidas de la presente tesis, haciendo principal referencia al análisis de los recursos de accesibilidad que brindan las empresas hoteleras para personas con discapacidad en la ciudad de Puerto Madryn.

Además de analizar las accesibilidades con las que cuentan los hoteles para acceder a los mismos y para movilizarse dentro de ellos, se incluyeron los espacios públicos más concurridos por los turistas como también los sitios de fauna más característicos de la zona con el fin de conocer si allí también se cumplen con las condiciones de accesibilidad.

En función de los objetivos planteados en esta investigación, surgieron los siguientes interrogantes: *¿Lo que opinan los responsables de las empresas hoteleras de la ciudad de Puerto Madryn coincide con lo que ofrecen realmente dichas empresas? ¿Son accesibles los hoteles para las personas con diferentes discapacidades?*

De acuerdo con la información recabada en las entrevistas que se les realizaron a los gerentes de los hoteles, podemos responder el primer interrogante. Se logra evidenciar que lo que opinan los gerentes de los hoteles si coincide con los servicios que prestan y las instalaciones que poseen.

Por un lado, los responsables de los hoteles Yene Hue y Rayentray creen que están preparados para recibir a personas con alguna discapacidad y consideran que brindar servicios accesibles es un factor importante ya que permite que todos cuenten con la posibilidad de disfrutar de la ciudad y de sus alrededores.

Mientras que por el otro lado, los gerentes de las empresas hoteleras Tolosa, Península Valdés y Territorio coinciden con que les falta adaptar habitaciones accesibles en un corto/mediano plazo y que no están preparados para recibir a personas con alguna discapacidad más que nada porque no cuentan con habitaciones accesibles. Si bien el Hotel Tolosa posee habitaciones accesibles para personas con movilidad reducida, el gerente de este hotel, comentó que les falta adaptar habitaciones para personas con discapacidad sensorial.

Respecto al segundo interrogante sobre si son accesibles los hoteles para personas con discapacidad, la investigación realizada ha servido para tomar conocimiento de la hotelería actual para personas con alguna discapacidad y ver qué tan preparados están para recibirlos y atender sus necesidades.

Se comprobó que la gran mayoría de los hoteles aún tienen varias fallas en lo que respecta al servicio y a la arquitectura. Sin embargo, al visitar los hoteles se detectó que la mayoría de ellos fallaba en requerimientos básicos, que se podían arreglar con facilidad e invirtiendo poco tiempo y recursos financieros. Por ejemplo, podrían capacitar a su personal para que al menos uno de ellos pueda manejar la comunicación en lengua de señas y/o tener una atención personalizada hacia las personas con discapacidad sin interrumpir la actividad diaria del hotel.

Otra observación es que algunos establecimientos hoteleros no pueden hacer más accesibles sus instalaciones, ya que no está en sus planes ser un hotel accesible. Es el caso del hotel Territorio, que a pesar de que cuenta con diversas áreas adecuadas para personas con discapacidad, no tiene intenciones de ser un hotel propiamente accesible y recibir la certificación por parte del MINTUR.

Las distintas metodologías utilizadas para realizar este abordaje, han permitido detectar que solo uno de los cinco hoteles estudiados fue el único considerado como

accesible. Se trata del Hotel Australis Yene Hue de cuatro estrellas, siendo el único hotel al que se le lograron identificar todos los requisitos cumplimentados. Por esta razón, se lo considera como **accesible** ya que le permite a la personas con discapacidad desarrollar actividades en distintos ámbitos.

Otro de los hoteles importantes en cuanto a sus servicios accesibles, es el Hotel Tolosa. Si bien cuenta con servicios e instalaciones accesibles, también se han encontrado algunas fallas que deberían ser mejoradas. Es por esto, que se pudo determinar que este establecimiento es **practicable** porque permite modificar una estructura o un entorno físico para transformarlo en parcialmente accesible, por ejemplo, debido a que el hotel no cuenta con un mostrador a una altura considerada para personas con capacidades diferentes, puede hacer el check-in en la parte del lobby.

Posteriormente le sigue el Hotel Rayentray, considerado como **practicable**, permitiendo modificar una estructura o un entorno físico para transformarlo en parcialmente accesible. Por ejemplo, en el acceso al restaurante/desayunador del hotel se encuentran unas escaleras y al lado, han colocado un autoelevador para aquellas personas con capacidades diferentes que no puedan subir las escaleras.

Por otro lado, el Hotel Territorio es considerado **practicable con ayuda**, porque a través de algunas modificaciones puede transformarse en practicable siempre y cuando exista la ayuda de un tercero. Un claro ejemplo de esto es el estacionamiento, que falta una rampa que lo conecte con el exterior del hotel, siendo indispensable la ayuda de un tercero que acompañe a la persona con discapacidad para poder ingresar al hotel.

Por último, se pudo observar que si bien el Hotel Península Valdés es un hotel de categoría 4* (cuatro estrellas), no cuenta con habitaciones accesibles. Por esta razón principalmente es considerado **no adaptado**, ya que no garantiza la utilización autónoma del hotel por parte de una persona con discapacidad.

Si bien el tema central de esta investigación es la accesibilidad en los hoteles de Puerto Madryn, también se investigaron aquellos espacios turísticos más concurridos por los turistas para conocer si también están en condiciones de ser visitados por personas con discapacidad, entendiendo que estas personas realizan recorridos próximos a los hoteles como así también, excursiones/sitios que sean de interés para ser visitados.

Dentro de los lugares y atractivos de la ciudad de Puerto Madryn, se relevaron el Centro de visitantes Istmo Carlos Ameghino; el Museo provincial de ciencias naturales y oceanográfico; Punta Tombo; Museo del desembarco y sitio histórico Punta Cuevas; Teatro del Muelle; Shopping; Ecocentro; Secretaria de Turismo; Isla de los Pájaros; Balnearios y Avistaje de ballena

Se ha visto que la mayoría de estos lugares ofrecen facilidades en materia de accesibilidad aunque no son completamente accesibles. Sin embargo, el Museo Provincial de Ciencias Naturales es el único que no posee ninguna facilidad para personas con discapacidad. Según lo comentado por la recepcionista del mismo, se trata de un museo histórico que no puede ser modificado por el valor que representa.

En relación a los demás sitios de interés de la ciudad de Puerto Madryn y de la zona, se ha detectado que poseen varios requisitos cumplimentados en materia de accesibilidad que han sido detallados en el capítulo anterior. Creemos que es

necesario resaltar algunas cuestiones positivas y/o negativas puntuales de algunos lugares visitados.

En el caso de la visita a Punta Tombo, bajo mi propia experiencia de llevar a un familiar en una de las sillas de ruedas prestadas por el guardafauna de Punta Tombo, se dificultó mucho llegar a la pingüinera pasando por un largo camino de piedras. Por esta razón, creo que es necesario que se extienda el sendero o que se ofrezca otro tipo de silla, con ruedas más anchas y gruesas ya que con las sillas de ruedas comunes la persona se desplaza de un lado para el otro mientras se recorre el camino.

Según el guardafauna del puesto de control, tienen intenciones de seguir apostando por cuestiones en materia de accesibilidad pero es difícil cuando hay un área natural protegida de por medio, ya que se termina perjudicando el hábitat de los animales característicos de la zona.

En el caso del Ecocentro, es interesante resaltar que además de brindar facilidades para personas con discapacidad, cuentan con un amplio auditorio, equipado con alta tecnología, como parlantes de piso y pared para quienes tienen disminución auditiva, dos cabinas de traducción y rampa para personas con discapacidad.

Respecto a la Secretaría de Turismo, está realizando un intenso trabajo en materia de accesibilidad por ejemplo, se licitó y está en funcionamiento el taxi accesible para aquellas personas que necesiten transportarse, principalmente personas en sillas de ruedas. También la Secretaría ha llevado a cabo talleres vivenciales de sensibilización sobre cómo atender personas con discapacidad.

A partir de los datos relevados, se ha observado que se han realizado importantes mejoras llevadas a lo largo de estos años, que han logrado eliminar algunas barreras arquitectónicas, de señalética y de servicios aunque aún haya diversas fallas por mejorar. En materia de accesibilidad, se puede decir que los lugares más concurridos por los turistas que visitan la ciudad de Puerto Madryn son **Practicables con Ayuda**, esto quiere decir, que cumple con algunos requisitos exigidos pero no con la totalidad, permitiendo a la persona con discapacidad hacer uso del lugar pero seguramente necesitará la ayuda o apoyo de otra persona para hacerlo completamente.

Luego de haber presentado todo esto, creemos que a pesar de que se está haciendo un importante aporte en materia de accesibilidad en la ciudad, aún falta mucho por hacer. Cualquier persona, en algún momento, va a ser un potencial turista que requiera de servicios e instalaciones turísticas accesibles.

Todas las personas pasan a lo largo de su vida por alguna situación en la que su movilidad o capacidad puede verse alterada en mayor o menor medida y de forma transitoria o permanente en el tiempo.

En nuestra opinión, debería proponerse un nuevo giro en el turismo accesible. Un nuevo cambio en la valoración a la persona con discapacidad, y sobre la consideración de sus capacidades y adaptaciones sociales. Implica también el convencimiento de que pueden vivenciar las mismas sensaciones que cualquiera y acceder a diferentes propuestas turísticas.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, Carlos H. & Bulit Goñi, Luis G. (2010). *Políticas sobre la discapacidad en la Argentina. El desafío de hacer realidad los derechos*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores.
- Ander Egg, Ezequiel. (1995). *Técnicas de Investigación Social* (24ª Ed.). Buenos Aires: Lumen.
- Brinckmann, W. y Wildgen Sidnei, J. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible. *Cuadernos de turismo*, 11, 41-58.
- Cánoves, G; Herrera, L. y Villarino, M. (2005). Turismo rural en España: paisajes y usuarios, nuevos usos y nuevas visiones. *Cuadernos de Turismo*, 15: 63-76.
- Casanova Ferro, Gonzalo. (2007). *Derecho y Turismo*. Argentina: Editorial Ediciones Turísticas.
- Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2015). *Turismo Accesible. Consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico*. Disponible en <http://www.defensoriaturista.org.ar/archivos/turismo-accesible-consideraciones-para-la-atencion-de-la-demanda-en-el-sector-turistico.pdf>.
- Dominguez Vila, T; Fraiz Brea, J. y Alén González, E. (2011). Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. *Cuadernos de turismo*, 28, 23-45.
- Fernández Alles, María Teresa. (2007). *Turismo Accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la provincia de Cádiz*. Tesis Doctoral, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Cádiz, Cádiz, España.
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales. (2006). *El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; Secretaría general de Asuntos Sociales.
- Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. (2002). *Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; Secretaría General de Asuntos Sociales e Instituto de Migraciones y Servicios Sociales.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos & Comisión Nacional Asesora para la integración de las personas con Discapacidad. (2005). *La población con discapacidad en la Argentina. Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad*. Buenos Aires.
- Kuper, Diego. (2008). *Turismo y áreas de preservación ambiental: el desarrollo turístico de Península Valdés, Provincia del Chubut*. Ponencia presentada en el noveno Congreso Argentino de Antropología Social, Posadas, Argentina.
- Kuper, Diego. (2009). Turismo y preservación ambiental: el desarrollo turístico de Península Valdés, Provincia de Chubut. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 7, 85-97.
- Massé, Gladys. & Rodríguez Gauna, María Cecilia. (2003). *Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad de Argentina. Su potencialidad para el estudio de la población con discapacidad*. Ponencia presentada en el Primer Congreso Internacional sobre Mujer y Discapacidad, Valencia, España.
- Milio Balanza, i. y Cabo Nadal, M. (2000). *Comercialización de Productos y Servicios Turísticos*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Millán Escriche, M. (2010). Turismo accesible/ turismo para todos, un derecho ante la discapacidad. *Gran tour: revista de investigaciones turísticas*, 2, 101-126.
- Ministerio de Comercio Exterior, Turismo e Inversiones. (2008). *Nuevo sistema de clasificación y categorización de alojamientos turísticos para la provincia del Chubut*. Disponible en:

<http://www.chubut.gov.ar/portal/medios/documentos/alojamientos/PROPUESTA-NSCyCAT-agosto-2008.pdf>.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2003). *Turismo accesible: Hacia un turismo para todos*. España: Pérez, M. y González, D.

Ministerio de Turismo de la Nación, Ministerio de Salud de la Nación, FUARPE y ABJA. (2008). *Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos y guía de autoevaluación*. Meyer, C. y Ocaña, G.

Ministerio de Turismo de la Nación. (2010). Manual de aplicación de las directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos (1ª Ed). Buenos Aires.

Monsalvo, M. (2005). *Accesibilidad en transportes turísticos y terminales*. Tesis para optar al título de Licenciado en Turismo, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de la Plata, La Plata, Argentina.

Naciones Unidas. (2008). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y protocolos facultativos*. Buenos Aires: Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad y Ministerio de Jefatura de Gabinetes de Ministros de la Provincia de Buenos Aires.

Observatorio Turístico de la Universidad Nacional de Lanús. (1970). Ley Nacional de Hotelería. Disponible en: http://www.observatur.edu.ar/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=54.

Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO).

Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Ginebra. Palacios, Agustina. (2008). *El modelo social de la discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: Editorial Cinca.

Reyes, Ernesto Guillermo. (2008). *El caso de San Martín de los Andes, Provincia de Neuquén, en la Patagonia Argentina. Análisis de las percepciones de la comunidad local sobre la discapacidad y el turismo accesible*. Tesis de Grado, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén, Argentina.

Rucci, Ana Clara. (2012). *Los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de realizar actividades turísticas. Caso: La Republica de los Niños*. Tesis de Grado, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina.

Sanabra, Francisco. (s/f). *Buceando recuerdos. Matices de la historia del buceo en la Argentina*. Puerto Madryn: Ocean Ediciones submarinas.

Secretaría de Turismo de Puerto Madryn. (2014). *Guía de Turismo Accesible y Familiar 2014*. Disponible en: <http://madryn.travel/wp-content/uploads/2013/08/Gu%C3%ADa-Accesible-2016-1-ilovepdf-compressed.pdf>.

Secretaria de Turismo y Áreas Protegidas. (2012). *Resolución NSCyCAT*. Disponible en: <https://trelewturismo.files.wordpress.com/2012/05/resolucion-32-14-nscycat.pdf>.

Suriá Martínez, R; Escalona, A. y Yoliset, J. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 12, 209-218.

Valles Martínez, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. España: Editorial Síntesis, S.A.

Vinti, Angela. (s/f). *La responsabilidad del hotelero en el derecho argentino y comparado. Necesidad de incorporar al código civil el contrato de hotelería*. Trabajo presentado en el curso de Derecho Comparado de la Especialización en Derecho de la Judicatura de la Universidad Católica de Córdoba, Córdoba, Argentina.

Vogeler Ruiz, C. y Hernández Armand. E. (1995). *Estructura y Organización del Mercado Turístico*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.

Anexos



ANEXO I

ENTREVISTAS

Entrevista a gerente del hotel

Datos del establecimiento hotelero		
Empresa:		
Año de construcción del hotel:		
Localidad:		
Dirección:		
Nombre del gerente del hotel:		
Correo electrónico:		
Teléfono:		
Categoría del hotel:		
Cadena hotelera a la que pertenece:		
N° de plazas:	N° de habitaciones:	N° de habitaciones accesibles:
		A qué tipo de discapacidad responde:

1. Tratándose de personas con discapacidades diferentes, ¿Ha notado alguna preferencia por parte de estas personas respecto a elegir alguna fecha o período determinado para viajar?
2. ¿Tiene conocimientos en temas de accesibilidad hotelera? SI – NO. Especifique
3. ¿Reciben información en materia de accesibilidad? SI – NO

En caso de responder afirmativamente, especifique de parte de quien y la temática específica relacionada con las discapacidades. ¿Aplican actualmente? ¿O han aplicado? ¿Con que frecuencia?

4. Teniendo en cuenta las distintas discapacidades, ¿Sabe cuál es el porcentaje aproximado de las personas que se alojan en este hotel?

Discapacidad física:

Menos del 20%

20% - 40%

41% - 60%

61% - 80%

Más del 80%

Discapacidad intelectual:

Menos del 20%

20% - 40%

41% - 60%

61% - 80%

Más del 80%

Discapacidad psíquica:

Menos del 20%

20% - 40%

41% - 60%

61% - 80%

Más del 80%

Discapacidad sensorial:

Menos del 20%

20% - 40%

41% - 60%

61% - 80%

Más del 80%

5. ¿Considera que este hotel está preparado para recibir personas con discapacidades diferentes? SI – NO. En caso afirmativo, explicita cuáles son las áreas del hotel que cumplen con la reglamentación específica para las distintas discapacidades y el personal capacitado para la ayuda correspondiente en cada caso
6. Dado que hay una reglamentación obligatoria respecto a la cantidad de habitaciones que debe tener en relación al total de las mismas, ¿Cuántas habitaciones accesibles posee el hotel?
7. ¿Qué nivel de accesibilidad cree que existe en las siguientes dependencias del hotel?

Alto Medio Bajo Nulo

- Entrada al hotel (rampas con barandas)
 - Hall de ingreso y mostradores de Atención al público
 - Pasillos
 - Ascensores con dimensiones reglamentarias donde las personas con discapacidad motriz pueden entrar y girar bien con la silla de ruedas
 - Habitaciones accesibles
 - Baños accesibles en el hall de entrada al hotel, en bares, confitería, desayunador, habitaciones y otras áreas donde haya amenidades.
 - Estacionamiento accesible próximo al acceso al hotel
 - Restaurant/ Desayunador
 - Piso antideslizante, rampas con pendiente suave y barandas
 - Personal de atención al público que tenga conocimiento de lenguaje de señas para el caso de personas sordas o mudas.
8. ¿Para quién cree que es beneficioso contar con hoteles accesibles en la ciudad? (Se admiten varias respuestas)
 9. ¿En qué aspectos cree que el hotel debería mejorar?
 10. ¿Tienen algún plazo para mejorar la accesibilidad en el hotel?

Corto plazo – Mediano plazo – Largo plazo
(Menor de 1 año) (Entre 1 y 3 años) (Más de 3 años)
 11. ¿Qué aspectos positivos considera que hacen que este hotel se encuentre en una posición mucho mejor respecto a sus competidores relacionados con la

atención a las discapacidades y sus correspondientes adecuaciones para una estadía más placentera?

- ☐ Ubicación
- ☐ Servicio al cliente
- ☐ Tarifa
- ☐ Personal
- ☐ Imagen del hotel
- ☐ Otros

12. ¿Considera que brindar servicios turísticos accesibles es un factor importante que lo diferencian de otros hoteles?

Entrevista prestadores de servicios que van a Península Valdés

Datos del prestador de servicios
Empresa:
Año en que empezó a prestar el servicio:
Nombre del responsable:
Dirección:
Correo electrónico:
Teléfono:

1. Con respecto a aquellas personas que padecen alguna discapacidad y desean realizar el avistaje de ballenas (excursión de gran interés que brindan para los turistas), ¿Conoce o tiene estadísticas sobre la procedencia de estas personas?

2. ¿De qué rango etario son las mismas?

Menor de 20 años
 Entre 20 años y 30 años
 Entre 31 y 45 años
 Entre 46 y 60 años
 Más de 60 años

3. ¿Conoce cuál es el tipo de discapacidad que puede haber en los turistas tanto nacionales como extranjeros de los que ustedes les dan prestación? Marque con una X la/s opción/es correctas.

Nacionales

- ☐ Discapacidad física
- ☐ Discapacidad sensorial
- ☐ Discapacidad mental
- ☐ Personas mayores de 60 años con o sin alguna discapacidad
- ☐ Mujeres embarazadas
- ☐ Personas con algún tipo de dificultad temporal para desplazarse
- ☐ Otras

Extranjeros

- ☐ Discapacidad física
- ☐ Discapacidad sensorial
- ☐ Discapacidad mental
- ☐ Personas mayores de 60 años con o sin alguna discapacidad
- ☐ Mujeres embarazadas
- ☐ Personas con algún tipo de dificultad temporal para desplazarse
- ☐ Otras

4. A la hora de trasladar a las personas con alguna discapacidad motriz, ¿Cómo realizan el ascenso y descenso de la misma al medio de transporte?
5. Esta persona con discapacidad motriz, ¿Cuenta con un lugar especial en el medio de transporte que utilizan? En caso de responder afirmativamente, ¿Se encuentra cerca de la puerta?
6. Al momento de realizar el avistaje de ballenas, ¿Cómo realizan el ascenso y descenso de las personas con discapacidad motriz a las embarcaciones? ¿Poseen pasarelas para las personas con discapacidad motriz?
7. Aquellas personas que padecen una discapacidad física, ¿Tienen un lugar determinado para ubicarse con sus sillas de ruedas en la embarcación?
8. ¿Cuentan con personal preparado para atender a personas con problemas auditivos, problemas para expresarse o personas con problemas de visión o ceguera?
9. ¿Reciben información en materia de accesibilidad para saber cómo brindar un servicio adecuado a las personas con alguna discapacidad? En caso de responder afirmativamente, ¿Por parte de quien provienen las capacitaciones?
10. En base a su conocimiento respecto a la accesibilidad, ¿Considera que las excursiones que brindan (Avistaje de ballenas, centro de interpretación de Península Valdés, excursión a Punta Tombo -pingüinos-, así como en otros sitios que sean de interés para ser visitados por los turistas) están adecuadas para personas con cierta discapacidad motriz u otra? En caso de responder negativamente, ¿Cuáles serían las propuestas de mejora para realizar?

ANEXO II

COMENTARIOS EN TRIPADVISOR



Maria Belen F

Crítico de nivel 2



6 opiniones



3 votos útiles

“Muy recomendable!”

●●●●● Escribió una opinión el 21 octubre 2015
mediante dispositivo móvil

Excelente las instalaciones, el confort, la decoración y la atención de todos los empleados en toda franja horaria. El desayuno variado y abundante, hemos elegido cenar en el hotel y la comida fue muy buena. La higiene en todas las instalaciones son excelente. Un hotel adaptado ampliamente para personas con capacidades diferentes.

Se alojó el octubre de 2015, viajó con los amigos

¿Te fue útil?



1

Agradecele a Maria Belen F



Denunciar

[Preguntá a Maria Belen F sobre Hotel Tolosa](#)

Esta opinión es la opinión subjetiva de un miembro de TripAdvisor, no de TripAdvisor LLC.



667daniel

Berisso, Argentina

Crítico de nivel 2



6 opiniones



3 opiniones sobre hoteles



1 voto útil

“Disfrutar de un viaje con mi esposa”

●●●●● Escribió una opinión el 8 febrero 2016

Muy recomendable, atención y limpieza buena, habitación y desayuno perfectos, ubicación céntrica y a metros del espigón del puerto, la recepción buena y ágil. Supero a la esperado, todos los detalles cumplidos.

Consejo sobre las habitaciones: La accesibilidad es muy buena, disponible 3 ascensores, en general los pisos son silenciosos

[Ver más recomendaciones relativas a las habitaciones](#)

Se alojó el noviembre de 2015, viajó en pareja

●●●●● Relación calidad-precio

●●●●● Limpieza

●●●●● Servicio

¿Te fue útil?



Agradecele a 667daniel



Denunciar

[Preguntá a 667daniel sobre Hotel Tolosa](#)



Sil N

Crítico de nivel 3

- 18 opiniones
- 3 opiniones sobre hoteles
- 4 votos útiles

“Excelete ubicacion, atencion muy amable”

Opinión escrita 2 semanas atrás

PROs: El hotel cuenta con una excelente ubicacion, pleno centro frente al mar. El personal es muy amable siempre dispuestos a resolver cualquier duda y extremadamente serviciales. Si bien la entrada posee escaleras cuenta con un acensor para discapacitados. Las habitaciones siempre se encuentran limpias. **CONTRAS:** Si bien la comida del restaurante es muy fresca las opciones son muy acotadas, Los aires de las habitaciones a ciertas temperaturas generar mucho ruido, El desayuno esta muy acotado en cuanto a variedad cosa que no sucede en temporada alta.

Consejo sobre las habitaciones: Pedir habitaciones con vista al mar, recomendadas.

[Ver más recomendaciones relativas a las habitaciones](#)



Se alojó el marzo de 2016, viajó con la familia

Relación calidad-precio Servicio
Calidad del descanso

[Menos](#)

¿Te fue útil?

[Agradecele a Sil N](#)

[Denunciar](#)

[Preguntá a Sil N sobre Hotel Peninsula Valdes](#)



Joao M

Crítico de nivel 2

6 opiniones

“Luxuoso otima comodidade e segurança”

Escribió una opinión el 31 marzo 2016

[Google Traductor](#)

Ótimo atendimento ao cliente, quartos confortáveis e seguros com climatização. Localização e acessibilidade aos principais pontos de alimentação e atrativos. recomendo esse hotel vista maravilhosa. gostei muito do atendimento e café da manhã.

Consejo sobre las habitaciones: Os quarto nos andares de cima são silenciosos e com uma ótima vista.

[Ver más recomendaciones relativas a las habitaciones](#)

Se alojó el septiembre de 2015, viajó solo



jimena_aiello
Provincia de Buenos Aires,
Argentina

Crítico de nivel 1



3 opiniones

“Una gran experiencia”

●●●●● Escribió una opinión el 3 abril 2016

El hotel es verdaderamente cómodo, y esta ubicado frente al mar, en el centro de la ciudad.

La pileta, el Cafe Martinez y el buffet son realmente muy buenos! Sería bueno que aclaren que los elementos que ofrecen en la mesa de la habitación deben ser abonados, ya que en un principio aparentan ser gentileza de bienvenida.

Se alojó el enero de 2016, viajó en pareja

Opinión obtenida en colaboración con este hotel

¿Te fue útil?



Agradecele a jimena_aiello



Denunciar

[Ver las 3 opiniones de](#)

[jimena_aiello para Puerto Madryn](#)

[Preguntá a jimena_aiello sobre Australis Yene hue](#)

Esta opinión es la opinión subjetiva de un miembro de TripAdvisor, no de TripAdvisor LLC.



Todepal
Province of Vicenza, Italia

Crítico de nivel 3



23 opiniones



4 opiniones sobre
hoteles



2 votos útiles

“Interessante per la posizione sul lungomare e la vicinanza con il centro”

●●●●● Escribió una opinión el 26 febrero 2016

[Google Traductor](#)

E' un po' datato ,ma le stanze sono ampie,la colazione abbondante e varia ,la pulizia discreta. E' in una posizione ottima perché vicino a ristoranti,tour operators per fissare le escursioni e il prezzo e' adeguato. Ci siamo trovati bene e mi sento di consigliarlo .

Se alojó el febrero de 2016, viajó con los amigos

●●●●● Calidad del descanso

●●●●● Limpieza

●●●●● Servicio

[Menos](#) ▲

¿Te fue útil?



Agradecele a Todepal



Denunciar

[Ver las 5 opiniones de Todepal para Puerto Madryn](#)

[Preguntá a Todepal sobre Australis Yene hue](#)

Esta opinión es la opinión subjetiva de un miembro de TripAdvisor, no de TripAdvisor LLC.



Anna Cristina F
Vitoria, ES

Crítico de nivel 6



60 opiniones



17 opiniones sobre hoteles



34 votos útiles

“Muito bem localizado”

●●●●● Escribió una opinión el 8 febrero 2016
mediante dispositivo móvil

[Google Traductor](#)

Gostei muito de nossa hospedagem nesse hotel. Fica muito bem localizado, de frente para o mar e próximo ao píer de onde saem excursões marítimas. Os funcionários são sempre muito solícitos e atenderam prontamente a todas nossas demandas. O café da manhã não tem nada de excepcional mas é muito bom. Tudo bem saboroso. Tem um "café" no mezanino do hotel (Café Mistral) muito bom, onde se pode tomar um cafezinho delicioso, fazer um lanche à tarde ou até mesmo um jantar mais leve, vislumbrando o mar. Não é um hotel luxuoso mas tem o essencial para uma estadia agradável. O quarto é bem amplo e a cama bem confortável. Recomendo este hotel.

Se alojó el febrero de 2016, viajó con los amigos

[Menos ▲](#)

¿Te fue útil?



[Agradecele a Anna Cristina F](#)



[Denunciar](#)



Hugo F
Buenos Aires, Argentina

Crítico de nivel 5



66 opiniones



22 opiniones sobre hoteles



25 votos útiles

“Vista impresionante. Muy buen hotel”

●●●●● Opinión escrita 2 semanas atrás

Es impactante por su tamaño. Todas la habitaciones dan al mar. Se llega a la playa con solo cruzar la avenida. Muy buen servicio. Amplias habitaciones decoradas con muy buen gusto. No le encuentro ningún problema. Es un poco alejado del centro, hay que tener auto.

Se alojó el febrero de 2016, viajó en pareja

●●●●● Habitaciones
●●●●● Limpieza
●●●●● Servicio

¿Te fue útil?



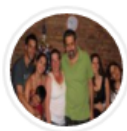
[Agradecele a Hugo F](#)



[Denunciar](#)

[Preguntá a Hugo F sobre Rayentray Puerto Madryn Hotel](#)

Esta opinión es la opinión subjetiva de un miembro de TripAdvisor, no de TripAdvisor LLC.



Mirta Z
Trelew, Argentina

Crítico de nivel 3

- 15 opiniones
- 4 opiniones sobre hoteles
- 4 votos útiles

“Rinde en madryn”

Opinión escrita 4 semanas atrás mediante dispositivo móvil

Todo normal, solo un contratiempo con el aire q para la noche lo solucionaron, nada para destacar, la atención buena, pero me quede con la sensación q en mis visitas anteriores al hotel, fueron mejores. La ubicación, es bastante alejada, del centro de madryn, el hotel cuenta con sillas de ruedas para la arena, para el mar y comunes sin cargo, esto me parece para destacar, y q puede servirle a algún viajero.

Se alojó el marzo de 2016, viajó con la familia

Menos ▲

¿Te fue útil?

Agradecele a Mirta Z

Denunciar

[Ver las 4 opiniones de Mirta Z para Puerto Madryn](#)

[Preguntá a Mirta Z sobre Rayentray Puerto Madryn Hotel](#)

Esta opinión es la opinión subjetiva de un miembro de TripAdvisor, no de TripAdvisor LLC.



fionapettarelli
Bahía Blanca, Argentina

Crítico de nivel 5

- 65 opiniones
- 6 opiniones sobre hoteles
- 12 votos útiles

“Muy bueno pero.....”

Escribió una opinión el 10 marzo 2016

Vamos todos los años con mi hija y esposa. Muy lindo lugar, bien ubicado, buenas instalaciones, buen servicio de desayuno, amplio y practico garage para dejar el auto, comodas camas. Pero la atencion en algunos empleados no es muy buena, especialmente en uno de los conserjes que deja mucho que deseear!!! igualmente es recomendable

Se alojó el agosto de 2015, viajó con la familia

Ubicación Servicio
Calidad del descanso

¿Te fue útil?

Agradecele a fionapettarelli

Denunciar

[Preguntá a fionapettarelli sobre Hotel Tolosa](#)

ANEXO III

GUIA DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS HOTELES DE PUERTO MADRYN

Directrices de accesibilidad en servicios turísticos:

Hoteles de Puerto Madryn

	C	CP	I	NA
INGRESO				
Puertas accesibles				
Rampas accesibles				
Las puertas contrastan con las paredes				
Mostradores				
Hall de ingreso				

ESTACIONAMIENTO				
Reducción de cordón				
Señalización horizontal y vertical con el Símbolo Internacional de la Discapacidad				
Modulo reservado para personas con discapacidad				

CIRCULACION VERTICAL				
Escaleras				
Rampas				
Ascensores				
Elevadores alternativos				

CIRCULACION HORIZONTAL				
Pisos/solados				
Pasillos				
Ventanas				
Puertas de áreas comunes y habitaciones accesibles				

HABITACIONES ACCESIBLES				
Acceso				
Puertas				
Pisos/solados				
Camas				
Interruptores				
Armarios				
Teléfonos				

SANITARIOS DE LAS HABITACIONES				
Acceso				
Puertas				
Pisos/solados				
Dimensiones interiores				
Interruptores				
Mingitorio				
Inodoro				
Lavatorio				
Grifería				
Seguridad				
Accesorios				
Barrales				
Duchas/Bañeras				

SANITARIOS PUBLICOS				
Acceso				
Puertas				
Pisos/solados				
Dimensiones interiores				
Mingitorio				
Inodoro				
Lavatorio				
Grifería				
Barrales				
Señalización con el Símbolo Internacional de la Discapacidad				

ESPACIOS COMUNES				
Lobby				
Sala de conferencia				
Restaurante/Desayunador				

COMUNICACIÓN ACCESIBLE				
Documentación impresa				
Doc. Alternativa en braille, aumentativo, otros)				
Lenguaje de señas				

ILUMINACION				
--------------------	--	--	--	--

ACCESIBLE				
Diseño				
Contraste				
Color				

SEÑALIZACION ACCESIBLE				
Señalización e Información visual				
Señalización e Información en sistema braille				
Señalización e Información sonora				

SEGURIDAD				
Protección contra incendio				
Evacuación				

CAPACITACION				
¿Contempla la atención de personas con capacidades diferentes?				
Programación de capacitación				
Registro de las capacitaciones				

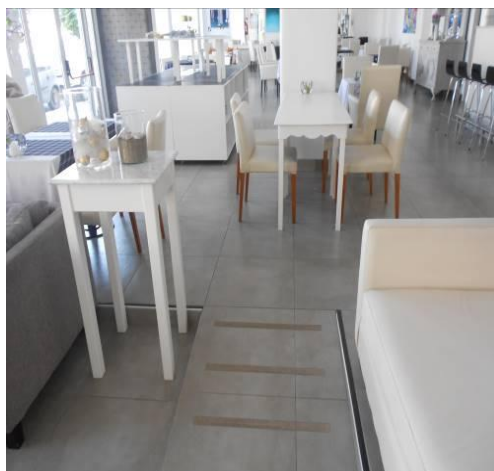
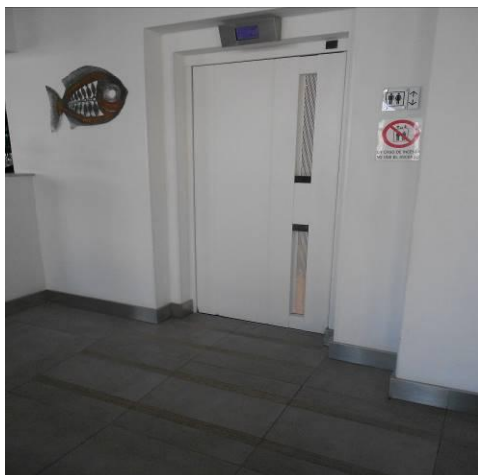
ANEXO IV

MATERIAL FOTOGRAFICO

Hotel Tolosa









Hotel Yene Hue





Estamos certificados en Accesibilidad
We are certified in Accessibility

El Hotel Australis Yene hue de Puerto Madryn fue certificado en Diciembre 2012 por el Ministerio de Turismo de la Nación en Directrices de Accesibilidad. Esta certificación se inserta dentro del programa Directrices de Gestión como una herramienta del Sistema Argentino de Calidad Turística - SACT.

En términos de accesibilidad arquitectónica el hotel cuenta con rampas de acceso al hotel, habitaciones accesibles, sanitario adaptado para personas con movilidad reducida en sector de desayunoador y restaurante y ascensores adaptados con alarmas sonoras.

Además, en lo referido a comunicación accesible cuenta con ficha de registro en braille, indicador en braille del número de habitación, teléfono con alarma sonora y luminica, cartas de restaurante y bar en braille y aumentativo.

El personal, por su parte, fue capacitado a través de talleres vivenciales en sensibilización en directrices de accesibilidad, lenguaje de señas, primeros auxilios y RCP.

Los objetivos de las directrices en accesibilidad son: buscar la inclusión de todos los usuarios, orientar las intervenciones físicas que se han de considerar para la adaptación de los espacios de manera que no constituyan barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad y/o movilidad reducida y proponer a la concientización y capacitación de los recursos humanos sobre las formas de atención y trato hacia las personas con discapacidad y/o movilidad reducida a los fines de la atención debida al usuario.



Solicite la ficha de registro en braille.
Ask for the registration form in Braille.

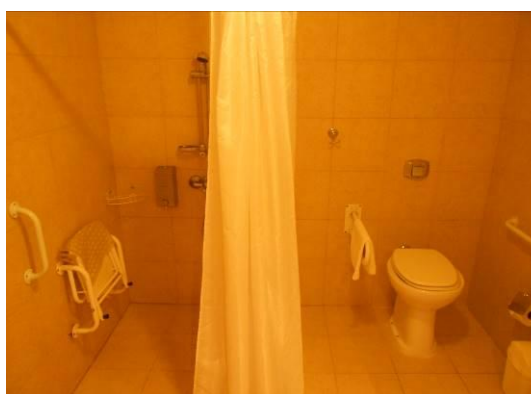
Nuestro personal está capacitado en lenguaje de señas, primeros auxilios y RCP.
Our staff is trained in sign language, first aid and CPR.

AUSTRALIS YENE HUE
CERTIFICADO POR EL MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN
EN DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD

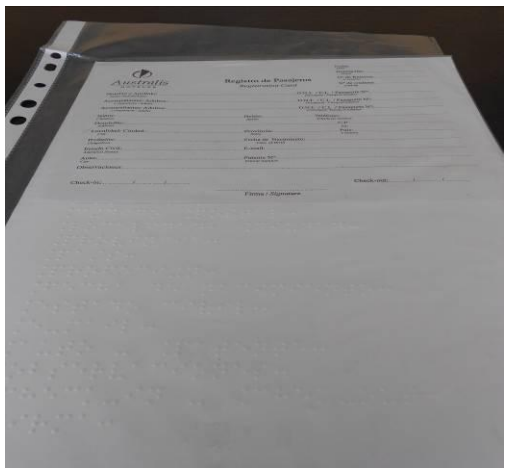


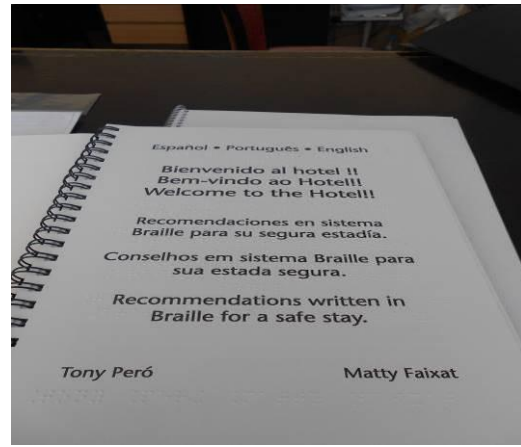
Estos ascensores están adaptados con alarmas sonoras para facilitar el uso a personas no videntes.
These lifts are fitted with audible alarms for easy use by blind people.

AUSTRALIS YENE HUE
CERTIFICADO POR EL MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN
EN DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD









Hotel Territorio







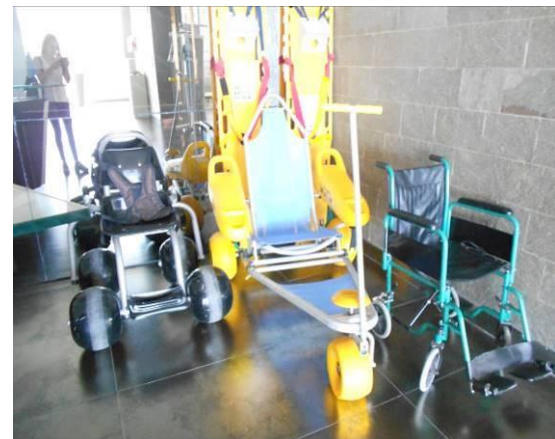
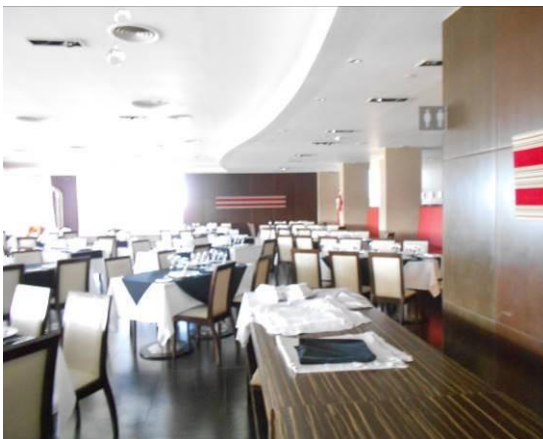
Hotel Península Valdés

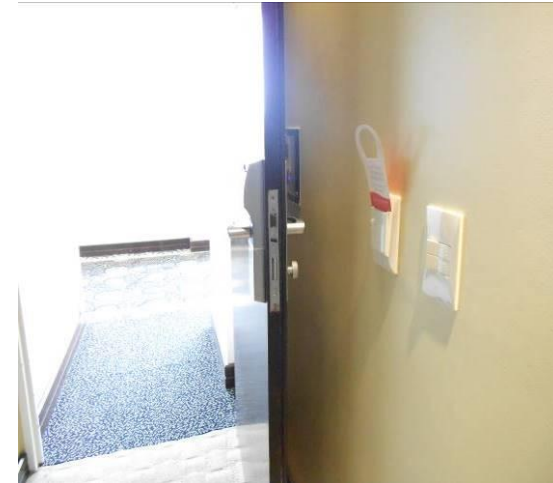






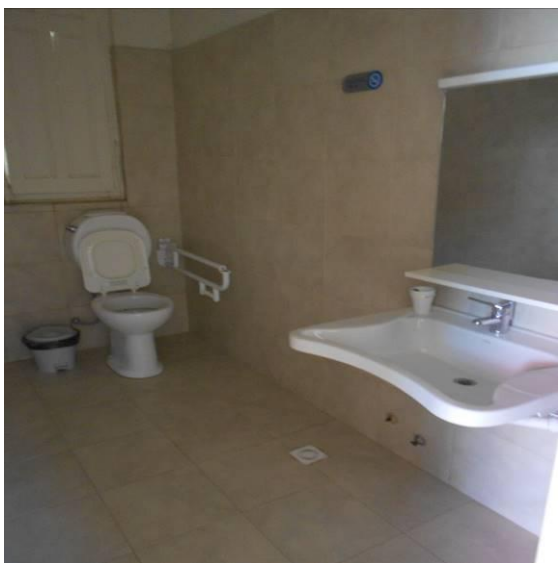
Hotel Rayentray

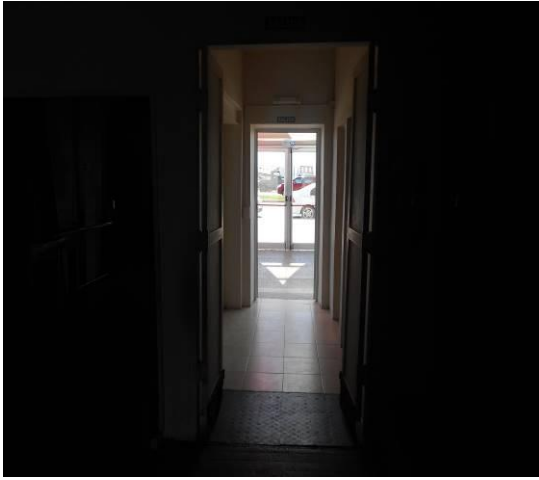






Teatro del Muelle



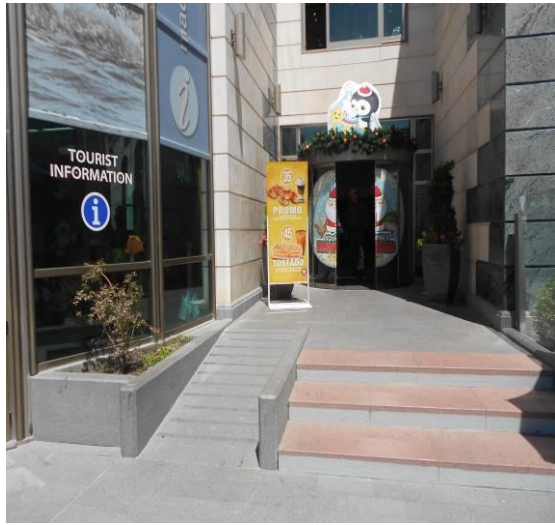


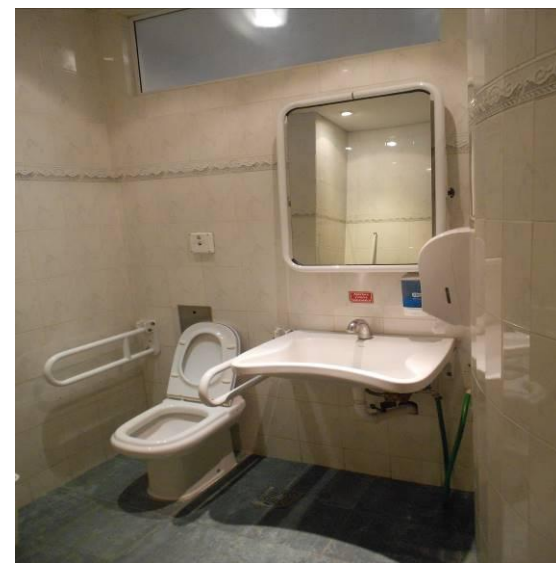
Isla de los pájaros





Shopping Portal de Madryn





Ecocentro







Punta Tombo

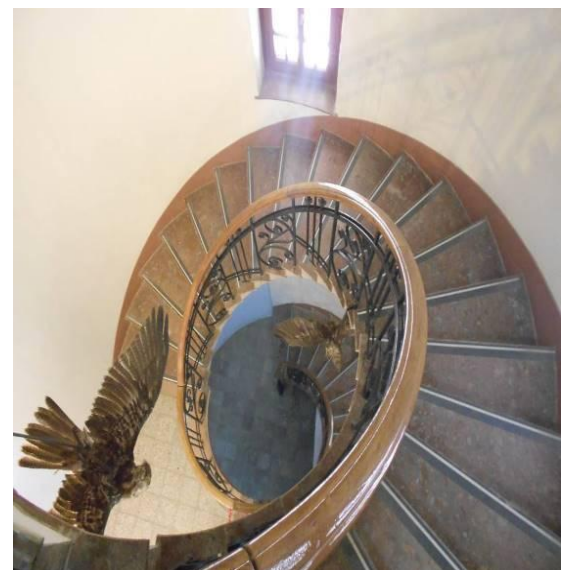
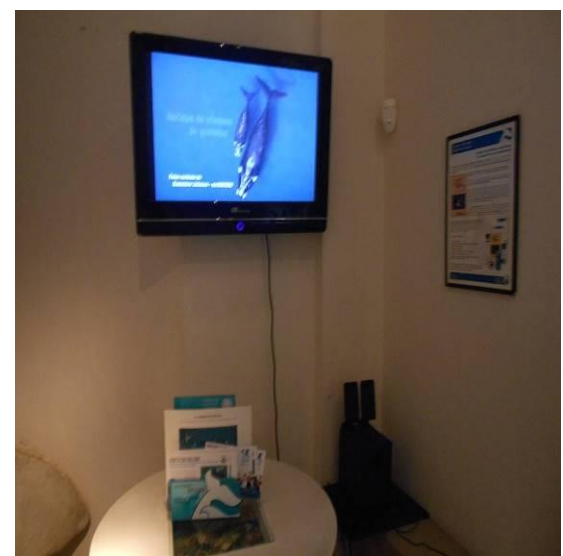






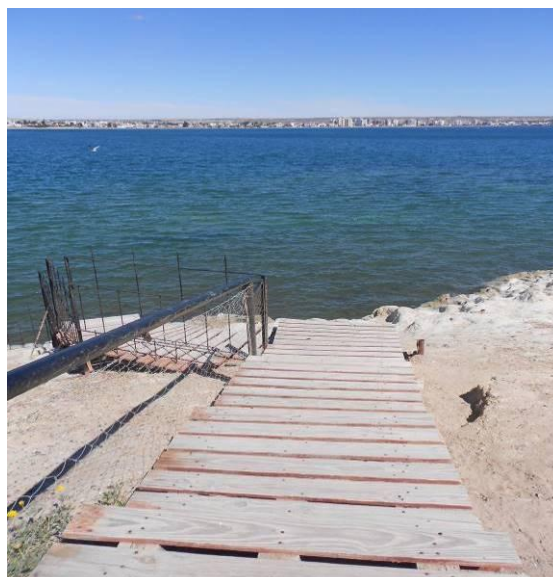


Museo Provincial de Ciencias Naturales y Oceanográfico



Museo del desembarco y sitio histórico Punta Cuevas

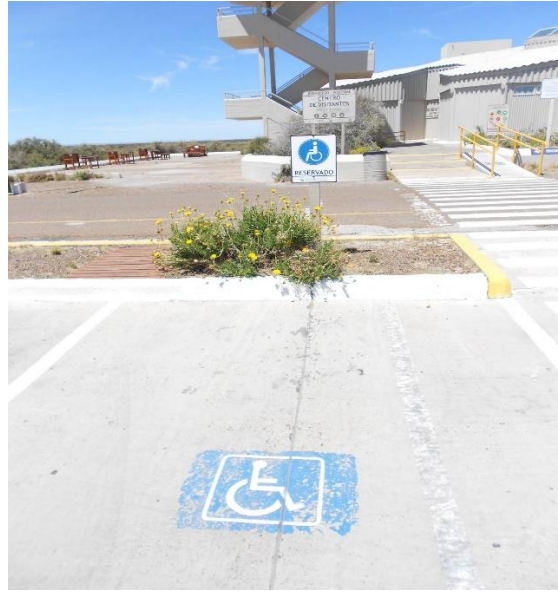


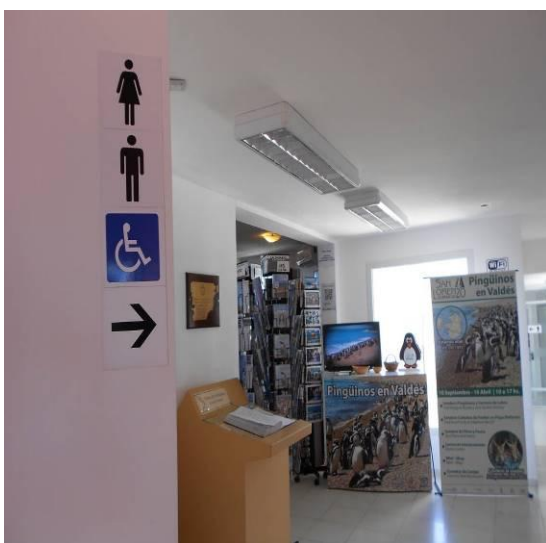
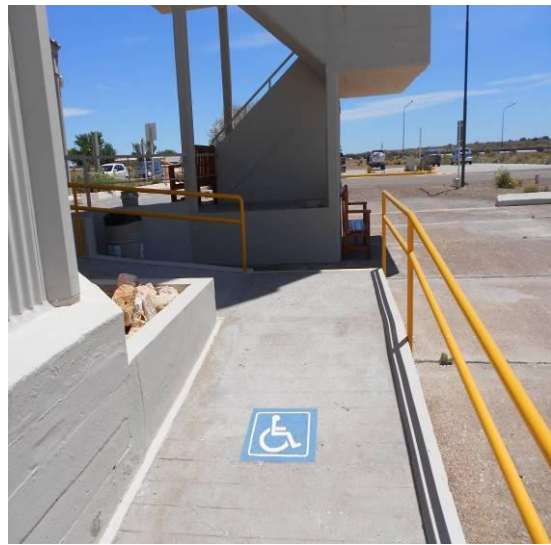


Secretaria de Turismo



Centro de visitantes Istmo Carlos Ameghino

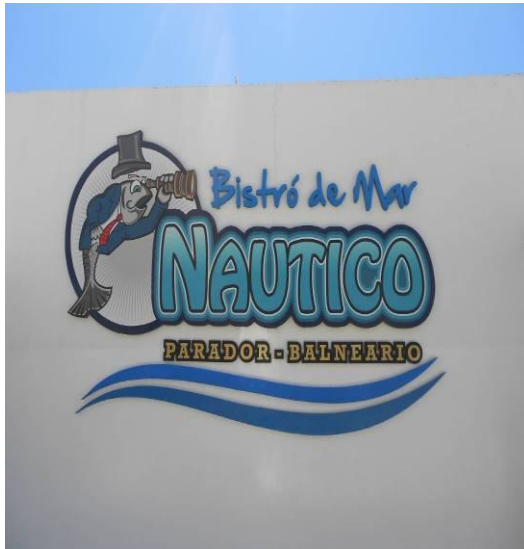






Balnearios

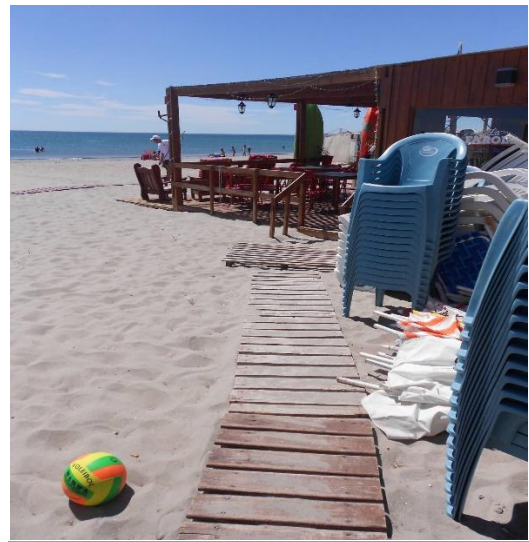
Balneario Bistró de Mar





Balneario Los Colonos



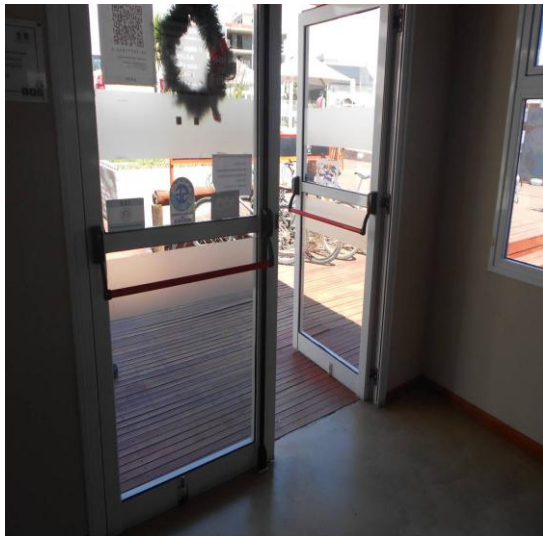


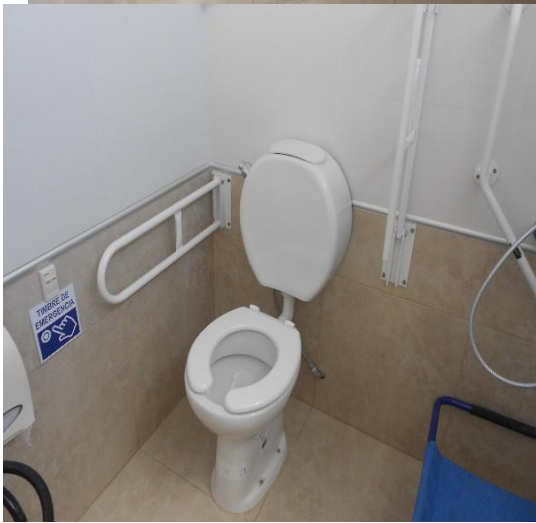
Balneario Yoaquina



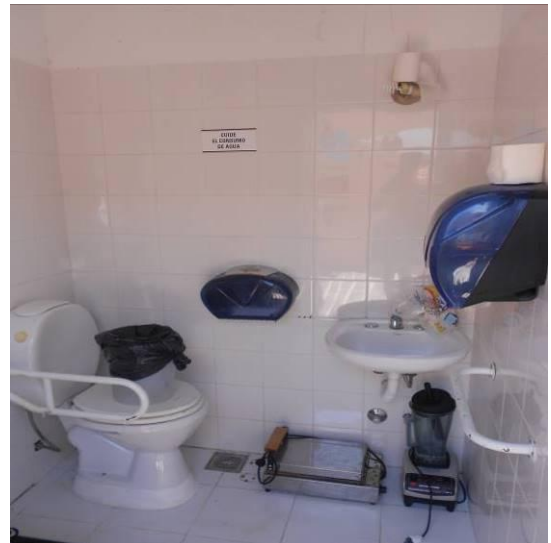






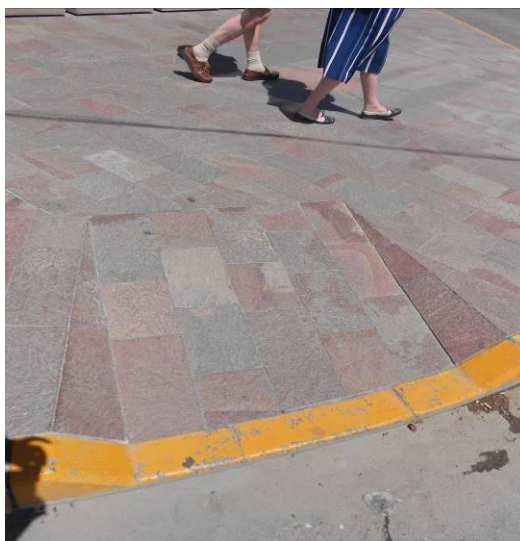


Balneario Coral





Algunas fotografías de la ciudad de Puerto **Madryn**





ANEXO V

PLANO DE LA CIUDAD DE PUERTO MADRYN

Plano de la ciudad de Puerto Madryn

Mapa de la zona de Península Valdés

