



EL TURISMO, LA DISCAPACIDAD Y EL ROL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

CASO: CIUDAD DE LA PLATA

ALUMNA: BANEGAS, CLARA ROSARIO
[@clarabanegas23@gmail.com](mailto:clarabanegas23@gmail.com)

/ **Director de tesis:** Ferrari, Olegario Joaquín

/ **Fecha de entrega:** 16 de Diciembre de 2016

/ **CO TUTOR:** María de los Angeles Bacigalupe

/ **DCV.** Pietro Battista, Mariana

INDICE:

RESUMEN	1
CAPÍTULO 1	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS.....	6
ALCANCE	6
FUNDAMENTACIÓN	7
METODOLOGÍA.....	8
CAPÍTULO 2	9
MARCO TEÓRICO	10
IMPORTANCIA Y BENEFICIO DEL TURISMO ACCESIBLE.....	15
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y/O ATRACTIVOS DISTINGUIDOS EN ACCESIBILIDAD	16
MARCO LEGAL	18
CAPÍTULO 3	20
CASO DE ESTUDIO: CARACTERIZACIÓN Y RESULTADOS.....	21
CAPÍTULO 4	37
CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE ACCIÓN.....	38
FUTURAS LÍNEAS DE ACCIÓN	40
BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXOS.....	45

AGRADECIMIENTO

La tesis fue un proceso donde se involucraron conocimientos, emociones, y enriquecimiento personal. No sólo aprendí de la temática sino también de las personas, las cuales se valora a aquellas que a su forma han podido acompañarme en esta etapa.

Agradezco principalmente a mi familia por su apoyo incondicional y su contención.

A mis amigos, los de siempre y los que fui encontrando en este camino.

A mis amigos que encontré en la carrera y que hoy seguimos apoyando y alentándonos.

A Olegario Ferrari mi director de tesis y María de los Angeles Bacigalupe, quien actuó como co-tutor, muchas gracias por enseñarme, orientarme, aconsejarme, y por todo el tiempo dedicado.

A Las distintas agencias de viajes y a todas las personas que fui encuestando, que me trataron con amabilidad y pude realizar la investigación.

¡Muchas gracias a todos!

RESUMEN

El presente trabajo de tesis aborda un estudio sobre la situación actual del turismo, la discapacidad y el Rol de las Agencias de Viajes de la ciudad de La Plata, teniendo como objetivo general conocer y analizar la oferta turística de productos y servicios especiales actuales de las Agencias de Viajes en relación a las personas con Discapacidad.

Para ello se desarrolla una metodología cuanti y cualitativa a través del análisis y revisión bibliográfica combinada con la realización de entrevistas a agentes de viajes y encuestas a personas con discapacidad.

En el capítulo 1 se realizan conceptualizaciones de turismo, discapacidad, accesibilidad, contexto legislativo del turismo. Asimismo se menciona el marco general de la tesis y se desarrolla la metodología.

En el capítulo 2 se realiza una reseña histórica sobre la evolución del concepto de discapacidad, y se define el turismo accesible, junto con los beneficiarios.

En el capítulo 3 se desarrolla el caso de estudio, conformación y características de las muestras y análisis de datos.

Finalmente, en el capítulo 4 se desarrollan las conclusiones y futuras líneas de acción, donde se argumenta a favor de la idea de ofrecer productos turísticos desde las Agencias de Viajes a las personas con discapacidad.

Tras el análisis de las encuestas a las personas con discapacidad, la bibliografía, y las entrevistas a los agentes de viajes, se puede decir que es necesario una capacitación para la atención de personas con discapacidad en relación al turismo. Esta idea se constituye en ingrediente de propuesta en práctica aplicado a las Agencias de Viajes de La Plata, donde se involucre a personas con discapacidad, considerando que todas las personas tienen los mismos derechos, además se aspira a que haya un cambio para fomentar el turismo accesible.

Palabras claves: Accesibilidad, personas con discapacidad, agencias de viajes, turismo accesible

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

Actualmente el turismo es una actividad insertada plenamente en la sociedad. Tiene un peso importante en la economía de muchos países y es una de las actividades generadoras de ingresos económicos (Jafari, 2005).

Además cumple una función en la comunicación y conocimiento entre las personas, considerada a su vez una actividad que la Organización Mundial de Turismo recomienda que esté al alcance de todos los ciudadanos (OMT, 2014).

Las personas con discapacidades o con necesidades especiales son ciudadanos con derechos y un segmento de demanda turística importante para las empresas del sector hasta el momento poco consideradas (OMT, 2014).

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015) existen más de mil millones de personas con algún tipo de discapacidad, aproximadamente el 15% de la población mundial.

Las personas con discapacidades constituyen un segmento relevante, que tiene tendencia a crecer, siendo equivalente al número de turistas internacionales actuales: 1184 millones de personas (OMT, 2015).

En Argentina el 12,9 % de la población tiene una dificultad o limitación para realizar una o más actividades de la vida cotidiana, lo que equivale a 5.114.190 personas sobre un total de 40.117.096 de habitantes (INDEC,2010).

Parte de la población mundial está conformada por personas con a) discapacidad permanente, derivada de deficiencias motrices, sensoriales (auditivas y visuales) e intelectuales; b) personas mayores de 65 años no discapacitados y c) las personas con discapacidad temporal y otras condiciones como las mujeres embarazadas o una persona enyesada (IMSERSO, 2003, P.28).

Algunas personas pueden llegar a tener alguna discapacidad en algún momento de su vida por cuestiones de enfermedades y lesiones (Millan Escriche, 2010) lo cual se considera que no es un impedimento para poder llevar a cabo actividades de turismo y recreación (Cánoves Valiente & Molina Hoyo, 2010).

Reforzando lo anterior el turismo se define como:

“...un derecho social y económico de las personas dada su contribución al desarrollo integral en el aprovechamiento del tiempo libre... y propende a la eliminación de las barreras que impiden el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades”. (Ley N°25.997/ 2005, art 2).

Para Fernandez Alles (2009) hemos avanzado como sociedad con respecto a la temática de discapacidad y a la sensibilidad social, lo cual ha generado una mayor participación de las personas con discapacidad en el turismo.

Esto ha llevado a una necesaria orientación de las empresas turísticas para lograr que las personas con discapacidad puedan ejercitar su derecho al ocio y al turismo, y que el mismo se realice en igualdad de condiciones al resto de la población.

Sin embargo, hoy existe una diversificación de la oferta turística que lleva a que las personas con discapacidad se vean restringidas a la hora de realizar un viaje por motivos recreativos, y se ven obligados a elegir el destino de sus vacaciones no solo en función de sus ingresos económicos y gustos, sino también de acuerdo a sus necesidades específicas de accesibilidad (Vivas Tesón, 2012).

Por este motivo es relevante conocer las necesidades de las personas con discapacidad para tratar de perfilar la oferta turística y así poder contribuir a un turismo accesible.

Algo simple como la organización de un viaje o la programación de unas vacaciones, puede tener muchos obstáculos: desde la información vacacional, por ejemplo folletos o páginas web de operadores y prestadores turísticos con diseños y formatos no accesibles ni comprensibles, hasta la falta de adecuación de algunos medios de transporte a las necesidades específicas de las personas con discapacidad (Vivas Tesón, 2012).

En las últimas décadas han surgido iniciativas tanto públicas como privadas a favor del derecho de las personas con discapacidad a la igualdad de trato en el ocio y turismo, lo que ha provocado mayor concientización en diversos ámbitos empresariales, políticos y sociales (Fernandez Alles, 2007).

En el Ámbito Nacional el Turismo Accesible ha sido tratado dentro de la agenda pública, desde la Ley Nacional de Turismo 25.997 y el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable, donde se ha trabajado para fomentar la mayor comprensión de la temática y propulsar la adopción de buenas prácticas, como, por ejemplo, las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos (PFETS, 2011).

Según el Ministerio de Turismo de la Nación (2010) las Directrices de Accesibilidad guían a los distintos prestadores que ofrecen diversos servicios turísticos, otorgando pautas voluntarias que permiten evaluar y adaptar los espacios y reducir barreras integrando a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

Asimismo las directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios turísticos tienen como objetivo:

- La sensibilización a los prestadores de servicios turísticos sobre aspectos que deberían contemplar en su gestión, aunque no es obligatorio para los prestadores aplicarlo.
- Proveer un marco de referencia para la optimización de la prestación de los servicios destinados a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, actuando sobre problemáticas específicas, para una gestión que tienda hacia la excelencia.

- Establecer un marco de referencia para la gestión de las organizaciones, que oriente hacia la accesibilidad y la mejora de la calidad de los servicios.
- Proveer una herramienta práctica para la implementación de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la seguridad, contribuyendo al respeto y desarrollo de la comunidad local.
- Propender 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.

La Gestión de la Calidad permite a los actores del sistema turístico argentino orientar sus procesos de gestión hacia la cultura de la mejora continua y a la vez asegurar un desarrollo sustentable basado en criterios de responsabilidad social, ambiental y económica.

El Sistema Argentino de Calidad Turística(SACT) está integrado por un conjunto de herramientas operativas vertebradas en una serie de opciones metodológicas destinadas a promover la cultura de la calidad y la mejora continua acorde a todos y cada uno de los actores vinculados con el turismo.

Asimismo existen espacios que aportan a la temática, entre ellos: la Red de Turismo Accesible de la Argentina es un espacio comprometido con el crecimiento y desarrollo del Turismo Accesible en la Argentina, la cual ofrece consultoría en accesibilidad además de la promoción de lugares accesibles.

En este sentido se analizará la oferta turística de las Agencias de Viajes de La Plata en cuanto a Turismo Accesible para personas con discapacidad.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Conocer y analizar la oferta turística de productos y servicios especiales actuales de las Agencias de Viajes de la ciudad de La Plata en relación a las personas con Discapacidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Caracterizar el concepto de discapacidad incluyendo la mirada histórica del mismo.
2. Indagar la oferta turística relacionada al turismo accesible en las Agencias de Viajes de La Plata.
3. Indagar la percepción de las personas con discapacidad respecto a la oferta turística de Agencias de Viajes en La Plata.
4. Relacionar la demanda de las personas con discapacidad con la oferta turística del sector Agencias de Viajes de la ciudad de la ciudad de La Plata.
5. Elaborar conclusiones sobre la base de los resultados que constituyan un aporte para la perspectiva del turismo accesible.

ALCANCE

Este trabajo aborda un estudio parcial sobre turismo, la discapacidad y el Rol de las Agencias de Viajes de La Plata, seleccionando algunas Agencias de Viajes y a personas con ciertas discapacidades para llevar adelante el trabajo. La generalización del estudio es limitada.

FUNDAMENTACIÓN

La presente investigación sobre el Rol de las Agencias de Viajes de La Plata y el Turismo Accesible busca aportar a la temática de accesibilidad en cuanto a información, que eventualmente podría servir para realizar recomendaciones al sector privado de oferta turística de La Plata sobre las posibilidades del turismo accesible.

Otras investigaciones tales como la de Rucci (2012) "*Los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de realizar actividades turísticas: Caso República de los Niños*", así como la investigación de Ravlic (2011) "*Turismo Accesible en el Paseo del Bosque de la ciudad de La Plata: barreras urbanísticas y arquitectónicas*", han abordado la misma temática desde otro punto de vista referidos a las barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transporte, considerando que es importante para los profesionales en turismo seguir profundizando en el tema.

Se espera que esta investigación aporte información para la planificación pública y privada en materia de turismo accesible, para poder enfocarse o adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad. Si bien en este trabajo se hace alusión a algunas agencias de viajes de la ciudad de La Plata, la intención es que sirva para poder replicarla en otras agencias, para valorar su consideración como oportunidad de negocio y así generar inclusión social.

Servirá también para aportar al área de Recursos Humanos en cuestiones de planificación respecto a la capacitación del personal y la atención de personas con discapacidad.

Reconociendo el valor del turismo como actividad productiva de relevancia para el desarrollo de economías sustentables, sus acciones deben enmarcarse tanto en el desarrollo sostenible, como en acciones que prevean la integración de personas con discapacidad, de modo que resulta necesario incorporar esta temática entre las prioridades, de forma gradual (SECTUR,2008).

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la investigación se utilizaron los siguientes recursos con enfoque cuali- cuantitativo:

1. Para obtener fuentes primarias se utilizó el método de entrevistas y encuestas.
2. Para la obtención de fuentes secundarias se llevo a cabo la búsqueda de información en investigaciones anteriores relacionado a la temática y bibliografía pertinente.

Se realizaron entrevistas a referentes de agentes de viajes de la ciudad de La Plata para la obtención de información sobre los productos turísticos que ofrecen en relación al turismo accesible, asimismo se indagó si reciben consultas de las personas con discapacidad, y si se les presentan dificultades cuando ofrecen los productos turísticos.

Por otro lado se realizaron encuestas a personas con discapacidad de la Asociación de Sordos de La Plata(ASLP),Taller Protegido Los Tilos, IDANI¹y al Centro de Integración Libre y solidario de Argentina (CILSA) para conocer sus percepciones sobre el turismo, necesidades y oportunidades.

Como última instancia, luego de realizar las entrevistas y encuestas junto con la recopilación teórica se realizó una comparación y análisis de los resultados específicos con respecto a los objetivos planteados y se elaboraron conclusiones en relación al turismo accesible.

¹IDANI es una entidad civil sin fines de lucro, primera en la ciudad en la atención y rehabilitación integral de personas con discapacidad

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se realizará un breve recorrido histórico sobre la evolución de los modelos de la discapacidad y cómo ellos repercuten en los distintos ámbitos de las personas. Luego se mencionarán los conceptos de accesibilidad y turismo accesible, junto con el marco legal actual.

EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE DISCAPACIDAD.

A continuación se realiza una caracterización del concepto de discapacidad a través del tiempo tomado de Palacios (2008).

La historia de la discapacidad se empieza a entender desde la época de los antiguos griegos, específicamente en Esparta, donde los bebés que nacían con algún tipo de discapacidad tanto física como intelectual eran exterminados, costumbre que perduró durante muchos siglos.

La autora hace hincapié a tres modelos:

1. El primer modelo es el de prescindencia o negativa, caracterizado por considerar 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.

A su vez se parte de la idea de que la persona con discapacidad no tiene nada que aportar a la comunidad, que es un ser improductivo y considerado una carga para los padres o para la sociedad.

2. El segundo modelo denominado Rehabilitador se sitúa hacia principios del siglo XX, considerando que las causas que dan origen a la discapacidad ya no son religiosas, sino que pasan a ser científicas. Ya no se habla de Dios o del diablo, sino que se alude a la diversidad funcional en términos de salud o enfermedad. En este modelo se busca la recuperación de la persona y la educación especial se convierte en una herramienta importante para la recuperación o rehabilitación. Por otro lado, la mirada se encuentra centrada hacia la diversidad funcional (a las actividades que la persona no pueden realizar) produciendo una subestimación con relación a las aptitudes de las personas con discapacidad.

3. EL tercer modelo denominado Social se ubica hacia fines de la década de los 60 en Estados Unidos e Inglaterra. Considera que las causas que dan origen a la discapacidad no son ni religiosas ni científicas, sino que son sociales. Las personas con discapacidad pueden aportar a las necesidades de la comunidad en igual medida que las personas sin discapacidad.

Este modelo se encuentra relacionado con los valores de derechos humanos y aspira a potenciar el respeto por la dignidad, la igualdad y la libertad personal, propiciando la inclusión social, y sentándose sobre la base de determinados principios: vida independiente, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno, diálogo civil, entre otros. Parte de la premisa de que la discapacidad es una construcción y un modo de opresión social y el resultado de

una sociedad que no considera ni tiene presente a las personas con discapacidad. Asimismo, apunta a la autonomía de la persona con discapacidad para decidir respecto de su propia vida, para ello se centra en la eliminación de cualquier tipo de barrera, a los fines de brindar una adecuada equiparación de oportunidades.

Este modelo Social se constituye a partir de que las personas con discapacidad toman la iniciativa e impulsan sus propios cambios.

Los activistas con discapacidad y las organizaciones de las personas con discapacidad comienzan a reorientar la atención hacia el impacto de las barreras sociales y ambientales. De este modo, la participación política de las personas con discapacidad y sus organizaciones abren un nuevo frente en el área de los derechos civiles y la legislación antidiscriminatoria.

La Unión de personas con discapacidad Física contra la Segregación (UPIAS) elabora en 1979 un documento destacando que la discapacidad resulta de la interacción entre las personas con discapacidad con las barreras debidas a las actitudes y al entorno, y que es la sociedad la que discapacita a las personas. La discapacidad es algo que se emplaza sobre las deficiencias, por el modo en que las personas con discapacidad son innecesariamente aisladas y excluidas de una participación plena en sociedad (Palacios, 2008).

El mismo documento (UPIAS) se construye sobre la base de diferenciar deficiencia de discapacidad, donde la deficiencia consiste en un órgano, una función o un mecanismo del cuerpo o de la mente que no funciona, o que no funciona de igual manera que en la mayoría de las personas. En cambio, la discapacidad está compuesta por los factores sociales que limitan o impiden a las personas con diversidad funcional vivir una vida en sociedad (Palacios, 2008).

El modelo social es el que adopta y promueve la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, esta última señala un “cambio paradigmático” de las actitudes y enfoques respecto de las personas con discapacidad, considerándolo como un instrumento de derechos humanos con una dimensión explícita de desarrollo social. En ella se adopta una amplia clasificación de las personas con discapacidad y se reafirma que todas las personas con todos los tipos de discapacidad deben poder gozar de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (ONU, 2006).

La "Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo Facultativo" es aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de Diciembre de 2006, en su sede en Nueva York (ONU, 2006).

Argentina ratifica los mismos en Mayo de 2008 mediante la adopción de la Ley N° 26.378, la cual tiene jerarquía constitucional.

Dicha convención señala en el Preámbulo que *“la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones, con los demás”*.

Asimismo define en su artículo 1 que "*Las personas con discapacidad son 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*".

ACCESIBILIDAD Y TURISMO ACCESIBLE

El concepto de accesibilidad se refiere al conjunto de características que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad (IMSERSO, 2003).

Por el otro lado el turismo se considera al conjunto de actividades que realizan las personas que pueden ser turistas, si permanecen por más de un día en el lugar de destino, o excursionistas, si la permanencia en el lugar de destino es inferior a 24 horas, que se trasladan fuera de su lugar de residencia habitual por un período inferior a un año por motivos de ocio, negocios y otros motivos (Ley 25997, 2005).

Las condiciones de accesibilidad de los entornos y servicios son imprescindibles para realizar actividades de turismo, adquiriendo sentido la idea de considerar la accesibilidad en la actividad turística (Ministerio de Industria, turismo y comercio, 2008).

HITOS RELEVANTES DEL CONCEPTO DE TURISMO ACCESIBLE (OMT, 2014)

En la Asamblea General de la OMT constituida en Manila en el año 1980, y a través de la Declaración de Turismo Mundial, se relacionan por primera vez los términos de turismo y accesibilidad. Esta declaración reconoce el turismo como un derecho fundamental para la calidad de vida de las personas (OMT, 2014).

Al mismo tiempo, el concepto de turismo accesible adquiere una importancia relevante en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe *Tourism for all*, que en idioma español significa turismo para todos. Este informe tiene como objetivo fomentar en la industria turística el diseño de servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su edad o discapacidad.

En 1991 los ideales y recomendaciones de la Declaración de Manila de la OMT quedan reflejadas en el documento "Para un Turismo Accesible a los minusválidos en los años 90", aprobado en la novena sesión de la Asamblea General de la OMT en Buenos Aires, en el Anexo a la resolución A/RES/284(IX).

En el año 2005, en la decimosexta sesión de la Asamblea General de la OMT se aprueba la resolución A/RES/492(XVI)/10, de la que deriva el documento "Hacia un Turismo Accesible para Todos". El documento explica, con cierto detalle, los requisitos de accesibilidad que debe tener cada elemento que forma el servicio turístico. Este documento es la versión revisada y actualizada del documento que publicó la OMT en el año 1991.

A partir de la Convención Internacional sobre los derechos de las Personas con Discapacidad, se hace un esfuerzo por cambiar el enfoque de la discapacidad considerando al entorno como factor discapacitante, planteándose una visión más positiva y orientada hacia la accesibilidad como medida para crear entornos accesibles, independientemente de las capacidades de cada uno, entornos para todas las personas (OMT, 2014).

Al igual que el enfoque de la discapacidad, también evoluciona el concepto del Turismo Accesible. Ya no se hace referencia únicamente a los turistas con discapacidad, sino a la adecuación del entorno turístico para que sea accesible para todos los grupos de población (OMT, 2014).

Tal es así que el Turismo Accesible se define como “el conjunto de actividades orientadas al turismo y recreación que posibilitan la plena inclusión, permitiendo ser turistas con plenos derechos, al máximo número de personas, al margen de su edad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de movilidad o de comunicación” (PFETS,2005).

DESTINATARIOS DEL TURISMO ACCESIBLE (OMT, 2014):

Personas con discapacidad física:

La dificultad consiste en la disminución de la capacidad de movimiento o la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea de manera parcial o general. Se refiere a personas que tienen discapacidad que afecta a las extremidades superiores, inferiores o ambas y pueden deberse a múltiples causas, sean congénitas, hereditarias, adquiridas o provocadas por accidente.

Personas con discapacidad sensorial: se incluye a las personas con discapacidad visual, auditiva y del habla.

Personas con discapacidad intelectual: se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores, afectando la percepción, la comprensión, el lenguaje y las habilidades afectivas, entre otros, aunque no de manera homogénea.

Dentro de este grupo se encuentran el retraso mental, el síndrome de Down, la parálisis cerebral, el autismo y otros síndromes y enfermedades. Algunas de las personas que tienen discapacidad intelectual pueden presentar otros síntomas y problemas de salud asociados, como son las estereotipias, insuficiencias cardíacas o problemas de movilidad. Provocan una restricción temporal de la independencia y autonomía de la persona.

Este grupo incluye una variedad de enfermedades y síndromes y que son muy disímiles en sus características y grados de severidad y que pueden o no asociarse a discapacidades motoras y sensoriales.

Como característica común, estas personas podrían tener dificultades de comunicación, desorientación en situaciones que no les sean familiares, o que simplemente tengan un comportamiento que no sea el esperado para una persona de su edad.

Otros grupos de población que son potenciales clientes del turismo accesible serían (OMT, 2014):

- Personas mayores.
- Personas recién operadas o con enfermedad puntual.
- Personas con discapacidad temporal o que por un tiempo limitado hagan uso de muletas.
- Personas que llevan equipaje, bultos o carritos de bebé.
- Mujeres embarazadas.
- Niños pequeños y
- Personas que son de la talla o estatura grande o pequeña.

Barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad:

Según la OMT(2014) existen las barreras del entorno y las barreras sociales.

Las barreras del entorno son aquellas que aparecen entre la persona y el entorno donde viaja (barreras en el transporte, arquitectónicas, o en la comunicación, entre otras). Estas barreras son las que dificultan, y en muchos casos imposibilitan el acceso y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos.

Como ejemplo se puede tomar:

1. Las Barreras urbanísticas son las que existen en el interior de los edificios o en su acceso, por ejemplo escalera sin rampa.
2. Las barreras en el transporte son los que existen tanto en el interior del transporte como en el acceso del transporte. Por ejemplo autobuses sin rampa de acceso.
3. Las barreras en la comunicación se refiere a que cuando no se ofrece información en formatos accesibles para todos o alternativos, no se establece un mensaje claro y conciso o no se cuenta con la suficiente cobertura de información.

En este sentido se presentan barreras cuando no existe un sistema de señalización adecuado que permita guiar a cualquier visitante de manera autónoma y segura, ya sea por la falta de braille o íconos, el idioma o la falta de homogeneización y dificultad para leerla.

Por su parte, las barreras sociales se generan en el tratamiento hacia personas con necesidades especiales y discapacidades, donde los empleados no cuentan con la capacitación necesaria para atender las demandas de los usuarios. La formación específica del empleado constituye una cuestión que la OMT (2014) considera necesario atender a fin de garantizar un trato no discriminatorio y que satisfaga las necesidades de las personas.

IMPORTANCIA Y BENEFICIO DEL TURISMO ACCESIBLE

En los últimos años las tendencias tanto a nivel internacional como nacional llevan a desarrollar un turismo responsable. Es en este contexto que el Turismo Accesible constituye un factor relevante al momento de adaptar el destino a nuevos segmentos de turistas posibilitando de esta manera la inclusión social (PFETS, 2011).

Las agencias de viajes y los prestadores turísticos de destinos son conscientes de que el turismo debe adaptar sus ofertas y servicios de forma permanente para mejorar. El turismo está continuamente cambiando para conocer los gustos del visitante, y adaptarse a los cambios, la innovación tecnológica y nuevas oportunidades de negocio.

Algunos de los beneficios del turismo accesible según Fernandez Alles (2009) son:

*Reduce el fenómeno de la estacionalidad: Atraer a turistas con discapacidades puede ayudar a terminar con el fenómeno de la estacionalidad que tienen algunos destinos. Muchas personas con discapacidad no tienen responsabilidades laborales y realizan sus viajes en las denominadas temporadas bajas, es decir, las de menor afluencia turística.

* Los destinos accesibles pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de esos lugares. La accesibilidad también aporta beneficios para las comunidades en términos de mayor calidad en el servicio, la sostenibilidad y la inclusión social. Los entes públicos son también importantes y pueden jugar un papel clave en el fomento y el apoyo a iniciativas de Turismo Accesibles.

*Contribuye a eliminar las desigualdades en el acceso al turismo, permitiendo a las personas discapacitadas y con movilidad reducida el disfrute y acceso a los servicios turísticos, lo que supondría un incremento en la calidad de vida de estas personas, quienes tendrían que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido.

Como consecuencia de lo anterior, el destino turístico accesible goza de una mejor imagen social al no limitar a ningún tipo de cliente el acceso a sus productos y servicios turísticos.

*Desde un punto de vista económico, ofrecer un destino turístico sin barreras, es decir accesible, permite atraer a un segmento de mercado —el de los discapacitados— de gran atractivo debido al número de personas que lo integran.

*Los turistas discapacitados suelen ir a un destino turístico y viajan acompañados por otras personas, ya sean amigos, familiares, etc, es por esta razón que son considerados multiclientes, lo cual atraer a turistas discapacitados atraería a otros clientes.

Según lo anterior se observa que el turismo accesible no solo permite la inclusión social sino que resulta ser un valor añadido y diferenciador del destino.

Según el Manual sobre Turismo Accesible para Todos (2015) antes de realizar un viaje de turismo se necesita realizar una planificación previa y buscar información. Respecto al turismo accesible lo primero es brindar información sobre los lugares y centros turísticos que sean accesibles y que son capaces de satisfacer las expectativas y necesidades de las personas con diferentes necesidades.

A continuación se brindará información sobre los prestadores turísticos accesibles distinguidos por el Ministerio de Turismo de la Nación hasta febrero 2015.

PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y/O ATRACTIVOS DISTINGUIDOS EN ACCESIBILIDAD



La ilustración de la izquierda muestra un grupo de personas, de las cuales algunas presentan discapacidad motriz visitando al Parque Nacional Iguazú. Extraído desde *Turismo sin barrera*. Recuperado desde <http://www.defensoriaturista.org.ar/turismo-sin-barreras>

En el caso de la ilustración de la derecha, se observa la utilización de sillas anfibas para que personas con alguna dificultad motriz pueda disfrutar del mar. Publicado en *Playas que integran en La Nación*. Recuperado desde <http://www.lanacion.com.ar/1448824-playas-que-integran>

Parques:

*Parque Nacional Iguazú ubicado en la Provincia de Misiones. En 1984 el Parque Nacional Iguazú fue declarado Patrimonio de la Humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) para la preservación y difusión universal de su importancia natural y cultural excepcional para la herencia común de la Humanidad. Es uno de los lugares más accesibles, y más visitados en la República Argentina.

Cuenta con infraestructuras adaptadas: rampas de acceso para personas con discapacidad motriz, espacios especialmente preparados para sillas de ruedas en el Tren Ecológico de la Selva, carritos a motor para aquellas personas que necesiten desplazarse de esa forma, por ejemplo, para personas mayores o embarazadas.

También cuenta con menú en Braille, baños adaptados y suelo con diferentes texturas que van indicando a las personas con discapacidad visual su ubicación. (Iguazú Argentina, s/d)

*Otro de los ejemplos es el Bio Parque Temaikén ubicado en Escobar, Provincia de Buenos Aires, que está diseñado para que todos los visitantes puedan recorrerlo y disfrutarlo en su totalidad, contando con rampas de acceso a los ambientes, sanitarios adaptados, Cine 360° con Aro Magnético, juegos adaptados en la Plaza de las Sensaciones, información general y menús en sistema Braille y macrotipo, como también gastronomía para personas celíacas o diabéticas. Cuenta con visitas especiales que se adaptan a cada discapacidad, y edad (Fundación Temaikén, 2014).

Playas:

Algunos Balnearios de la Costa Atlántica de la Provincia de Buenos Aires como el balneario Noctiluca en Villa Gesell y Balneario Mar del Plata en la ciudad de Mar del Plata también incorporaron medidas que mejoraron la accesibilidad para todos, por ejemplo las sillas anfibas para que la persona con discapacidad motriz pueda ingresar al mar (Buenos Aires Provincia, 2015).

Hotelería:

En cuanto a la Hotelería algunos hoteles tienen sectores accesibles, entre ellas:

*En Villa Elisa, Provincia de Entre Ríos, el complejo termal Villa Elisa es reconocido por su accesibilidad en el sector de piscinas, para personas con dificultades motrices (Termas Villa Elisa, 2015).

*El Hotel Intersur 13 de Julio ubicado en Mar del Plata, Provincia de Buenos Aires tiene 22 pisos y cuenta con 4 habitaciones accesibles, las mismas tienen sanitarios adaptados, ingresos con rampas de baja pendiente, cuenta con estacionamiento cubierto, y ascensores con amplias dimensiones. Su restaurante cuenta con menú en sistema Braille, y todos los espacios cuentan con rampas de acceso (Hotel 13 de julio).

Gastronomía:

*Respecto a la gastronomía el restaurante Club Británico Rio Gallegos, Provincia de Santa Cruz, brinda servicios accesibles para personas con discapacidad, accesos, sanitarios, información en Braille, platos para celíacos y diabéticos (Red de Turismo Accesible, 2012).

Capacitación del Personal:

*En Puerto Pirámides, Chubut, la empresa Whales Argentina S.R.L., quien se dedica a las excursiones de avistaje de ballenas, adaptó su infraestructura en el acceso a la empresa contando con rampas para sillas de ruedas. Cuenta también con personal capacitado para la atención de personas con discapacidades. Ofrecen también información en Braille y textos adaptados para disminuidos visuales(Whales Argentina, 2013).

Ver ampliado el listado de prestadores turísticos distinguidos por accesibilidad actualizado hasta febrero 2015 (Ver anexo 1).

MARCO LEGAL

A continuación se nombrarán las leyes propias de Argentina, en relación al turismo accesible.

En Argentina se aborda el tema de Accesibilidad en la Ley N° 24.314 (1994) referida a la accesibilidad al medio físico de personas con movilidad reducida. En el artículo 20 se establece la prioridad de la supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos, arquitectónicos y del transporte que se realicen o en los existentes que remodelen o sustituyan en forma total o parcial sus elementos constitutivos, con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con movilidad reducida.

La Ley Nacional de Turismo N° 25.997(2005) establece la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la igualdad de oportunidades.

La Ley Nacional N° 25643 de 2002 define al turismo accesible: *“como el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y recreación, que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de las personas con movilidad y/ o comunicación reducidas”*.

La misma ley establece en el artículo tercero que las agencias de viajes deberán informar a las personas con movilidad y/o comunicación reducidas y al grupo familiar o acompañante sobre los inconvenientes e impedimentos que pudieran encontrar en la planificación de un viaje que obstaculizaran su integración física, funcional o social y, a su vez, comunicar a los prestadores de servicios turísticos sobre las circunstancias referidas a las personas con movilidad y /o comunicación reducidas.

El término personas con movilidad y/o comunicación reducida hace referencia a “toda persona que padezca una alteración funcional permanente prolongada, física o mental que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su

integración familiar, social, educacional o laboral” (Ley 22.431) como también aquellas que padezcan alteraciones funcionales por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropológicas.

Con respecto a las prestaciones de servicios turísticos, deberán adecuarse con los criterios del diseño universal establecidos en la Ley 24314 y decreto reglamentario 914/97 en los plazos y proporciones que se establezcan.

Los prestadores que cumplimenten las condiciones del párrafo anterior deberán ser identificados con los símbolos de accesibilidad adoptados por Ley 19.279 y normas IRAM 3722, 3723 y 3724.

CAPÍTULO 3

CASO DE ESTUDIO: CARACTERIZACIÓN Y RESULTADOS

OFERTA Y PRODUCTO TURISTICO

Según Altes Machin (1993) en García (2011) la oferta turística se compone de los siguientes elementos:

(a) El recurso, considerado la materia prima del producto turístico. Se diferencia entre recursos vinculados con la naturaleza, la cultura viva, la historia y los recursos creados como son los eventos, las ferias.

(b) Los servicios y equipamientos son los que permiten el desarrollo del recurso turístico, permitiendo que el visitante disfrute del atractivo y cubra sus necesidades en el destino. Esto se refiere al alojamiento, gastronomía, transporte, excursiones, información turística, señalización, etc.

El producto turístico surge de las combinaciones de los recursos y los servicios y equipamientos.

Según esta autora existen dos niveles del producto turístico:

1. Nivel integrado: Incluye el desplazamiento (medios de transporte), y los atractivos (servicios y equipamientos de un destino).
2. Nivel específico individual: Se considera el producto desde el punto de vista empresarial.

Otro componente de la oferta turística es la comercialización: la actividad turística pertenece al sector terciario de la economía, el cual engloba los servicios. En general, la venta de servicios es importante tanto en la comunicación como en su distribución.

Según Kotler (2004) los servicios turísticos tienen las siguientes particularidades:

- Intangibilidad: los servicios no se pueden ver, probar, sentir, oír y oler antes de su compra.
- Inseparabilidad: los servicios no pueden separarse de sus proveedores; para su prestación deben estar presentes tanto el suministrador del servicio como el cliente.
- Variabilidad: los servicios son muy variables, su calidad depende de quién, cuándo y dónde se los provea, por lo tanto no siempre será reproducido de manera exacta.

Los servicios se producen y consumen de manera simultánea, y esto hace que el control de calidad sea limitado. El contacto entre el suministrador del servicio y el cliente hace que la constancia dependa de la habilidad del suministrador.

- Carácter perecedero: dado que los servicios no pueden almacenarse, si no que son consumidos en un determinado tiempo y lugar.

Asimismo la distribución es la manera de poner el producto turístico en el mercado para acercarlo al consumidor. Esta función se puede dar a través de dos canales:

El canal directo es la forma que tiene el demandante de acceder al producto turístico y consiste en la no intervención de intermediarios. Esto es la reserva o la compra directa por parte de un cliente poniéndose en contacto por si solo con el prestador del servicio: como por ejemplo, el cliente se dirige al hotel y efectúa una reserva; o compra por si solo un boleto de avión.

El canal indirecto supone la intervención de intermediarios, como Agencias de Viajes, Wholesalers, Sistemas Globales de Distribución, entre otros, a saber:

A) Las Agencias de Viajes mayoristas o Tour Operador: se caracterizan porque producen paquetes turísticos formados por una combinación de transporte, alojamiento, comidas, traslados hasta el alojamiento del destino y diversas actividades de entretenimiento. A su vez los mayoristas turísticos contratan con la compañía aérea y los hoteles un número específico de asientos y habitaciones a cambio de lo cual recibe un descuento en la cantidad final.

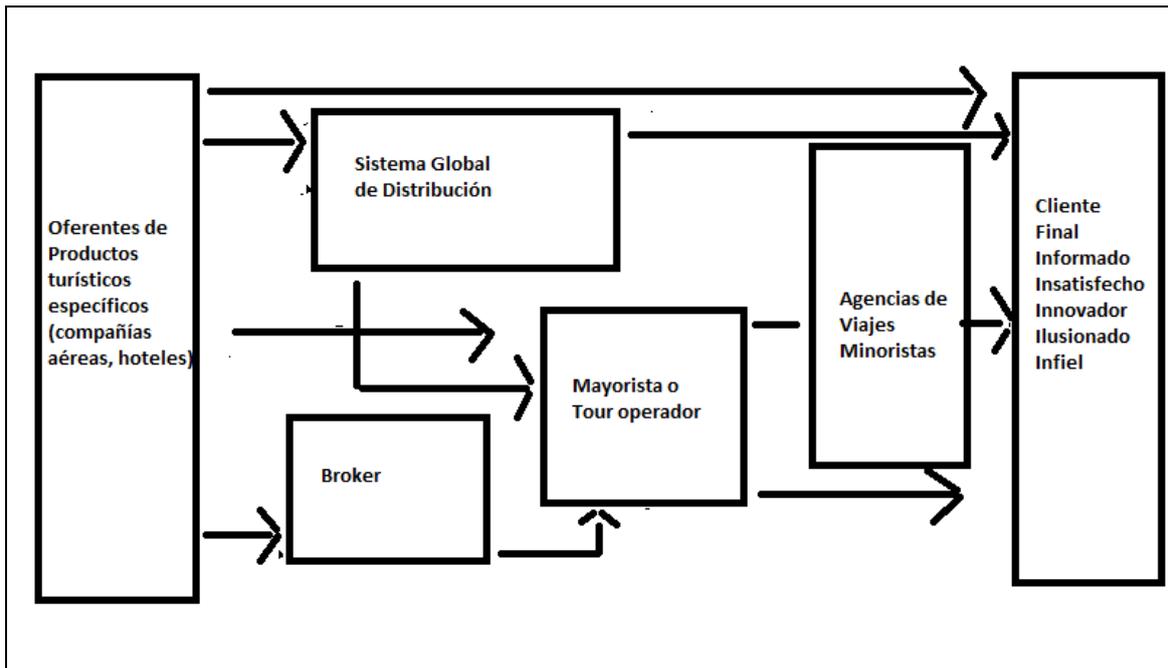
B) Las Agencias de Viajes minorista son aquellas empresas encargadas de vender a comisión los productos de las agencias de viajes mayoristas, gestionar directamente con los proveedores reservas en todo tipo de alojamientos y medios de transporte, así como elaborar sus propios productos combinados, aunque no pueden ofrecérselos a otras agencias.

C) Los Brokers o Wholesalers son grandes mayoristas que surgen ante grandes eventos, como son las Olimpiadas, exposiciones internacionales, campeonatos mundiales, etc. Básicamente lo que hacen es adquirir grandes volúmenes de plazas hoteleras y asientos de avión con bastante anticipación para luego comercializarlas entre los distintos intermediarios turísticos.

D) Los Sistemas Globales de Distribución son motores de búsqueda online, herramientas específicas de las Agencias de Viajes. Mediante esta base de datos los agentes de viajes tienen acceso a información actualizada y precisa sobre los diferentes hoteles, aerolíneas, cruceros, alquileres de autos, etc. A través de estos sistemas se pueden realizar reservas online, emitir billetes, y además son una herramienta tecnológica que añade valor a sus servicios.

E) Las Centrales de Reserva son herramientas a las que se puede acceder online, que facilitan las reservas de habitaciones de hoteles por parte del consumidor final como del agente de viajes. Todas las tarifas, disponibilidades, mensajes, y actualizaciones que el establecimiento hotelero realice son publicadas instantáneamente en esta red de distribución.

En el siguiente gráfico se puede observar los canales de distribución en turismo.



Fuente: Elaboración propia en base a Alza (2010).

Lo anteriormente dicho permite introducir el caso de investigación: en la presente tesis se aborda el estudio sobre la oferta de productos y servicios turísticos de las Agencias de Viajes minoristas de La Plata en relación a las personas con discapacidad.

Según el Manual de Turismo Accesible para Todos (2015) muchas personas pueden encontrar limitaciones en la planificación de un viaje, y en el caso de las personas que tienen alguna dificultad (física, sensorial, etc) buscar información previa al viaje es fundamental ya que es necesario conocer las condiciones de accesibilidad del destino de la forma más detallada posible para evitar inconvenientes a la hora de viajar.

Asimismo para ofrecer un buen servicio, el Manual recomienda que las agencias de viajes consideren las diferentes necesidades y preferencias de los destinatarios del turismo accesible, por lo que las agencias se deben adaptar a los turistas que vienen y no ofrecer un servicio normalizado para toda la población si se conoce que existen otros recursos (Manual de Turismo Accesible para todos, 2015).

POBLACIÓN, TECNICAS Y RESULTADOS

1. Muestra poblacional

El total de las personas encuestadas fueron 40. Estas encuestas se llevaron a cabo entre los meses de mayo y junio del año 2015. Treinta encuestas fueron presenciales en la Asociación de Sordos de La Plata, en los Talleres Protegidos losTilos, Idani y en el Teatro Argentino (en este último caso a miembros del teatro integrado de adultos). Tanto en los Talleres Protegidos como en el Teatro Argentino predominaban la discapacidad intelectual moderada, de los cuales algunas personas fueron asistidas por profesores de la institución para responder las preguntas para una mejor comprensión. Otras 10 encuestas se realizaron a través de internet a personas de la ONG CILSA, y otras personas que presentaban alguna discapacidad motriz, y

disminución visual contactados por amigos de una de las personas que contestaron por internet que presentaba discapacidad motriz.

Las entrevistas fueron realizadas personalmente entre los meses de mayo y junio de 2015 a ocho Agentes de Viajes minoristas de la ciudad de La Plata, elegidas geográficamente céntricas y con acceso personalizado favorablemente, lo cual se consideró beneficiaría la obtención de la información. Las mismas fueron registradas auditivamente en un dispositivo electrónico y transcritas.

2. Instrumentos y técnicas

2.1. Entrevista

El objetivo de la entrevista era conocer, desde el punto de vista de los entrevistados representantes de agencias de viaje, qué productos, servicios y capacitación especiales tenían planificados para atender las demandas de personas con discapacidad y, en caso de no tener ninguno, su disposición frente al producto del turismo accesible y posibilidades de instauración.

2.2. Encuesta

La encuesta consistió en diversas preguntas a personas con discapacidad para conocer sus percepciones y necesidades en relación a las agencias de viajes y la planificación de sus viajes.

Algunas preguntas eran respuestas dicotómicas para contestar por sí o por no, otras preguntas eran de puntuación en escala y, otras, preguntas de opción múltiple, tenían distintas opciones para elegir (por ejemplo, el tipo de turismo que realizaban tenía varias opciones, como el turismo rural, turismo de sol y playa, turismo gastronómico).

Durante la realización de las encuestas a algunas personas con discapacidad intelectual se les explicaron las consignas para una mejor comprensión; se considera que el tipo de ayuda prestada no afectó sustancialmente las respuestas de los encuestados, aunque no se puede excluir la posibilidad de que haya influido parcialmente.

Las encuestas realizadas a personas hipoacúsicas se llevaron a cabo con una intérprete en lengua de señas.

El modelo de la encuesta se puede ver en el anexo II.

3. Análisis de datos

Para el análisis de las encuestas se utilizó el programa Excel de Microsoft Office y Google Drive.

Para el Análisis de las entrevistas realizadas a los distintos miembros de agencias de viajes las respuestas se agruparon de acuerdo a las coincidencias entre los agentes bajo distintos criterios tales como información, capacitación del personal, barreras que se les presentan a la hora de ofrecer un producto turístico, interés en incorporar área de accesibilidad, publicaciones en internet.

3. Resultados

3.1. Encuestas a la población de personas con discapacidad

A continuación se presentará el análisis con sus respectivos gráficos.

Del total de personas encuestadas, 55% (22 personas) eran de sexo femenino y 45% (18 personas) eran de sexo masculino (figura 1).

El rango de edades oscilaba entre 22 y 52 años. De 40 encuestados sólo 32 dijeron su edad, cuya media era 33,68 (desvío 9,24).

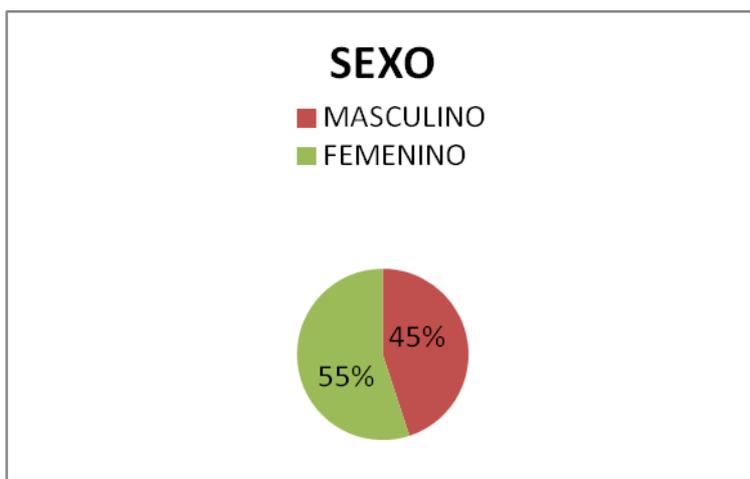


Figura 1: Distribución por sexo de la población de personas con discapacidad encuestadas.

Del total de las personas encuestadas, el 50% (20 personas) tenía una discapacidad intelectual, el 30% (12 personas) tenía discapacidad auditiva, 15% (6 personas) con discapacidad motriz y 5% (2 personas) con discapacidad visual.

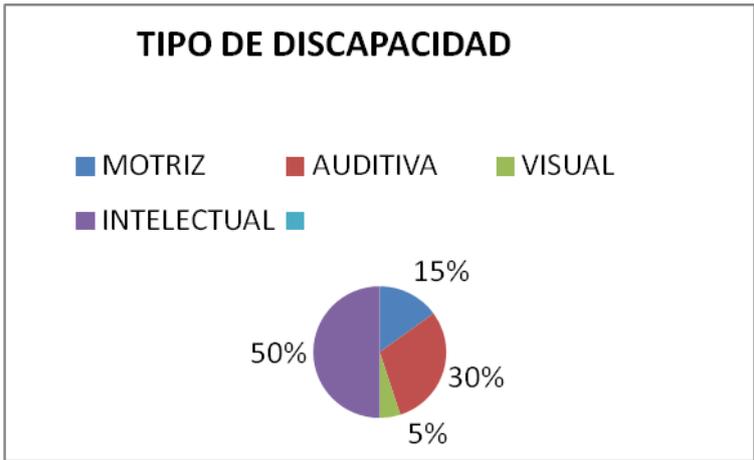


Figura 2: Tipos de discapacidad.

Turismo dentro de Argentina

Cuando se indagó si realizaban turismo dentro de Argentina todos, excepto una persona, respondieron que viajaban dentro de nuestro país. La persona que no había realizado turismo dentro de Argentina dijo que era por cuestiones económicas.



Figura 3: Participación en turismo en Argentina de las personas con discapacidad.

Tipo de turismo que realizan

Cuando se preguntó por el tipo de turismo que realizaban, respondieron 39 personas. En la pregunta era posible elegir más de una opción: 69% (27 personas) respondieron que realizaban turismo de Sol y Playa, seguido por 28% (11 personas) Turismo Aventura; 20% (8 personas) Turismo Cultural; 10% (4 personas) Turismo Religioso; 7% (3 personas) Turismo Rural; 7% (3 personas) seleccionaron la opción otros y 5% (2 personas) seleccionaron también el turismo gastronómico. (Se puede observar a continuación en la figura 3).

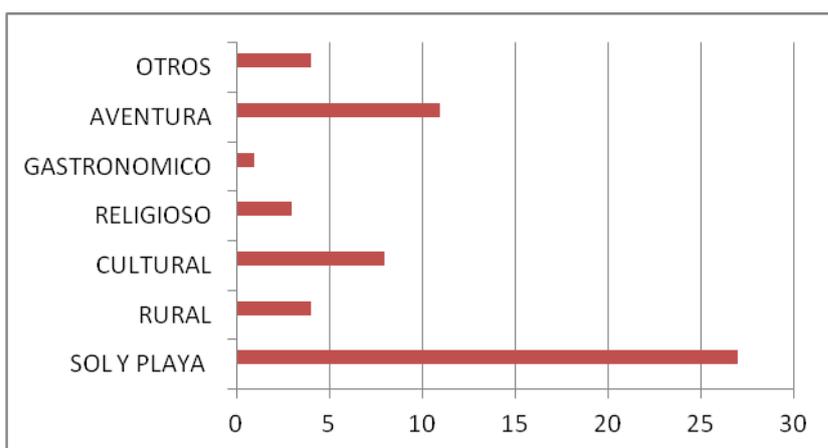


Figura 4: Distribución de tipo de turismo que las personas elegían a la hora de viajar.

Obstáculos y barreras

En cuanto a las dificultades presentadas, del total de personas encuestadas respondieron 39, de los cuales el 26% (10 personas) respondieron que habían encontrado dificultades a la hora de llevar a cabo el viaje y el 74% (29 personas) respondieron que no habían encontrado dificultades.

Algunas de ellas tuvieron dificultades en cuanto al transporte y otros con el alojamiento.



Figura 5: Dificultades que encontraron cuando realizaron turismo

Satisfacción

Cuando se les preguntó el grado de satisfacción (en una escala de 1 a 10: la mayor puntuación reflejaba mayor satisfacción) en su experiencia de viaje, respondieron 39 personas, de los cuales 38%(15 personas) dijo estar satisfecho en un grado de 8, 28%(11 personas) dijo estar satisfecho en un grado de 7, 20%(7 personas) dijo estar satisfecho en un grado de 9, 7%(3 personas) dijo estar satisfecho en un grado de 10 y 7% (3 personas) dijo estar satisfecho en un grado de 6.

Se observa que en general tuvieron experiencias satisfactorias, aunque hayan experimentado dificultades.



Figura 6: Grado de satisfacción a la hora de realizar turismo.

Servicios, dificultades específicas y accesibilidad

Otro de los interrogantes fue los medios de información que utilizaron para planificar el viaje. Treinta y nueve personas respondieron, de los cuales el 54%(21 personas) respondieron que utilizaron las referencias de familiares y amigos, 43%(17 personas)

contestaron que utilizaron internet y 3%(1 persona) respondió que utilizó guías de viajes.

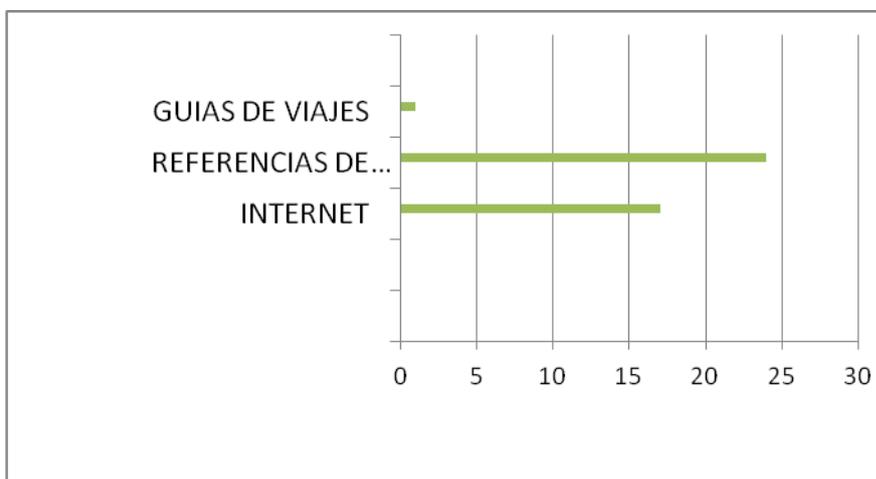


Figura 7: Medios de información que utilizaron las personas con discapacidad para planificar el viaje.

El punto importante para poder obtener más información para la tesis fue preguntarles si consultaban a las agencias de viajes. A esta cuestión respondieron las 40 personas, donde 55%(22 personas) respondieron que no consultaban en agencias de viaje y 45% (18 personas) respondieron que sí iban a consultar a las agencias de viajes.



Figura 7: Interrogante si consultaban en Agencias de Viajes.

De las personas que habían consultado en agencias (18 personas), el 28% (5 personas) respondieron que no encontraron dificultades a la hora de consultar y 72% (13 personas respondieron que sí).



Figura 8: Dificultades a la hora de consultar en las Agencias de Viajes.

De las personas que dijeron que habían tenido dificultades a la hora de consultar (13 personas), donde podían elegir más de una opción, el 46% (6 personas) consideraban que la falta de información era lo principal que se les dificultaba, 30% (4 personas) consideraban que el trato adecuado era lo principal que se les dificultaba, 38%(5 personas) consideraban que el alojamiento era lo principal que se les dificultaba y el 15% (2 personas) consideraban que el transporte era lo que les dificultaba.

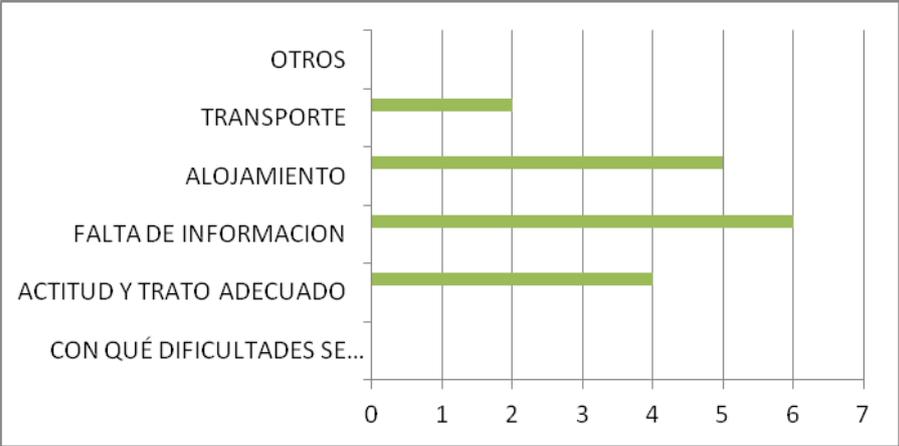


Figura 9: Dificultades que encontraron a la hora de consultar en Agencias de Viajes.

De las personas que respondieron que no habían consultado en agencias de viajes, el 14% (3 personas) dijeron que no le interesaría consultar y 86% (19 personas) dijeron que sí les interesaría consultar.



Figura 10: Interés en consultar en Agencias de Viajes.

Con respecto a la pregunta sobre si una agencia de viajes ofreciera un servicio accesible estarían dispuestos a pagarlo, 35 personas respondieron que sí y 5 que no.

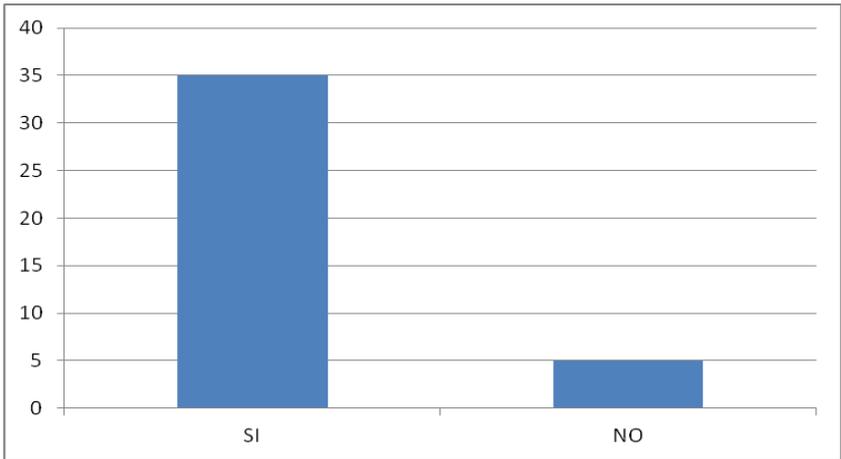


Figura 11: Personas dispuestas a pagar en caso de que la agencia ofrezca producto especial.

Síntesis de la encuesta

Sintetizando los resultados de las encuestas realizadas a personas con discapacidad es importante destacar que casi todas las personas encuestadas realizan viajes de turismo dentro de Argentina, destacándose el turismo de sol y playa, seguido por el turismo aventura y luego el turismo cultural principalmente. Diez personas han tenido dificultades a la hora de realizar el viaje principalmente por el transporte, luego el alojamiento.

Al llegar a la pregunta de la experiencia de viaje y su satisfacción se destaca una puntuación de 8, es decir que, independientemente de que habían tenido dificultades, en general tuvieron experiencias satisfactorias.

Los medios de información que más utilizaron fueron las referencias de familiares y amigos, seguidos por internet.

Al llegar a la pregunta sobre si consultaban en las agencias de viajes, la mayoría de las personas contestaron que no consultaban en agencias de viajes.

De las personas que consultaron se encontraron con dificultades en cuanto a la falta de información, principalmente, 46% (6 personas), seguido por el trato adecuado del personal de la agencia de viajes, 30% (4 personas).

35 personas contestaron que en caso que las agencias ofrecieran servicios accesibles estarían dispuestos a pagar. En este caso no se aclaró en la encuesta qué eran servicios accesibles, con lo cual cada persona interpretó subjetivamente, y a mi criterio pudieron interpretarlo como un servicio económico.

3.2. Entrevistas a agentes de turismo

A continuación se procede a analizar las respuestas a las entrevistas realizadas a miembros de las agencias de viajes.

A los entrevistados se les preguntó si estaban informados sobre prestadores turísticos que ofrecían servicios para personas con discapacidad, en cuanto a hoteles, restaurantes, lugares donde ofrecían excursiones en Argentina.

Todos los agentes de viajes entrevistados coincidieron en que estaban informados sobre algunos prestadores turísticos que ofrecían servicios accesibles en destinos de Argentina, principalmente para personas con discapacidad motriz; en general hicieron alusión a la hotelería de 3 y 4 estrellas que tenían habitaciones adaptadas y enfatizaron sobre las ventajas en cuanto al transporte aéreo, por ejemplo reservar los asientos previo a la salida de viaje, para personas con discapacidad.

“... Varios de los operadores con los que trabajamos trabajan con un Price surfer que es un buscador de precios de hotelería que contiene a varios operadores que uno de los filtros te permite filtrar por accesibilidad para discapacitados, para una persona en silla de ruedas, o una persona no vidente se puede solicitar ese tipo de servicios” (Entrevistado 1).

“...Poco, no está muy difundido el tema, sabemos de alguno que tiene alguna atención especial. Un operador específico no conozco que se especialice lo que sí sé que la mayoría de los hoteles está preparado para personas con discapacidad motriz, por ejemplo rampas, cuentan con habitaciones adecuadas. Por ejemplo en Iguazú el hotel Grand Crucero” (Entrevistado 2).

“...En realidad hoy por hoy la mayoría de los hoteles 3 o 4 estrellas tienen habitaciones adaptadas igual que los parques Nacionales por ejemplo Cataratas, está muy bien preparado tienen carritos para poder trasladar a las personas que se les dificulta caminar. Ni bien llegas al parque, el personal está atento por si necesitan los carritos” (Entrevistado 3).

Con respecto a la publicación de los productos y servicios que conocían que eran accesibles a través de medios de comunicación, como webs y folletería, coincidieron en que no lo tenían publicado. Cuando se les presentaba el caso donde las personas con discapacidad motriz, visual o auditiva consultaban por algunos destinos, ellos los buscaban específicamente lo que requerían, ya sea una habitación en planta baja, o los asientos del micro, excursiones.

“...No no tenemos una publicidad, se consulta porque viene un pasajero con una dificultad, no es que yo tenga un producto específico para discapacitados. Recién se está tomando conciencia de incluir a las personas con discapacidad.” (Entrevistado 2).

Se indagó si tenían productos turísticos para personas con discapacidad.

Las agencias de viajes entrevistadas coincidieron en que no tenían productos armados con servicios accesibles para personas con discapacidad.

“...Producto en sí no tenemos, las personas interesadas en viajar vienen y consultan. A mí siempre me interesó, es un sector que no está desarrollado turísticamente”(Entrevistado 3).

“...Concretamente no tenemos productos para personas con discapacidad pero al momento de ofrecer un servicio turístico como la hotelería, transporte terrestre o aéreo se tiene en cuenta las necesidades del pasajero en cuanto a movilidad, confort y desplazamiento de los mismos” (Entrevistado 4).

Otro de los interrogantes era si estaban dispuestos a ofrecer nuevas experiencias turísticas para realizar viajes dentro de Argentina.

“..Sí estaría dispuesto a ofrecer nuevos productos especializados en este segmento. Nos tendríamos que asesorar bien y empezar a difundirlo” (Entrevistado 2).

“..Sí por supuesto cualquier cliente que se pueda captar va a ser bienvenido para no hacer la diferencia”(Entrevistado 6).

Asimismo se interrogó si tenían consultas para viajar y de ser positivo cuáles.

Todas las agencias de viajes entrevistadas recibieron consultas de personas con discapacidad a algún destino de Argentina.

Por ejemplo el Entrevistado 3 tenía consultas y salidas grupales con personas con discapacidad motriz, y personas mayores por ejemplo a Cataratas del Iguazú, al Norte Argentino, a La Patagonia. La persona entrevistada decía que tenían en cuenta los asientos de los micros en la parte inferior, y en la hotelería priorizaban conseguir para el cliente con discapacidad las habitaciones adaptadas.

Otra de las Agencias consultadas (Entrevistado 5) tenía un pasajero frecuente con discapacidad motriz que les venía comprando por 5 años seguidos, considerado cliente fiel por ser cliente frecuente.

“..Sí hemos tenido a un matrimonio que ha viajado a Península Valdés. Grupo de taller protegido los tilos que viajaron a Temaikén. Pasajero sordo mudo donde le mostraba en el monitor, me leía los labios no tuvimos ningún problema. Después tuvimos otra salida grupal el cual fuimos a Mendoza y tuve una pasajera con discapacidad motriz” (Entrevistado 6).

“..Sí, un matrimonio de los cuales tenía discapacidad motriz, tenía mucho entusiasmo y viajó a Cataratas hasta realizó la actividad del gomón” (Entrevistado 8).

“..Sí tenemos porque solemos tener salidas grupales, en el aeropuerto cuando llegas tenés la silla para poder trasladar a las personas que presenten dificultades. A Cataratas hemos llevado a personas con sillas de ruedas, eran personas mayores que tenían dificultad para caminar” (Entrevistado 2).

Cuando se indagó si tenían dificultades a la hora de ofrecer servicios turísticos accesibles, como primer criterio los entrevistados hicieron hincapié en la falta de información, ya que si no tenían consultas de personas con discapacidad para realizar viajes de turismo en Argentina, los agentes de viajes desconocían la información. No conocían sobre los productos y servicios accesibles para este segmento, previamente, sino que buscaban la información necesaria en el momento que se presentaba la demanda.

“...Sí hay barreras. Como primera medida la falta de información. Por ejemplo yo tengo que llamar al hotel si tiene una habitación. Los mismos prestadores no te aclaran, alguno sí, pero si no tenés que preguntar vos e ir buscando. Es difícil vender algo al cual no sabes” (Entrevistado 5).

Como segundo criterio es relevante la capacitación del personal, ninguno de los empleados de las agencias estaba capacitado para la atención en lengua de señas, o no sabía tampoco qué hoteles o qué transporte dentro de Argentina ofrecía servicios accesibles.

“..Me gustaría estar más capacitados e informados, siempre hay que capacitarse y en este caso me parece que falta más. Porque la poca información que hay no nos llega a nosotros como agentes” (Entrevistado 7).

“..Principalmente la capacitación, ni siquiera hay para los vendedores empezando por los proveedores, con los hoteles, con los atractivos para después hacer la publicidad y después nosotros poder llevarlo a cabo” (Entrevistado 3).

Dos de las agencias entrevistadas coincidieron en que se les dificulta asegurarse con el operador mayorista (quienes planifican el producto turístico) que la persona va a tener el servicio requerido, ya sea la habitación adaptada, o también si los pasajeros requieren asientos en la parte inferior del transporte terrestre.

“...Confirmación de lugares, ejemplo butaca en el micro. Hoteles que tengan habitación en planta baja” (Entrevistado 7).

“..Que los prestadores de los servicios cumplan correctamente con el mismo. Nosotros podemos pedir una habitación a requerir con determinadas características y al momento de alojarse el pasajero con cuenta con la habitación correspondiente” (Entrevistado 4).

Otra de las agencias hizo hincapié en el transporte principalmente.

“..Es una labor en conjunto entre el transporte si viaja en micro tiene que tener la rampa. Un micro de larga distancia no está adaptado, las puertas son angostas, solo se reservan los dos asientos de adelante” (Entrevistado 2).

Otro de los interrogantes era si les interesaba complementar a la agencia con un área de discapacidad.

Una de las agencias de viajes afirmó de que si se avanzaba con el tema, sí aplicaría un área de accesibilidad en su agencia.

“...Me gustaría estar más capacitados e informados, siempre hay que capacitarse y en este caso me parece que falta más. Porque la poca información que hay no nos llega a nosotros como agentes” (Entrevistado 7).

“..Sí sería algo muy interesante desde mi lugar yo que tuve experiencia hace años, sería para complementar” (Entrevistado 8).

“Sí sería algo muy positivo ya que el cliente se podría informar sobre qué hoteles o excursiones tomar que sean más convenientes para él” (Entrevistado 4).

Se les preguntó también si veían positivo o negativo el hecho de poder incorporar nuevas experiencias para personas con discapacidad.

Acá hay dos grupos, unos respondieron con un enfoque social, que lo veían interesante para poder darle la oportunidad a varias personas de poder realizar un viaje y otras agencias respondieron con enfoque económico, donde todo lo que genere venta sería interesante.

“...Sí en realidad para darle la oportunidad a la gente y segundo como oportunidad de negocio” (Entrevistado 3).

“..Sí lo veo como algo positivo, creo que el negocio global pasa por el servicio que le brindas, la diferenciación hoy en día está dado por el servicio que le das, no solo atender bien sino también el hecho de poder dar respuesta, el negocio está en cómo uno le ofrece el servicio, el precio debe ser lo último que te fijás” (Entrevistado 7).

“..Sí todo lo que genere venta, habría que implementarlo” (Entrevistado 1).

“..Sí estaría dispuesto a ofrecer nuevos productos especializados en este segmento. Nos tendríamos que asesorar bien y empezar a difundirlo. Hay operadores mayoristas que nos proveen productos porque siempre hay público” (Entrevistado 2).

Teniendo en cuenta las entrevistas realizadas a distintas agencias de viajes de la ciudad de La Plata, es considerable destacar que están informados sobre algunos prestadores turísticos que brindan servicios accesibles, dentro de Argentina.

Todas las Agencias de Viajes recibieron consultas de personas con discapacidad principalmente motriz, seguido por personas hipoacúsicas y personas mayores.

Cuando tenían consultas de personas con discapacidad se ocupaban de buscar y ofrecerles los servicios que ellos requerían, sin embargo algunos agentes de viajes aclararon que tuvieron dificultades para confirmarles los servicios porque el operador mayorista no les aseguraba, por ejemplo, los asientos de la parte inferior del transporte terrestre para poder viajar en condiciones, al igual que las habitaciones adaptadas.

Es importante destacar que las personas entrevistadas estarían dispuestas a ofrecer servicios accesibles, con la condición de estar capacitados en la temática para tener mejores herramientas al momento de ofrecer el producto, porque consideran que la falta de información y capacitación es una barrera para brindar servicios accesibles.

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE ACCIÓN

De acuerdo con el trabajo y a modo de conclusiones personales me gustaría destacar que considero viable la puesta en marcha de actividades turísticas y puntualmente de la práctica de un turismo accesible donde sea posible la interacción entre personas con algún tipo de discapacidad.

A lo largo del trabajo hemos visto que el turismo es una actividad insertada en la sociedad, donde se recomienda que esté al alcance de todas las personas.

Se destaca a la Ley Nacional de Turismo 25.997, afirmando que el turismo es un derecho social y económico de las personas, y propende a la eliminación de las barreras que impiden el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad.

A su vez es relevante la evolución del concepto de discapacidad a través de los tres modelos, tomados de Palacio (2008): modelo de prescindencia, rehabilitador, y modelo social. Este último es el que adopta y promueve la Convención de los derechos de las personas y se refiere a que todas las personas con todos los tipos de discapacidad deben poder gozar de todos los derechos humanos.

Se cambia el enfoque de la discapacidad considerando al entorno como factor discapacitante, planteándose una visión más positiva y orientada hacia la accesibilidad como medida para crear entornos accesibles. A modo de ejemplo y llevado a la actualidad se destaca en el capítulo 2 a algunos prestadores turísticos distinguidos en accesibilidad por el Ministerio de Turismo de la Nación.

En el capítulo 3 se mencionan las entrevistas realizadas, donde los representantes de las Agencias de Viajes sostienen que tienen en cuenta a las personas con discapacidad, sin embargo dicen que no tienen desarrollada la oferta turística para personas con discapacidad, por lo general estas últimas consultan en las Agencias de Viajes y allí le buscan un servicio adecuado, para poder asesorarlos.

Los entrevistados justifican no tener paquetes turísticos armados para personas con discapacidad dentro de Argentina, por el hecho de que no tienen información suficiente y no están capacitados para ofrecer y asesorar al segmento de discapacidad; si las personas con discapacidad no consultan ellos no saben de la temática, sólo están informados sobre algunos prestadores turísticos que brindan servicios para personas con discapacidad, lo cual se relaciona con las barreras sociales destacadas por la OMT (2014) donde el personal empleado no cuenta con la capacitación necesaria para atender a la demanda de los usuarios.

Los entrevistados afirman que muchas veces se les dificulta asegurar al pasajero en cuanto al transporte y con el operador mayorista para poder brindarle el servicio que requiere.

Como afirma Vivas Tesón (2012) algo simple como planificar un viaje o la programación de unas vacaciones, puede tener obstáculos: desde la información vacacional por ejemplo folletos o páginas web de operadores y prestadores turísticos

con diseños y formatos no accesibles ni comprensibles, hasta la falta de adecuación de algunos medios de transporte a las necesidades específicas de las personas con discapacidad.

Asimismo los entrevistados dicen que incorporarían nuevas experiencias turísticas para personas con discapacidad siempre que estén capacitados para darle oportunidad, lo cual se relaciona con lo que señala Fernandez Alles (2009) cuando dice que si las empresas del sector turístico se posicionaran como una oferta de productos no solo generaría aumento de personas sino un efecto multiplicador mejorando la imagen social y atrayendo turistas con discapacidad. Como dice Jafari (2005), el turismo es una actividad generadora de ingresos y es un bien social.

Cuando se les preguntó a los agentes de viajes si veían como positivo o negativo el hecho de incorporar nuevas experiencias para personas con discapacidad, algunos respondieron con un enfoque social, diciendo que lo veían interesante para poder darle la oportunidad a varias personas de poder realizar un viaje, lo cual se asocia con la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, señalando un “cambio paradigmático” de las actitudes y enfoques respecto de las personas con discapacidad, considerándolo como un instrumento de derechos humanos con una dimensión explícita de desarrollo social.

Otras agencias respondieron con enfoque económico, donde todo lo que genere venta sería interesante. Esto se relaciona con los beneficios destacados por Fernandez Alles (2009) para la práctica del turismo para personas con discapacidad porque reduce el fenómeno de la estacionalidad y permite atraer a un segmento de personas con discapacidad.

La OMT(2014) identifica a los beneficiarios del turismo accesible, destacando a individuos con discapacidad sensorial, física o intelectual, como también toma en cuenta a otros grupos de personas, por ejemplo, personas mayores, embarazadas.

En las encuestas realizadas las personas con discapacidad afirma que realizan turismo dentro de Argentina, principalmente, turismo de sol y playa, seguido por el turismo aventura y cultural.

Sin embargo algunas de las personas encuestadas dijeron que habían tenido dificultades a la hora de realizar turismo, tales como el transporte y el alojamiento lo cual coincide con las barreras urbanísticas y de transporte mencionados por OMT(2014).

Del mismo modo, para planificar los viajes, las personas con discapacidad dicen que consultan a referentes de amigos principalmente, seguido de internet y en última instancia a las Agencias de Viajes.

Luego de los resultados obtenidos y considerando que sin lo anteriormente mencionado no se podría sugerir las futuras líneas de acción, considero que es necesaria una capacitación a los agentes de viajes sobre los servicios y productos de Argentina que son calificados como accesibles.

A modo de reflexión habría que preguntarse si realmente existe una integración, teniendo en cuenta que no es suficiente tener, por ejemplo, alojamientos accesibles, sino que se necesita brindar servicios turísticos accesibles.

Como bien decía al principio y destacando al modelo social donde es la sociedad la que discapacita, considero que hay que empezar con un cambio de actitud y tomar conciencia. Como el turismo es una disciplina, en la que tiene que haber una responsabilidad en el mejoramiento y bienestar de la sociedad, considero relevante profundizar en la temática.

En tal sentido espero que el trabajo de tesis presente sirva como información en las Agencias de Viajes, para poder fomentar y difundir los servicios turísticos accesibles de Argentina para las personas con discapacidad.

FUTURAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Teniendo en cuenta todo lo realizado, la bibliografía estudiada, los resultados obtenidos de las encuestas a las personas con discapacidad y las entrevistas realizadas al personal de las Agencias de Viajes, mi sugerencia sería:

- Dar a conocer las fuentes de información existentes de accesibilidad a los operadores turísticos.
- Que los destinos turísticos fortalezcan a los prestadores con atención especial para este segmento de clientes, a través de sus páginas webs.
- Proponer un área de accesibilidad en las agencias de viajes como prueba piloto teniendo en cuenta los destinos de Argentina que son considerados accesibles para que el mismo personal este informado y pueda asesorar.
- Ayudar a las Agencias de Viajes para poder crear paquetes accesibles diferenciados para diferentes discapacidades.
- Capacitar al personal de las Agencias de Viajes para que tengan formación en atención a personas con discapacidad, ya sea lengua de señas como también en trato adecuado.
- Animar a las personas con discapacidad la posibilidad de contar sus experiencias de viajes, sus comentarios para que se difunda la información para futuros viajeros.
- Desde el Ministerio de Turismo de la Nación que se realicen jornadas de sensibilización para las Agencias de Viajes para seguir fomentando el turismo accesible.
- Actualizar los manuales y/o informaciones vinculadas a las novedades del sector.

BIBLIOGRAFÍA

Cánoves Valiente, G y Molina Hoyo, M. (2010). Turismo Accesible, Turismo para todos: La situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*,(25), 25-44. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/398/39813352002.pdf>.

Fernández Alles, M.T (2007). *Turismo Accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la provincia de Cádiz*. Tesis Doctoral. Universidad de Cádiz, España. Recuperado de: <http://minerva.uca.es/publicaciones/asp/docs/tesis/mtfernandezalles.pdf>

Fernandez Alles, M.T (2009). Turismo Accesible y turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. *Estudios turísticos*,(180),141-153. Recuperado de: www.iet.tourspain.es/img-iet/revistas/RET-180-2009-pag141-153.pdf

Fernandez Alles, M.T (2009). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, (9),215. Recuperado de: <http://www.eumed.net/entelequia/pdf/2009/e09a11.pdf>

Fundación Temaikén. (2014). *Bioparque Accesible*. Recuperado de: http://www.temaiken.org.ar/sec_fundacion_accion_detalle.php?id=152

García, A. (2012). Algunas consideraciones sobre la actividad turística. Conceptos y definiciones de turismo. *Notas en Turismo y Economía*, (4), 28-32. Recuperado de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/27078/Documento_completo.pdf?sequence=1

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2012). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010: Censo del Bicentenario. Resultados definitivos. Serie B n°2*. (1a ed). Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Recuperado de: http://www.estadistica.sanluis.gov.ar/estadisticaWeb/Contenido/Pagina148/File/LIBRO/censo2010_tomo1.pdf

Iguazú Argentina – Portal de las Cataratas del Iguazú. *Cataratas del Iguazú, una maravilla sin frontera*. Recuperado de: <http://www.iguazuargentina.com/cataratas-del-iguazu-una-maravilla-sin-fronteras> (fecha de acceso 15 de marzo 2015).

Jafari, J.(2005). El Turismo como disciplina científica. *Política y Sociedad*; 42 (1), 39-56. Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/24139>

Kotler, P., Bowen, J. y Makens, J. (2004). Características del Servicio y Marketing Turístico. *Mar*

keting para Turismo (3ª ed). Madrid, España: Pearson Educación, S.A.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales . Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (2003). *ACCEPLAN. Plan de accesibilidad. Libro Blanco. Por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*. Madrid. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2007/hdl_2072_4720/LIBRO_BLANCO_ACCESIBILIDAD_2003.pdf

Ministerio de Turismo de la Nación y Servicio Nacional de Rehabilitación. (2010). *Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y Guía de Autoevaluación*. (1a ed). Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Argentina. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/TurismoAccesible/dir-acce-servicios-turisticos>

Ministerio de Turismo de La Nación (2011). Los fundamentos Inclusión con Equidad en Ministerio de Turismo de la Nación. *Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Argentina*.

Ministerio de Industria Turismo y Comercio (2008). *El Mercado Potencial del Turismo Accesible para el sector turístico español*. Recuperado de: http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf

Millan Escriche, M (2010). Turismo Accesible, turismo para todo un derecho ante la discapacidad. *Gran Tour: Investigaciones Turísticas*,(2), 101-126. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es>

Naciones Unidas. (2006). *Enable: Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Anexo I - Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Recuperado de: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=618>

Organización Mundial del Turismo (2014). *Manual de Turismo Accesible para todos: Alianzas público- privadas y buenas prácticas*. (1ª ed). Madrid. OMT. Recuperado de: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415687>

Organización Mundial de la Salud. (2015). *Discapacidad y Salud*. Nota descriptiva n° 352. Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es>

Organización Mundial del Turismo. (2014). Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto. En *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2015). Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo. En *Manual sobre Turismo accesible para todos: Principios, herramientas, y buenas prácticas*. Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo UNWTO. (2015). *Panorama OMT del turismo Internacional*. Recuperado de: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875>

Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos. (2005). *Hoteles Accesibles para personas con movilidad reducida*. Recuperado de: www.predif.org

Palacios, A. (2008). *El Modelo Social de Discapacidad: Orígenes, Caracterización y Plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*; 36. Madrid: Cermi. Recuperado: <http://www.cermi.es/es-ES/ColeccionesCermi/Cermi.es/Lists/Coleccion/Attachments/64/Elmodelosocialdediscapacidad.pdf>

Red de Turismo Accesible. (2012). *Distinguidos en accesibilidad*. Recuperado de: <http://turismoaccesibleargentina.blogspot.com.ar/2012/01/distinguidos-en-accesibilidad-tras.html>

Senado y Cámara de Diputados de la Nación. (2005). *Ley 25.997. Ley Nacional de Turismo*. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000104999/102724/norma.htm>

Senado y Cámara de Diputados de la Nación. (1994). *Ley 24314. Sistema de Protección Integral de las personas con discapacidad*. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/04999/713/norma.htm>

Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina. (2002). *Ley 25643. Sistema de Protección Integral de las Personas con discapacidad*. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/713/norma.htm>

ANEXOS

Anexo I

Listado de prestadores turísticos distinguidos en accesibilidad

Nº	LOCALIDAD	PRESTADOR	MODALIDAD
1	Capital Federal	Hotel Aeroparque (ex Microtel Inn & suites)	Alojamiento
2	Capital Federal	Of. de informes Casa de Tucuman	Oficina de informes
3	Mar del Plata	Hotel Costa Galana	Alojamiento 5 estrellas
4	Mar del Plata	Hotel Sheraton	Alojamiento 5 estrellas
5	Mar del Plata	Hotel Nuevo Ostende	Alojamiento Hotelero 3 estrellas
6	Mar del Plata	Balneario Bahia Varese	Balneario
7	Mar del Plata	ENTE MUNICIPAL DE TURISMO MUNICIPALIDAD DE GRAL.PUEYRREDON CENTRO DE INFORMACION TURÍSTICA	Oficina de Informes
8	Mar del Plata	Teatro Auditorium	Actividad Multicultural
9	Mar del Plata	Balneario Punta Iglesia	Balneario
10	Mar del Plata	Shopping Los Gallegos	Centro comercial
11	Mar del Plata	Hotel 13 de Julio	Alojamiento
12	Mar del Plata	Balneario Mar del Plata	Balneario
13	Mar del Plata	Balneario Portofino	Balneario
14	Mar del Plata	Balneario Principe	Balneario
15	Mar del Plata	Balneario Perla Norte	Balneario
16	Mar del Plata	Complejo el Griego	Camping
17	Mar del Plata	Aquopolis, Parque Acuatico	Parque Acuatico

18	Mar del Plata	Cuatro Elementos Espacio Teatral	Teatro
19	Mar del Plata	El Galpon de las Artes	Teatro
20	Mar del Plata	Quba Café de Mar	Restaurante
21	Mar del Plata	Restaurante Santa Teresita	Restaurante del balneario
22	Mar del Plata	Hotel Riviera	Alojamiento - Hotel 3 estrellas
23	Mar del Plata	Hotel Los Fuegos	Alojamiento - Hotel 3 estrellas
24	Mar del Plata	Dpto 9 de RCT	Dpto de alquiler temporario
25	Sierra de los Padres	Oficina de Informes del EMTUR	Oficina de Informes
26	San Antonio de Areco	Solar del Pago	Hotel Boutique&Resto&Spa
27	San Antonio de Areco	Estancia Don Silvano	Estancia turística - dia de campo
28	San Antonio de Areco	Estancia Don Silvano	Estancia turística - Alojamiento
29	San Antonio de Areco	Oficina de Informes - Dirección de turismo municipal	Oficina de informes
30	San Antonio de Areco	Hotel y Spa San Carlos	Hotel.
31	San Antonio de Areco	Museo Las Lilas de Areco	Museo
32	San Antonio de Areco	Los Naranjos	Alojamiento para grupos
33	Gran BsAs	Fundación Temaikén	Parque temático
34	Villa Gesell	Balneario Noctiluca (Parador & Resto-Bar)	Balneario y resto bar

35	Villa Gesell	Municipalidad de Villa Gesell Balneario Municipal "Playa para Todos"	Balneario.
36	Villa Gesell	Balneario Sunset	Balneario y resto

Nº	LOCALIDAD	PRESTADOR	MODALIDAD
1	San Martín de los Andes	Hotel Apart Del Pellín	Alojamiento
2	San Martín de los Andes	Apart y Spa Del Sauco	Alojamiento
3	San Martín de los Andes	Hotel ISSN	Alojamiento - Hotel 3*
4	San Martín de los Andes	Cabañas Las Pampas	Alojamiento - Cabañas 3*
5	San Martín de los Andes	Apart Hotel Omilén Antú	Alojamiento - Apart Hotel 1*
6	San Martín de los Andes	Hotel Apart Peumayén	Alojamiento - Hotel Apart 3*
7	San Martín de los Andes	Hosteria Monte Verde	Alojamiento
8	San Martín de los Andes	Restaurante El Meson de la Patagonia	Restaurante
9	San Martín de los Andes	Centro de Informes Parada Huechulafquen	Informes en Parque Nacional
10	San Martín de los Andes	Museo Van Dorsser	Museo en Parque Nacional

1	Villa Elisa	Bungalows 86	Alojamiento - Bungalow
2	Villa Elisa	Termas de Villa Elisa	Complejo Termal
3	Villa Elisa	Velissa Spa	Spa
4	Villa Elisa	Oficina Municipal de Turismo Villa Elisa	Oficina de Información Turística
5	Villa Elisa	Costas del Marmol Turismo Rural	Turismo rural
6	Villa Elisa	Estancia Museo "El Porvenir"	Museo
7	Villa Elisa	La Gloria	Alojamiento - Bungalow
8	Villa Elisa	Bungalow Negra	Alojamiento - Bungalow
9	San José	Museo Histórico Regional de la Colonia San José	Museo
10	Gualeguaychú	Posada Ribera del Gualeguaychú	Alojamiento - Hostería 2*
11	Gualeguaychú	Parador Uno	Balneario

12	Gualeguaychú	La Paisanita	Parrilla/ Restaurante
13	Gualeguaychú	La Cabaña de Martine	Turismo Rural
14	Gualeguaychú	Teatro Gualeguaychú	Teatro
15	Gualeguaychú	La Cascada	Parrilla/ Restaurante

Nómina de Prestadores provincia de Santa Cruz

Nº	LOCALIDAD	PRESTADOR	MODALIDAD
1	Río Gallegos	Restaurante del Club Britanico	Restaurante
2	Río Gallegos	Centro de Informes de la Secretaria de Estado de Turismo de Santa Cruz	Centro de Informes Secretaria Tur. Provincial
3	Río Gallegos	Río Gallegos Club Tenis	Club deportivo

1	Puerto Piramides	Whales Argentina S.R.L	Servicio Excursión - Avistaje de ballenas
2	Puerto Piramides	Peke Sosa Turismo de Aventura	Servicio Excursión - Avistaje de ballenas
3	Puerto Piramides	APOSENTOS de los BALLENEROS	Alojamiento - Dpto de alquiler temp.
4	Puerto Madryn	Bordes de Patagonia	Dia de campo
5	Puerto Madryn	Balneario Coral	Balneario
6	Puerto Madryn	Balneario Frida Bajada N° 5	Balneario
7	Puerto Madryn	Fundación Ecocentro	centro cultural
8	Puerto Madryn	El Almendro restaurante	Restaurante
9	Puerto Madryn	MASTER DIVERS PATAGONIA	Operadora de Buceo
10	Puerto Madryn	Náutico Bistro de Mar	Balneario
11	Puerto Madryn	Centro de Información Turística, Dirección de Atención al visitante de la Secretaria de Turismo Municipal.	oficina de informes
12	Puerto Madryn	Administración del Área Natural Protegida Península Valdés.	Centro de visitantes
13	Puerto Madryn	Hotel Rayentray	Alojamiento Hotelero 5 estrellas
14	Puerto Madryn	Scuba Duba Buceo	Operadora de buceo
15	Puerto Madryn	Hotel Tolosa	Alojamiento hotelero.
16	Puerto Madryn	Hotel Australis Yene Hue	Alojamiento hotelero 4 estrellas
17	Puerto Madryn	Balneario y Restaurante Yoaquina	Balneario y restaurante
18	Puerto Madryn	Aquatours Buceo	Operadora de Buceo

19	Puerto Madryn	BUCEA HOY-DIVE TODAY Centro de Buceo	Operadora de Buceo
20	Puerto Madryn	Área Natural Protegida El Doradillo	Area Natural

Nómina de Prestadores provincia de Río Negro

Nº	LOCALIDAD	PRESTADOR	MODALIDAD
1	Bariloche	Sol y Paz Accesible	Alojamiento - Apart Hotel 2*
2	Bariloche	Patagonia Sin Fronteras	Alojamiento - Departamento de Alquiler Turístico
3	Bariloche	Puente Austral	Alojamiento - Apart Hotel 3* Modalidad Bungalow
4	Bariloche	Espacio SA Cau-Cau	Excursiones - Catamarán
5	Bariloche	Tante Frida	Gastronomía - Chocolatería, Heladería y Confeitería
6	Bariloche	Parrilla El Refugio del Montañés de Julián	Gastronomía - Parrilla
7	Bariloche	Oficina de Informes Turísticos	Espacios Públicos
8	Bariloche	La Vizcacha	Gastronomía - Parrilla

Nómina de Prestadores provincia de La Rioja

Nº	LOCALIDAD	PRESTADOR	MODALIDAD
1	Villa Unión, Parque Nacional Talampaya	Rolling Travel SRL	Parque Nacional
2	Villa Unión, Parque Nacional Talampaya - Senderos Petroglifos, Jardín Botánico y El Monje	Administración de Parques Nacionales	Parque Nacional

1	San Juan	Camping Municipal de Rivadavia	Camping Municipal
2	San Juan	Oficina de Informes Ministerio de Turismo y Cultura de San Juan	Oficina de información turística provincial
3	San Juan	Celda Histórica de San Martín	Monumento Histórico Nacional
4	San Juan	Cabañas Olivos del Sol	Apart hotel y cabañas
5	San Juan	Del Bono Park entretenimiento	Entretenimiento, show, gastronomía

Nómina de Prestadores provincia de Tierra del Fuego

Nº	LOCALIDAD	PRESTADOR	MODALIDAD
1	Ushuaia	Hotel Los Cauquenes	Hotel 5 estrellas
2	Ushuaia	Centro de Actividades Invernales Ushuaia Blanca	Actividades en la nieve
3	Ushuaia	Cerro Castor	Centro de esquí alpino
4	Ushuaia	Restaurante Morada del Aguila	Gastronomía
5	Ushuaia	Restaurante Tante Sara	Gastronomía
6	Ushuaia	Restaurante Placeres Patagonicos	Gastronomía
7	Ushuaia	La Cabaña Casa de Té	Gastronomía
8	Ushuaia	Museo Marítimo y Presidio de Ushuaia	Museo Marítimo, Museo del Presidio de Ushuaia, Museo Antártico, Museo de Arte y Galería de Arte
9	Ushuaia	Oficina de Informes Antártica - IN.FUE.TUR	Oficina de Informes
10	Ushuaia	Parque Nacional Tierra del Fuego - Bahía Lapataia y Sendero Castorera	Parque Nacional

Nómina de Prestadores provincia de Salta

Nº	LOCALIDAD	PRESTADOR	MODALIDAD
1	Salta	Hotel Almería	HOTEL 4*
2	Salta	Hotel Alejandro I	HOTEL 5*

3	Salta	Sheraton Hotel	HOTEL 5*
4	Salta	Teatro Provincial Salta	Teatro
5	Salta	Museo Arqueologico de Alta Montaña (MAAM)	Museo provincial
6	Salta	Centro de Convenciones Salta - Sociedad del Estado	Entretencimientos
7	Salta	Museo de Bellas Artes de Salta	Museo provincial

Nómina de Prestadores provincia de Misiones

Nº	LOCALIDAD	PRESTADOR	MODALIDAD
1	Puerto Iguazú	Parque Nacional Iguazú - Area Cataratas - IGUAZÚ ARGENTINA	Parque Nacional
2	Puerto Iguazú	Hotel Amerian Portal del Iguazú	Alojamiento hotelero 5 estrellas

Nómina de Prestadores provincia de Santa Fe

Nº	LOCALIDAD	PRESTADOR	MODALIDAD
1	Rosario	HOTEL HOWARD JOHNSON	Alojamiento - Hotel 4*
2	Rosario	COMPLEJO ASTRONÓMICO MUNICIPAL ROSARIO	Centro Cultural
3	Rosario	HOTEL NECOF	Alojamiento - Hotel 3*
4	Rosario	COMPLEJO DAVIS	Restaurante
5	Rosario	OFICINA DE INFORMES ENTE TURÍSTICO ROSARIO - ETUR –	Of. de informes
6	Rosario	FUNDACIÓN MUSEO DE LOS NIÑOS	Recreativo
7	Rosario	CERVECERIA ANTARES - CORREDOR PICHINCHA	Resto bar
8	Rosario	CERVECERIA ANTARES - CORREDOR PELLEGRINI	Resto bar
9	Rosario	EL CLUB DE LA MILANESA - CORREDOR PICHINCHA	Resto bar
10	Rosario	EL CLUB DE LA MILANESA - (PUERTO NORTE)	Resto bar
11	Rosario	ALMACÉN DE PIZZAS	Resto bar
12	Rosario	HELADERÍA YOMO - SUC. PELLEGRINI N° 604	Heladería
13	Rosario	HELADERÍA YOMO - SUC. PELLEGRINI N° 1319	Heladería
14	Rosario	BALNEARIO LA FLORIDA	Balneario

15	Rosario	EL CAIRO CINE PÚBLICO	Cine
16	Rosario	PLATAFORMA LAVARDEN	Centro Cultural
17	Rosario	BEATLESMEMO PUB	Resto bar
18	Rosario	NEMO RESTO BAR	Resto bar

Nº	LOCALIDAD	PRESTADOR	MODALIDAD
1	San Miguel de Tucuman	Museo Casa Histórica de la Independencia	Museo
2	San Miguel de Tucuman	Hotel Sheraton Tucuman	Alojamiento - Hotel 5*
3	San Miguel de Tucuman	Hotel Hilton Garden Inn Tucuman	Alojamiento - Hotel 5*
4	San Miguel de Tucuman	Hotel Bicentenario	Alojamiento - Hotel 4*
5	San Miguel de Tucuman	Resto 9 (del Hotel Garden Park)	Resto
6	San Miguel de Tucuman	Mora Bistro Argentino (del Hotel Sheraton)	Restaurante
7	San Miguel de Tucuman	Oficina de Informes del EATT	Of. de informes

ANEXO II

ENCUESTAS

OBJETIVO :

INDAGAR SI LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD REALIZAN VIAJES DE TURISMO DENTRO DE ARGENTINA, Y VER SUS EXPERIENCIAS. ASIMISMO PRETENDO IDENTIFICAR SI SE LES PRESENTAN DIFICULTADES

EDAD:

SEXO:

MASCULINO

FEMENINO

1. TIPO DE DISCAPACIDAD:

MARQUE CON UNA CRUZ

MOTRIZ

VISUAL

AUDITIVA

INTELECTUAL

OTRA

2. ¿REALIZA TURISMO DENTRO DE ARGENTINA?

SI NO

EN CASO DE QUE SEA NEGATIVO JUSTIFICAR

EN CASO DE SER AFIRMATIVO. ¿QUÉ TIPO DE TURISMO REALIZÓ?

Puede elegir más de una opción

SOL Y PLAYA RURAL CULTURA RELIGIOS
GASTRONÓMICO AVENTUR OTRO

3. ¿ENCONTRÓ ALGUNA DIFICULTAD A LA HORA SE LLEVARLO A CABO?

SI NO

EN CASO DE SER AFIRMATIVO ¿CON QUÉ TIPO DE DIFICULTADES SE ENCONTRÓ?

INFORMACIÓN

ALOJAMIENTO

TRANSPORTE

EXCURSIONES

OTROS/ ESPECIFICAR

4. DEL 1 AL 10 QUÉ GRADO DE SATISFACCIÓN ADQUIRIÓ DE SU EXPERIENCIA DE VIAJE. SIENDO 1 NADA SATISFECHO Y 10 TOTALMENTE SATISFECHO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. ¿QUÉ MEDIOS DE INFORMACIÓN UTILIZÓ PARA REALIZAR EL VIAJE?

Puede seleccionar más de una opción

INTERNET REFERENCIAS DE FAMILIARES-AMIGOS GUÍAS
DE VIAJES ESPECÍFICOS

6. CONSULTÓ EN AGENCIAS DE VIAJES PARA QUE LO ASESOREN?

SI NO

EN CASO AFIRMATIVO

7. ¿ENCONTRÓ DIFICULTADES A LA HORA DE CONSULTAR?

SI NO

¿CON QUÉ DIFICULTADES SE ENCONTRÓ?

PUEDE ELEGIR MÁS DE UNA OPCIÓN

ACTITUD Y TRATO ADECUADO

FALTA DE INFORMACIÓN

ALOJAMIENTO

TRANSPORTE

OTROS / ESPECIFICAR

EN CASO DE SER NEGATIVO

¿LES INTERESARÍA CONSULTAR?

SI

NO

**SI UNA AGENCIA DE VIAJES OFRECIERA UN SERVICIO ACCESIBLE ESTARÍA
DISPUESTO A PAGAR?**

SI

NO

MUCHAS GRACIAS POR CONTESTAR

ANEXO III

ENTREVISTADO 1

1 ¿Están informados sobre prestadores turísticos que ofrecen servicios para personas con discapacidad, por ejemplo un hotel, restaurantes, atractivos turísticos, lugares donde ofrecen excursiones en Argentina? De ser afirmativo tienen publicados en las paginas webs, o folletería?

“Varios de los operadores con los que trabajamos trabajan con un Price surfer que es un buscador de precios de hotelería que contiene a varios operadores que uno de los filtros te permite filtrar por accesibilidad para discapacitados, para una persona en silla de ruedas, o una persona no vidente se puede solicitar ese tipo de servicios.

No no tenemos publicado, no lo tenemos promocionado, porque no es un mercado que esté tan latente.

Por ejemplo con las aerolíneas ofrecen el servicio, yo desde el sistema puedo solicitar una silla de ruedas desde la puerta del aeropuerto hasta el asiento a veces pasa de que no me confirman que lo llevan hasta el asiento pero si hasta la puerta del avión”. Con respecto a las comidas especiales también se solicita ejemplo para personas celiaca.

3.¿Ustedes tienen productos turísticos para personas con discapacidad? De ser negativo justificar. Estaría dispuesto a ofrecer nuevas experiencias turísticas para realizar viajes dentro de argentina para este segmento? Qué opina al respecto

“Productos específicos no, lo que hacemos es buscar si la persona necesita algo puntual”.

4.Ha tenido consultas de este segmento interesados en viajar. De ser afirmativo cuáles.

“Sí justo hoy paso una chica no vidente que consultó por un aéreo a Europa ya que tenía parientes allá era solo aéreo. Me preguntaba si tenía algún beneficio yo le explicaba que algún beneficio con nosotros no tenía. Sí por ejemplo la entrada a un museo, que no pagaba esas cosas si a modo informativo, que eso lo arregla en el destino presentando su carnet. Alguna otra persona que viene y consulta. Tenemos una señora que viaja todos los años con nosotros y hace turismo nacional, ha ido a Mendoza, San Rafael que tiene una discapacidad en el habla”.

5.¿Cuales son las principales barreras o dificultades que usted ve a la hora de ofrecer servicios para personas con discapacidad?

“Principalmente que uno no sabe si por ejemplo tal hotel cuenta con instalaciones o accesos adecuados”

6.¿Le interesaría complementar en su agencia un área de accesibilidad para poder asesorar y consultar?

“Sí sí estaría interesante”.

7.¿Como lo ve el hecho de poder incorporar nuevas experiencias turísticas para personas con discapacidad? Por ejemplo como oportunidad de negocio.

“Sí todo lo que genere venta, habría que implementarlo”.

ENTREVISTADO 2

1.¿Están informados sobre prestadores turísticos que ofrecen servicios para personas con discapacidad, Por ejemplo hoteles, restaurantes, atractivos turísticos, lugares donde ofrecen excursiones en Argentina? De ser afirmativo.

“Poco, no está muy difundido el tema, sabemos de alguno que tiene alguna atención especial.Un operador específico no conozco que se especialice lo que sí se que la mayoría de los hoteles está preparada para personas con discapacidad motriz, rampas, cuentan con habitaciones adecuadas. Por ejemplo en Iguazú el hotel Crucero cuenta con accesibilidad. Lo que más hace hincapié es para personas con discapacidad motriz, los cruceros tienen habitaciones preparadas para discapacitados”.

2.¿Lo tienen publicado a través de medios de comunicación, como webs, folletería para que las personas se informen?

“No no tenemos una publicidad. Se consulta porque viene un pasajero con una dificultad. No es que yo tenga un producto específico para discapacitados, recién se está tomando conciencia de incluir a las personas con discapacidad.”

3.Cada vez hay más personas con capacidades diferentes y en su mayoría viajan acompañados considerándolos multicitentes. Ustedes tienen productos turísticos para personas con discapacidad? De ser negativo justificar

¿Estaría dispuesto a ofrecer nuevas experiencias turísticas para realizar viajes dentro de Argentina para este segmento? Qué opina al respecto.

“Si estaría dispuesto a ofrecer nuevos productos especializados en este segmento.

Nos tendríamos que asesorar bien y empezar a difundirlo. Hay operadores mayoristas que nos proveen productos, porque siempre hay público.

4.¿Ha tenido consultas de este segmento interesados en viajar? De ser afirmativo cuáles? *“Sí hemos tenido porque solemos tener salidas grupales, en el aeropuerto cuando llegas tenés la silla para poder trasladar a las personas que presenten dificultades. A Cataratas hemos llevado a personas con sillas de ruedas, eran personas mayores que tenían dificultad para caminar”.*

5.¿Cuáles son las principales barreras o dificultades que usted ve a la hora de ofrecer servicios para personas con capacidades diferentes?

“Es una labor en conjunto entre el transporte si viaja en micro tiene que tener la rampa. Un micro de larga distancia no está adaptado, las puertas son angostas. Solo te reservan los 2 asientos de adelante y la falta de información.”

6..Le interesaría complementar en su agencia un área de accesibilidad? Para consultar y poder asesorar? Justificar

“Sí sería algo muy interesante desde mi lugar yo que tuve experiencia hace años, sería para complementar. Tiene que haber una capacitación. Partiendo del ministerio de turismo para que nos asesoren. Habría que ver bien por internet cuáles son los lugares que tienen accesibilidad”.

7. Lo ve como algo positivo o negativo el hecho de poder incorporar nuevas experiencias para personas con capacidades diferentes, justificar

“Es positivo algo más social abriendo la posibilidad de que alguien viaje, que se sienta satisfecho por el viaje que está haciendo. Además de que se puede sentir contenida más allá de lo económico es algo personal”.

ENTREVISTADO 3

1. ¿Están informados sobre prestadores turísticos que ofrecen servicios para personas con discapacidad por ejemplo un hotel, restaurantes, atractivos turísticos, lugares donde ofrecen excursiones en Argentina?

“En realidad hoy por hoy la mayoría de los hoteles 3 o 4 estrellas tienen habitaciones adaptadas igual que los parques Nacionales por ejemplo Cataratas, está muy bien preparado tienen carritos para poder trasladar a las personas que se les dificulta caminar. Ni bien llegas al parque, el personal está atento por si necesitan los carritos”

2. ¿Tienen publicado a través de medios de comunicación, como páginas webs, folletería?

“No no lo tenemos publicado”.

3. ¿Ustedes tienen productos turísticos para personas con discapacidad? De ser negativo justificar. Estaría dispuesto a ofrecer nuevas experiencias turísticas para realizar viajes dentro de Argentina para este segmento? Qué opina al respecto

“Producto en si no tenemos, las personas interesadas en viajar vienen y consultan. Sí a mí siempre me interesó, es un sector que no está desarrollado turísticamente”.

4. ¿Ha tenido consultas de este segmento interesados en viajar. De ser afirmativo cuáles?

“Hemos tenido varias consultas de personas con dificultad motriz, de los cuales han viajado dentro de Argentina, por ejemplo a la provincia de Córdoba, Al Norte de Argentina a Misiones hemos tenido también a la Patagonia personas con muletas pero con acompañantes. Han viajado acompañados por ejemplo en las salidas grupales que siempre hacemos. Nosotros siempre aclaramos que tienen que ir acompañados con algún familiar, porque nos ha pasado que por ejemplo viene a hacer la reserva el hijo y no aclara que tiene una discapacidad motriz, que tiene sillas de ruedas, y cuando llega el día de la salida el señor se presentó con la silla de ruedas, ahí el coordinador tuvo que hacer de acompañante”

5. ¿Cuáles son las principales barreras o dificultades que usted ve a la hora de ofrecer servicios para personas con discapacidad?

“Principalmente la capacitación, ni siquiera hay para los vendedores empezando por los proveedores, con los hoteles, con los atractivos para después hacer la publicidad y después nosotros poder llevarlo a cabo”.

6.¿Le interesaría complementar en su agencia un área de accesibilidad? Para poder asesorar y consultar?

“Si se refuerza un poco más el tema de la accesibilidad sí lo complementaria.

7.¿Cómo lo ve el hecho de poder incorporar nuevas experiencias turísticas para personas con discapacidad? Por ejemplo como oportunidad de negocio.

“Sí en realidad para darle la oportunidad a la gente y segundo como oportunidad de negocio”.

ENTREVISTADO 4

1.¿Están informados sobre prestadores turísticos que ofrecen servicios para personas con discapacidad, Por ejemplo hoteles, restaurantes, atractivos turísticos, lugares donde ofrecen excursiones en Argentina? De ser afirmativo.

“Sí estamos informados”.

2 ¿.Lo tienen publicado a través de medios de comunicación, como webs, folletería para que las personas se informen?

“No lo tenemos publicado”.

3 Cada vez hay más personas con discapacidad y en su mayoría viajan acompañados considerándolos multivalentes. Ustedes tienen productos turísticos para personas con capacidades diferentes? De ser negativo justificar.

“Concretamente no tenemos productos para personas con capacidades diferentes pero al momento de ofrecer un servicio turístico como la hotelería, transporte terrestre o aéreo se tiene en cuenta las necesidades del pasajero en cuanto a movilidad, confort y desplazamiento de los mismos”.

. Estaría dispuesto a ofrecer nuevas experiencias turísticas para realizar viajes dentro de Argentina para este segmento? Qué opina al respecto

“ Sí estaría dispuesto a ofrecer nuevos productos especializados en este segmento.”

4.¿Ha tenido consultas de este segmento interesados en viajar? De ser afirmativo cuáles?

“Sí, hemos tenido consultas de personas que viajan en silla de ruedas”.

5.¿Cuáles son las principales barreras o dificultades que usted ve a la hora de ofrecer servicios para personas con capacidades diferentes?

“Que los prestadores de los servicios cumplan correctamente con el mismo. Nosotros podemos pedir una habitación a requerir con determinadas características y al momento de alojarse el pasajero con cuente con la habitación correspondiente.”

6.¿Le interesaría complementar en su agencia un área de accesibilidad? Para consultar y poder asesorar? Justificar

“Si sería algo muy positivo ya que el cliente se podría informar sobre que Hoteles o excursiones tomar que sean más convenientes para él.”

7.Lo ve como algo positivo o negativo el hecho de poder incorporar nuevas experiencias para personas con discapacidad justificar.

“Es algo positivo porque por lo general este segmento no está considerado y todos deben poder disfrutar de igual manera de los destinos turísticos”.

ENTREVISTADO 5

1.¿Están informados sobre prestadores turísticos que ofrecen servicios para personas con discapacidad, por ejemplo un hotel, restaurantes, atractivos turísticos, lugares donde ofrecen excursiones en Argentina?

“Como estar informados no. Lo que si hacemos es en caso de que se acerque algún pasajero es buscarle, pero después nosotros no estamos informado.

Que yo sepa no o sea lo se porque ya lo busque con algún pasajero, que te puedo decir en este hotel no vas a tener problema pero en general no estamos informados. Con respecto a las aerolíneas te ofrecen el servicio de sillas de ruedas, donde te llevan hasta el avión”.

2.Ustedes tienen productos turísticos para personas con discapacidad? De ser negativo justificar. Estaría dispuesto a ofrecer nuevas experiencias turísticas para realizar viajes dentro de argentina para este segmento? Qué opina al respecto

No No tengo específicamente paquete armado para personas discapacitadas porque hay poca demanda.

Lo podría hacer de armar una publicidad y ofrecer.

4.¿Ha tenido consultas de este segmento interesados en viajar? De ser afirmativo cuales

“ Sí tenemos un pasajero que viaja hace 5 años con nosotros tiene una discapacidad motriz y a el le buscamos todo lo que necesite.”

5.¿Cuales son las principales barreras o dificultades que ves a la hora de ofrecer servicios para personas con discapacidad?.

“Si hay barreras Como primera medida la falta de información. Por ejemplo yo tengo que llamar al hotel si tiene una habitación. Los mismos prestadores no te aclaran alguno si, pero si no tenés que preguntar vos e ir buscando. Es difícil vender algo al cual no sabes”

6 ¿Le interesaría complementar en su agencia un área de accesibilidad para asesorar y consultar?

Si pero mas por un tema personal, para poder satisfacer a las personas y que tengan la posibilidad de viajar.

7¿Como lo ves el hecho de poder incorporar nuevas experiencias turísticas?

“ lo veo más como algo más social..”

ENTREVISTADO 6

1. ¿Están informados sobre prestadores turísticos que ofrecen servicios para personas con capacidades diferentes, Por ejemplo hoteles, restaurantes, atractivos turísticos, lugares donde ofrecen excursiones en Argentina? De ser afirmativo.

“Sí por ejemplo el operador today travel maneja algunos hoteles de la costa que tiene accesibilidad”.

2¿.Lo tienen publicado a través de medios de comunicación, como webs, folletería para que las personas se informen?

“No no lo publicamos”.

3 Cada vez hay más personas con capacidades diferentes y en su mayoría viajan acompañados considerándolos multivalentes. ¿Ustedes tienen productos turísticos para personas con capacidades diferentes? De ser negativo justificar

“No porque no tenemos mucho publico.

Si tuvimos por ejemplo de taller protegido los tilos”

Estaría dispuesto a ofrecer nuevas experiencias turísticas para realizar viajes dentro de Argentina para este segmento? Qué opina al respecto

“Sí por supuesto cualquier cliente que se pueda captar va a ser bienvenido para no hacer la diferencia”.

4.¿Ha tenido consultas de este segmento interesados en viajar? De ser afirmativo cuáles?

“Sí un pasajero que viaja con frecuencia tiene una dificultad en el pulmón esa persona siempre pide en el asiento de abajo. Otras personas adultas con dificultad en las piernas que viajan a termas de federación. Matrimonio que ha viajado a Península de Valdés. Grupo de taller protegido los tilos que viajo a temaiken Pasajero sordo mudo donde le mostraba en el monitor, me leía los labios no tuvimos ningún problema, me hacia preguntas sobre cuba.Después tuvimos otra salida grupal el cual fuimos a Mendoza y tuve una pasajera con discapacidad motriz.”

5..¿Cuáles son las principales barreras o dificultades que usted ve a la hora de ofrecer servicios para personas con capacidades diferentes?

“Confirmacion de lugares, ejemplo butaca en el micro. Hoteles que tengan habitación en planta baja.”

6.¿Le interesaría complementar en su agencia un área de accesibilidad? Para consultar y poder asesorar? Justificar

“ Sí si estariamos bien capacitadas sí”.

7.Lo ve como algo positivo o negativo el hecho de poder incorporar nuevas experiencias para personas con capacidades diferentes, justificar.

“Creo que suma, si me parece que si hay salidas grupales y en el grupo va a alguna persona con discapacidad el resto del grupo lo debe saber por si se atraza en excursiones y demás.”

ENTREVISTADO 7

Preguntas:

1.¿Están informados sobre prestadores turísticos que ofrecen servicios para personas con discapacidad, por ejemplo un hotel, restaurantes, atractivos turísticos, lugares donde ofrecen excursiones en Argentina?

“Operadores especializados que hayan desarrollados productos específicos no hay. En algunos hoteles hay, por ejemplo los que tienen mayor prestigio han

considerado área de accesibilidad. En cuanto al transporte hay poco por ejemplo en el aéreo le dan facilidades con el tema del check in. Me ha tocado participar en fam tours y en algunos lugares se ve que se están adecuando y están preparados te informan sobre el tema de accesibilidad, rampas, habitaciones accesibles”.

2. Tienen publicados a través de medios de comunicación, como páginas webs, folletería, para que las personas se informen.

“No tenemos, en general esperamos a que la gente se acerque y consulte y de ahí buscamos”.

3. Cada vez hay más personas con discapacidad y en su mayoría viajan acompañados, considerándolos multiclientes. Ustedes ¿Tienen productos turísticos para dicho segmento. De ser positivo cuáles?

De ser negativo justificar y estaría dispuesto a ofrecer nuevas experiencias turísticas para realizar viajes dentro de argentina?

“No tenemos armados, cuando la persona consulta le buscamos.

Si por supuesto, lo que se ve es que se va tomando conciencia, la reacción es lenta pero hay más sensibilidad en el tema

Nosotros no hemos recibido convocatoria para participar en alguna actividad referida al tema, pero si nos interesaría”.

4. ¿Ha tenido consultas de este segmento interesados en viajar? Recuerde qué discapacidades.

“En general poco y nada a veces algún viaje de familia que tenían algún miembro con discapacidad. Lo que se hace ahí es informar a la compañía aérea y al hotel.

Hemos tenido en un caso una persona con discapacidad motriz, al cual hemos facilitado por ejemplo la habitación”.

5. ¿Cuáles son las principales barreras o dificultades que usted ve a la hora de ofrecer servicios para personas con discapacidad?

“Principalmente infraestructura y logística, la otra vez tuve un caso de un ex combatiente de Malvinas que tenía una discapacidad que estaba reconocida y certificada, sin embargo al hacer la reserva aérea directo a la compañía la tarifa se mantenía igual que cualquier pasajero sin descuento el único beneficio era que no hacía check in”.

6.¿Le interesaría complementar en su agencia un área de accesibilidad? Para poder asesorar y consultar?

“Me gustaría estar más capacitados e informados, siempre hay que capacitarse y en este caso me parece que falta más. Porque la poca información que hay no nos llega a nosotros como agentes “

7.¿Como ve el hecho de poder incorporar nuevas experiencias turísticas para personas con discapacidad? Por ejemplo como oportunidad de negocio.

“Si lo veo como algo positivo, creo que el negocio global pasa por el servicio que le brindas, la diferenciación hoy en día está dado por el servicio que le das, no solo atender bien sino también el hecho de poder dar respuesta, el negocio está en como uno le ofrece el servicio, el precio debe ser lo último que te fijássi es al revés donde la primera variable es el precio el pasajero compra algo porque es barato y después se lleva la sorpresa de que el hotel no le cumple, etc.Hoy en día muchas personas miran por los buscadores la hotelería, la diferencia es que acá desde la agencia en caso de que no se haya cumplido con lo pactado pueden venir a reclamar”.

ENTREVISTADO 8

1.¿Están informados sobre prestadores turísticos que ofrecen servicios para personas con discapacidad, Por ejemplo hoteles, restaurantes, atractivos turísticos, lugares donde ofrecen excursiones en Argentina? De ser afirmativo.

“No no estamos informados”.

2.¿Lo tienen publicado a través de medios de comunicación, como webs, folletería para que las personas se informen?

“No no lo tenemos publicado.”

3.Cada vez hay más personas con discapacidad y en su mayoría viajan acompañados considerándolos multiclientes. ¿Ustedes tienen productos turísticos para personas con discapacidad? De ser negativo justificar

“No es no que no tenga, si el pasajero lo pide yo lo tengo.

Le buscamos, inclusive un operador de confianza al cual se le pueda dar seguridad de que va a estar todo bien”.

¿Estaría dispuesto a ofrecer nuevas experiencias turísticas para realizar viajes dentro de Argentina para este segmento? Qué opina al respecto.

“Sí estaría dispuesto a ofrecer nuevos productos especializados en este segmento”.

4.¿Ha tenido consultas de este segmento interesados en viajar? De ser afirmativo cuáles? *“Sí, un matrimonio de los cuales tenía discapacidad motriz, tenía mucho entusiasmo y viajo a cataratas hasta realizo la actividad del gomón.*

Después tuvimos otra salida grupal el cual fuimos a Mendoza y tuve una pasajera con discapacidad motriz.Tuvimos una muy linda experiencia hace muchos años con un grupo de sordomudos que viajamos a Camboriu”.

5.¿Cuáles son las principales barreras o dificultades que usted ve a la hora de ofrecer servicios para personas con capacidades diferentes?

“No creo que haya mucha demanda como para salir, no me arriesgaría a sacar un producto.”

7.¿Le interesaría complementar en su agencia un área de accesibilidad? Para consultar y poder asesorar? Justificar

“Sí sería algo muy interesante desde mi lugar yo que tuve experiencia hace años, sería para complementar”.

Lo ve como algo positivo o negativo el hecho de poder incorporar nuevas experiencias para personas con discapacidad, justificar.

Es algo positivo porque se amplía el mercado, porque le das la oportunidad a la gente de viajar.