
Tesis de grado
Licenciatura en Turismo

Turismo y celiacía

El comportamiento de las personas
celíacas al planificar un viaje

María Mercedes Gutiérrez

Directora: Mg. Ana Clara Rucci
Contacto: 22mechigutierrez@gmail.com
Legajo: 88962/4

Fecha de entrega
09 / 10 / 20

FCE
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

Diseño de Portada: Guadalupe Fortes

Agradecimientos

A mi familia por el apoyo incondicional en todo momento.

A Julian, por transitar este camino juntos.

A mis amigos y compañeros de la facultad, por compartir esta etapa conmigo.

A mis amigos por alentarme siempre.

A todos los encuestados que me dieron parte de su tiempo, respondiendo las encuestas y me permitieron realizar mi trabajo de campo.

Y un especial agradecimiento a mi directora Ana Rucci, quien me brindó sus ganas, su buena predisposición y su tiempo para poder llevar a cabo este trabajo, que me dió una mirada distinta de la carrera y me demostró todo lo que podemos lograr con esfuerzo.

A todos ellos, ¡Muchas gracias!

Mercedes

Resumen

La celiaquía es una enfermedad crónica caracterizada por la intolerancia permanente al gluten, conjunto de proteínas presentes en el trigo, avena, cebada y centeno, lo que es más comúnmente conocido como T.A.C.C. La principal restricción de las personas con celiaquía es la alimentación y es una barrera que se enfrentan tanto en la vida cotidiana como también en la actividad turística. Si bien las personas con celiaquía no son personas con discapacidad, se asimila que podrían presentar similitudes en cuanto a los obstáculos que encuentran a la hora de realizar turismo.

La presente investigación tiene como objetivo analizar el comportamiento de las personas celíacas al planificar un viaje. Para esto se encuestó a 368 personas celíacas y se analizó su comportamiento. Las mismas fueron realizadas de manera online a través de plataformas digitales, entre el 24 de agosto y el 16 de septiembre del 2020 (un total de 24 días). Además se estudió tres destinos nacionales (Necochea, Tandil y Tigre), como destinos amigables para el celíaco.

Con los resultados de las encuestas y el marco conceptual se describió el comportamiento de las personas celíacas y se analizó su conocimiento acerca de los destinos nacionales amigables para el celíaco.

Por último, se elaboraron las conclusiones.

Palabras claves: celiaquía, personas celíacas, comportamiento, turismo accesible, gastronomía, destinos amigables.

Índice

1. Introducción	5
2. Objetivos y aspectos metodológicos	6
2.1. Objetivos	6
2.2. Metodología	7
3. Fundamentos teóricos	8
3.1. Marco teórico	8
3.1.1. Turismo accesible	8
3.1.2. Celiaquía	12
3.1.3. Gastronomía	17
3.2. Marco normativo	19
4. Las personas celíacas y la organización del viaje	22
4.1. Breve referencia sobre el comportamiento de las personas celíacas a la hora de planificar un viaje	22
4.2. Recolección y análisis de datos	22
i. Datos Personales	24
ii. Celiaquía y hábitos diarios	25
iii. Organización del viaje	33
iv. Percepción de los celíacos sobre los destinos “amigables”	44
5. Destinos amigables con el celíaco	46
5.1. Casos de estudio	47
A. Necochea	48
B. Tandil	48
C. Tigre	49
5.2. Resultados de la encuesta sobre los Destinos amigables para el celíaco	51
6. Conclusiones	69
Bibliografía	72
Anexos	76
Anexo 1: Encuesta destinada a personas con celiaquía.	76

1. Introducción

El presente trabajo de investigación estudia el turismo y su vinculación con la celiaquía, desde la perspectiva del turismo accesible. Si bien la celiaquía no es una discapacidad sino una enfermedad, se asimila que las personas celiacas podrían presentar ciertas similitudes con las personas con discapacidad, en cuanto a los obstáculos que encuentran a la hora de realizar turismo (Millán Escriche, 2010; Rucci, 2018).

La enfermedad celíaca (EC) o celiaquía es una enfermedad crónica caracterizada por la intolerancia permanente y total a las proteínas que contienen gluten, lo que genera una atrofia en la mucosa del intestino delgado. Esto trae como consecuencia una mala absorción de nutrientes, lo que implica que cuando estos individuos ingieren un producto con gluten -conjunto de proteínas presentes en el trigo, avena, cebada y centeno (TACC) y productos derivados de estos cuatro cereales- pueden tener síntomas como diarrea, dolor y distensión abdominal, fatiga habitual y depresión, entre otros (Gavilán, Lescano y Lescano, 2014).

Por un lado, Martínez Penella (2017) asegura que la población celíaca es numerosa y que hay un porcentaje elevado de celíacos sin diagnosticar; solo el 10% está diagnosticado a nivel mundial. Esto se debe principalmente a que existe un tipo de celiaquía denominada asintomática o silente, en la cual la persona no presenta síntomas ni signos, pero sí serán positivos los análisis clínicos de la celiaquía. Por otro lado, en Argentina el 1% de la población tiene una celiaquía declarada, sin embargo, por cada persona que se diagnostica, hay entre siete y nueve personas que no saben que están afectados (Gavilán *et al.*, 2014).

En este sentido, la principal limitación de este grupo de personas es la alimentación que los afecta tanto en la vida cotidiana como en la actividad turística y es una necesidad que debe ser satisfecha (Raventós Clavé, 2018). Los datos mencionados dejan en evidencia la importancia de la relación entre turismo y celiaquía ya que cada vez son más las personas celíacas que demandan servicios gastronómicos aptos.

En lo que respecta a la gastronomía, Sonaglio (2017) sostiene que es uno de los pilares de cualquier modalidad de turismo, definiendo a la alimentación como una necesidad básica en el viaje y como una condición esencial para nutrir el organismo para poder realizar otras actividades turísticas. Los turistas pueden renunciar a cualquier actividad turística programada si lo consideran necesario, pero no pueden evitar comer y beber. Por su parte, Mazón Martínez, Colmenares López y Hurtado Sánchez (2012) afirman que cada vez existe un grupo más amplio de turistas que tiene que ingerir comidas especiales, ya sea por cuestiones de salud o de cultura. En esta línea, las personas con celiaquía deben considerar ciertas cuestiones alimentarias cuando realizan actividades turísticas, dado que de otra forma podrían poner en riesgo su salud.

Por lo anteriormente expuesto, en esta investigación se estudia el comportamiento de las personas celiacas a la hora de planificar un viaje, es decir, ¿cuánto influye la restricción alimentaria de estas personas en la elección de su viaje y

cómo organizan su viaje? Asimismo, se toman como casos de estudio tres destinos nacionales (Necochea, Tandil y Tigre) que son considerados por la Asociación Celíaca Argentina (ACA) como “amigables para el celíaco” debido a que son destinos que cuentan con oferta apta para personas con celiaquía.

La presente investigación está estructurada en seis secciones. A continuación se presentan los objetivos y los aspectos metodológicos. En la tercera sección se encuentran los fundamentos teóricos en los que se describen conceptos tales como “turismo accesible”, “enfermedad celíaca” y “gastronomía”, entre otros; y al marco normativo en el que se hace referencia a la Ley de la enfermedad celíaca N° 26.588. En la cuarta sección se describen y analizan los datos recolectados en las encuestas realizadas, poniendo énfasis en cómo se comportan las personas con celiaquía a la hora de planificar un viaje. En la quinta sección se describen los casos de estudio considerados amigables con el celíaco; y, por último, se realizaron algunas conclusiones, recomendaciones y futuras líneas de investigación.

2. Objetivos y aspectos metodológicos

2.1. Objetivos

A continuación se describe el objetivo general y los objetivos específicos de esta investigación.

Objetivo general

- Estudiar cuál es el rol que cumple la restricción alimentaria de las personas celíacas en la elección de un destino turístico y estudiar los casos de estudio Necochea, Tandil y Tigre como destinos “amigables para el celíaco”.

Objetivos específicos

- Realizar un abordaje teórico sobre la relación entre turismo y celiaquía.
- Identificar la legislación vigente en relación a los servicios gastronómicos y la oferta para personas celiacas.
- Identificar cuáles son las condiciones con las que deben contar las personas celiacas para poder realizar turismo.
- Describir y comparar los destinos nacionales que son considerados “amigables para el celíaco” (Necochea, Tandil y Tigre).

2.2. Metodología

La metodología aplicada fue de tipo descriptiva y exploratoria debido a que el objetivo de la investigación fue analizar el comportamiento de los turistas celíacos al momento de planificar un viaje. Según Garay (2017) las investigaciones descriptivas tienen por objeto dar a conocer un hecho o un objeto poco o mal conocido. Además el autor afirma que las investigaciones descriptivas asumen el carácter de un diagnóstico, al revelar cuál es la situación de un momento, de un lugar, en una

comunidad. Por su parte, Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2006) afirman que las investigaciones exploratorias se realizan cuando el objetivo consiste en examinar un tema o problema poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.

Para recolectar y analizar los datos, se utilizó el método cualitativo y las técnicas de revisión bibliográfica, encuestas, estudio de casos y análisis documental.

- Revisión bibliográfica: se utilizó para realizar el abordaje teórico sobre la relación entre turismo y celiaquía. Además también se utilizó esta técnica para obtener información acerca de la legislación vigente y otros datos secundarios.
- Encuestas: se utilizaron para averiguar cuál es el rol que ocupa la restricción alimentaria en las personas celiacas al momento de planificar un viaje. Las encuestas utilizadas fueron estructuradas y autoadministradas, con preguntas mayormente cerradas a personas con celiaquía y mediante plataformas digitales.
- Estudio de casos: esta técnica se utilizó para comparar tres destinos nacionales considerados “amigables para el celíaco” según la Asociación de Celíacos de Argentina.
- Análisis documental: se utilizó para realizar un relevamiento de los sitios web de los tres destinos estudiados y conocer la información que brindan sobre oferta para celíacos.

3. Fundamentos teóricos

3.1. Marco teórico

El marco teórico se estructuró en varios subtemas: primero se describió el turismo accesible, la vinculación histórica entre el turismo y la accesibilidad y los beneficios del turismo accesible, dado que si bien la celiaquía no se considera una discapacidad, presentan similares características a la modalidad de turismo accesible. Luego se describió la enfermedad celíaca; se mencionaron algunos antecedentes de la enfermedad, los distintos tipos de celiaquía existentes, los principales síntomas y su tratamiento, de manera de conocer el grupo de estudio. Por último, se describió a la gastronomía como un eslabón dentro de la actividad turística, la cual podría actuar tanto como una barrera como un facilitador para las personas con celiaquía en las actividades turísticas.

3.1.1. Turismo accesible

Antes de comenzar con los conceptos sobre turismo accesible y su vínculo con la celiaquía, es necesario definir unos conceptos previamente:

- Discapacidad (ONU, 2006) *"...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 las demás."* (p.3)

Si bien existen distintas clasificaciones de las personas con discapacidad, en este trabajo no se profundiza en ello, sino que solo se hace mención a la misma. Fernández Alles (2009) diferencia al segmento de las personas con discapacidad en tres tipos: las personas con discapacidad permanente, las personas mayores de 60 años sin discapacidades y las personas con discapacidad temporal (personas con yeso, mujeres embarazadas, entre otras).

Sumada a esta diferenciación, se han encontrado investigaciones más recientes como Cruciani (2012) y Raventós Clavé (2018) que han incorporado entre las personas con discapacidades permanentes, a las personas con discapacidades viscerales. Para estos autores, la celiaquía se encuentra dentro de la clasificación de las discapacidades viscerales. Sin embargo, aunque se realizó esta investigación basada en el marco teórico de turismo accesible, no se considera que las personas celiacas sean personas con discapacidad, sino que podrían presentar características similares en cuanto a encontrar barreras en los destinos que no le permitan su plena participación.

Por su parte, por accesibilidad se entiende

- Accesibilidad (ONU, 2006) *"...A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los"*

aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas...” (p.10)

Luego de la definición, la ONU (2006) detalló los diferentes espacios en los cuales se deben llevar a cabo las medidas y entre ellos nombra edificios, vías públicas, el transporte, instalaciones exteriores e interiores, entre otros. A continuación se citará otra definición de accesibilidad:

- *“...hace referencia 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.” (Rucci, 2018:28)*

En relación al turismo accesible, en la declaración de Manila (Filipinas) organizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT) el 27 de septiembre de 1980, fue la primera vez que se habló de turismo y accesibilidad. En esta declaración, se reconoció al turismo como un derecho fundamental y necesario para el desarrollo humano, brindado las condiciones con las que deben contar todos los ciudadanos para acceder a la realización de actividades turísticas en igualdad de condiciones. Además esta declaración recomendaba a los estados miembros la elaboración de una reglamentación de los servicios turísticos apuntando a la inclusión de la accesibilidad turística. No obstante, en la Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990 se plantea que en todos los países existe un gran número de personas con capacidades restringidas (sic), que tienen la intención de viajar pero están impedidas debido a que las instalaciones no están acorde a sus necesidades.

Al mismo tiempo el concepto de turismo accesible adquiere una relevancia importante en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad elaboró un informe, *Tourism for all*, en el cual se plantea la necesidad de diseñar servicios turísticos para todos, sin distinción de edad, sexo, religión, o discapacidad. Esto generó como consecuencia un inicio en la inclusión de las personas con discapacidad en la actividad turística y en la sociedad.¹

En el año 2005, la OMT aprobó una resolución que fue denominada “Hacia un turismo accesible para todos”, en la cual se instauraron los lineamientos básicos de accesibilidad que el sector turístico debe adoptar para poder lograr la igualdad de oportunidades. Entre los aspectos más destacados se nombran: la importancia en la información y publicidad turística indicando, por ejemplo, cuáles son los servicios e

¹ Es importante mencionar que el turismo para todos incluye al turismo accesible y al turismo social, definiendo por El turismo social a aquel, que tiene como objetivo facilitar a las personas más desfavorecidas social y económicamente, el acceso al turismo (Hoyo y Valiente, 2010), sin embargo, esta investigación se enfocó solamente en el turismo accesible.

instalaciones accesibles en el material promocional, utilizando signos para facilitar la comprensión; establecer un mecanismo que permita que no solo los destinos sean accesibles, sino que también lo sean los centros de atención al público y sistemas de reservas, entre otros. Además se reconoce la necesidad de contar con personal informado, especializado y capacitado para atender las necesidades de este tipo de turistas (Cruciani, 2012).

Con el correr de los años, el turismo accesible fue cobrando mayor importancia e inclusión en la agenda pública del turismo, tanto a nivel nacional como internacional (Rucci, 2018), como se evidencia en el año 2016 que la OMT celebró el Día Internacional del Turismo bajo el lema "*Turismo para todos. Promoviendo la Accesibilidad Universal*".

En relación a las definiciones del turismo accesible, según Fernández Alles (2009), es aquel que incluye a varios segmentos de la demanda, como las personas de la tercera edad, familias con niños pequeños, personas con discapacidad temporal (como pueden ser embarazadas, personas con yeso) y personas con discapacidad permanente (motrices, sensoriales, viscerales y mentales), y que tiene por objetivo buscar la igualdad de condiciones en el entorno turístico, sin importar si una persona tiene una discapacidad o no. Raventós Clavé (2018) indica que dentro de las personas con discapacidades viscerales se encuentran aquellos con intolerancia a la lactosa y las personas con celiaquía, las cuales son consideradas restricciones crónicas en el ámbito alimentario que cada vez afectan a un número mayor de la población.

Por su parte, Pérez y González Velasco (2003) sostienen que el turismo accesible es una modalidad de turismo en la cual se pretende eliminar las barreras que impiden a un segmento de la sociedad poder desarrollar la actividad turística. Es aquella forma de turismo que plantea, desarrolla y diseña actividades turísticas que puedan ser disfrutadas por todas las personas sin importar sus condiciones físicas, sociales o culturales. Los autores indican que para poder brindar un servicio turístico accesible es necesaria la coordinación de varios actores para poder compartir información y así eliminar los obstáculos que limitan a las personas con discapacidad. Además resaltan la importancia de identificar cuales son las necesidades de este segmento y capacitar a los profesionales que se van a enfrentar a este escenario, para poder ofrecer un productos accesible. Asimismo, Darcy y Dickinson (2009) definen al turismo accesible como un proceso que les permite tanto a las personas con discapacidades como a las personas mayores el acceso de manera independiente, igualitaria y digna a los productos, servicios y entornos turísticos.

Fernández Alles (2009) asegura que en los últimos años se ha experimentado un importante aumento de turistas pertenecientes a este segmento y estos lo hacen en la temporada baja, para no tener que encontrarse con una multitud de turistas y aprovechar además un precio menor. Sin embargo, la autora menciona que para que este segmento pueda realizar turismo, no solo es necesario tiempo libre y dinero, sino también que no existan barreras que limiten a estas personas. En muchos casos, las personas con discapacidad no viajan por el miedo a que el destino no cuente con las infraestructuras o no se adapte a sus necesidades. En relación a esta investigación, para las personas con celiaquía, la ausencia de una oferta gastronómica apta podría limitar las actividades turísticas de dicho segmento tal como supone la ausencia de

accesibilidad en los entornos, productos y servicios para las personas con discapacidad.

Beneficios del turismo accesible

En el mundo se estima que más de mil millones de personas (el 15% de la población mundial) se encuentran en situación de discapacidad (OMS, 2011). En Argentina, se estima que el 10,2 % de la población tiene algún tipo de discapacidad (INDEC, 2018), lo cual representa un potencial mercado de turismo accesible. Hoyo (2010) describe al turismo accesible como oportunidad de mercado -en parte debido al volumen de personas que requieren la accesibilidad- ya que se puede adaptar los productos turísticos existentes para que sean accesibles para todos. De la Hoz Montenegro (2017) asegura que existen dos causas fundamentales que justifican la existencia del turismo accesible: la primera hace referencia a la participación en la actividad turística de todas las personas, sin ningún tipo de distinción y promoviendo su integración en la sociedad; y la segunda, está relacionada al turismo accesible como una oportunidad de negocio, debido a que este sector tiene un alto potencial ya que no viajan solos y lo hacen en temporada baja, lo que podría contribuir a sostener buenos niveles de ocupación. Además la autora, sostiene que no solo se puede considerar al turismo accesible como una oportunidad de negocios y generación de empleos, sino también como una responsabilidad social y una ventaja competitiva para el destino en materia de prestación y generación de servicios especializados.

Un beneficio de esta alternativa de turismo es la eliminación de las desigualdades sociales en el acceso al turismo, lo que trae como consecuencia una mejora en la calidad de vida de estas personas (De la Hoz Montenegro, 2017). Otro beneficio es el económico, ya que al brindar un destino accesible, atrae a un segmento de mercado nuevo. Además, otro beneficio que se puede mencionar, es que estos turistas como suelen viajar en temporada baja, ayudan a combatir la estacionalidad de los destinos. Asimismo las personas con discapacidad a la hora de realizar turismo, suelen hacerlo acompañados y por eso son considerados multiclientes. Esto se traduce en un aumento de la cantidad de visitantes y de ingresos económicos (Rucci, 2018)

3.1.2. Celiaquía

Las primeras referencias acerca de la celiaquía, fueron realizadas en el siglo II a.C. por Aretaeus de Capadocia, un médico griego que hablaba de la diarrea como una de las manifestaciones de la enfermedad junto con la pérdida de peso, palidez. La palabra griega que utilizó para poder identificar a sus pacientes fue “*koliacos*”, que significa aquellos que sufren del intestino y de ella deriva la palabra celíacos. Los trabajos de Aretaeus fueron editados y traducidos, pero recién en 1888 Samuel Gee dio a conocer un informe clínico sobre la condición celíaca, titulado “La afección celíaca”. Gee (1888) hace referencia a la importancia de la alimentación en el tratamiento y menciona como única cura posible la dieta.

En la primera mitad del siglo XX la investigación se centró en la enfermedad celíaca en los niños, esto se debía a que ellos daban una mejor respuesta al tratamiento dietético. Herter, en 1908 publicó un libro sobre la enfermedad celíaca, en la cual la principal contribución que él hacía era afirmar que “las grasas son mejor toleradas que los hidratos de carbono” (Martínez Penella, 2017:63).

A lo largo de los años se han realizado diversos estudios y se ha descubierto que si las personas con enfermedad celíaca eliminaban de su dieta el trigo, la avena y la cebada - lo que posteriormente se denominó como TACC por sus siglas-, mejoraban considerablemente; si estos alimentos eran sustituidos por harina de arroz, almidón de maíz, harina de maíz, las personas recuperaban el hambre y desaparecía la diarrea. Además se descubrió que las personas con celiaquía tienen una anomalía en la mucosa del intestino delgado, que lo describieron como una inflamación que venía acompañada de una disminución de las vellosidades que recubren el intestino delgado, en el cual se produce la absorción.

Desde 1950 hasta la actualidad, las personas con esta enfermedad han hecho una dieta estricta y se han recuperado; y recién en 1968 se crean en Inglaterra las primeras asociaciones celíacas. Particularmente en Argentina se crea la Asociación Celíaca Argentina con sede en La Plata en el año 1978.

En cuanto a sus definiciones, Raventós Clavé (2018) asegura que la celiaquía es una enfermedad común en todo el mundo, sin embargo tiene una prevalencia mayor en Europa y países que fueron colonias europeas. Esto se debe en gran parte a un aspecto cultural, ya que son sociedades donde el uso de estos cereales está muy extendido, mientras que en otras regiones del mundo no tanto. Por su parte, Martínez Penella (2017) describe a la celiaquía como una enfermedad crónica gastrointestinal, es decir, una intolerancia total y permanente a un conjunto de proteínas que se encuentran presentes en el gluten, lo que genera una lesión en la mucosa del intestino delgado. Esta lesión, o atrofia, trae como consecuencia una mala absorción de los nutrientes que son fundamentales para el organismo; y se da en personas que tienen una predisposición genética a padecerla.

Cuando se ingiere un alimento, la absorción del mismo se da en el intestino delgado y para esto es necesaria la existencia de las denominadas vellosidades. La longitud de las mismas es muy importante para que se de una correcta absorción. Cuando la longitud de las vellosidades disminuye, también se reduce la absorción y por consiguiente la digestión y la nutrición. Esto es lo que le ocurre a las personas con

enfermedad celíaca, un acortamiento de las vellosidades provocado por una intolerancia al gluten. Cuando ellas consumen alguno de los mencionados cereales, el sistema inmune genera una reacción que ocasiona la inflamación del intestino, dañando las vellosidades y consecuentemente la mala absorción de los nutrientes. Es la enfermedad intestinal más común en el mundo, con una prevalencia del 1%, aunque se estima que solo el 10% de los celíacos ha sido diagnosticado (Martínez Penella, 2017).

Clasificación y principales síntomas

Según la Federación de Asociaciones de Celíacos de España (2012) se pueden distinguir cuatro tipos de celiaquía:

- **Clásica:** incluye a las personas que tienen lesión intestinal, sensibles al gluten y con una biopsia intestinal alterada. Suele presentarse en los individuos que están genéticamente predispuestos.
- **Potencial:** incluye a las personas que tienen predisposición genética a padecerla, pero no tienen ningún dato para diagnosticarla.
- **Asintomática o Silente:** incluye a las personas que no presentan síntomas, pero tienen predisposición genética a padecerla y tienen una biopsia intestinal alterada.
- **Latente:** incluye a las personas que actualmente consumen gluten y presentan una biopsia intestinal normal. Existen dos variantes:
 - Tipo A: incluye a aquellas personas que anteriormente habían sido diagnosticadas con celiaquía cuya lesión se recuperó.
 - Tipo B: incluye a aquellas personas que quedó bien demostrado que no eran celíacas, pero posteriormente pueden manifestar una lesión típica.

Entre los síntomas más comunes de la enfermedad celíaca, Martínez Penella (2017) menciona: náuseas, vómitos, diarrea, pérdida de peso, pérdida de apetito, pérdida de masa muscular, fatiga, distensión abdominal, retraso del crecimiento, alteraciones en el carácter, dolor abdominal, anemia, depresión. Sin embargo, tanto en los niños como en los adultos los síntomas pueden estar ausentes y de esta manera se dificulta el diagnóstico.

Entre algunas de las enfermedades asociadas con la celiaquía se pueden nombrar: dermatitis herpetiforme, diabetes mellitus tipo I, síndrome de Down, enfermedad hepática, enfermedades de tiroides, intolerancia a la lactosa. Además de las enfermedades asociadas, Gavilán, *et. al.*(2014) aseguran que la mala absorción de nutrientes puede generar enfermedades como: anemia, raquitismo, calambres musculares por falta de hierro. Otros órganos que pueden dañarse son: dientes, páncreas, hígado y tiroides.

Tratamiento y alimentos aptos

En la actualidad el único tratamiento efectivo es una dieta libre de gluten de por vida. Una vez comenzada la misma, los síntomas comenzarán a desaparecer, las vellosidades recuperarán su tamaño y mejorará notablemente la absorción de los nutrientes. De la dieta deberán excluirse alimentos que tengan gluten, como trigo,

avena, cebada y centeno y todos sus derivados. Y a su vez, deberán incluirse alimentos naturales como carnes, pescados, frutas, verduras, legumbres, huevos, leche y cereales sin gluten como es el maíz.

En Argentina, Cruciani (2012) asegura que la oferta de productos libres de gluten ha aumentado considerablemente y va desde harinas de cereales permitidos para la elaboración casera, hasta una amplia gama de panes, pizzas, galletitas, fideos, bizcochos, entre otros. El único problema que el autor ha mencionado en relación a esto, es que los productos para celíacos tienen un precio más elevado que los productos normales.

Existe una amplia gama de productos, que en su estado natural no contienen gluten, pero hay que tener cuidado con ellos porque muchas veces utilizan el trigo como aditivos o conservantes, por lo tanto la forma más segura de comprar productos libres de gluten es observar si el paquete del producto cuenta con el sello que indica que ese producto es apto. La cantidad de gluten tolerable por las personas celíacas es de 20 ppm (partes por millón).

Para una persona celiaca, la fácil identificación de productos que puede y que no puede consumir es uno de los elementos claves para su satisfacción. De esta manera Cruciani (2012) clasifica a los productos en tres categorías:

- Los alimentos aptos: que son aquellos que se pueden consumir con total tranquilidad.
- Los alimentos dudosos: son alimentos que en su estado natural no contienen gluten pero pueden haber sido expuestos a la contaminación cruzada.
- Los alimentos prohibidos: son todos aquellos alimentos derivados de los 4 cereales que contienen gluten.

Entre los alimentos que están prohibidos para celíacos se pueden mencionar: granos, harinas y almidones de trigo, avena, cebada y centeno, productos de panificación, pastelería, amasados y galletas elaborados con harinas de TACC, pizzas, pastas y bebidas realizadas con cereales como la cerveza y whisky.

Asimismo, algunos alimentos ingeridos en establecimientos gastronómicos puede que no cumplan las condiciones aptas para personas con celiaquía, en lo que se denomina como "contaminación cruzada". La misma se da cuando un alimento que es libre de gluten entra en contacto con gluten de manera indirecta. La forma más habitual de que se produzca la contaminación cruzada es la utilización de los mismos utensilios para elaborar platos que contienen gluten y platos que no contienen (como cuchillos, tablas para cortar, freidoras, sartenes, pinzas para servir). De esta manera, no alcanza simplemente con no utilizar productos con gluten, ya que estos se pueden contaminar durante su elaboración según el medio en el cual se preparan.

En la Argentina, según la legislación vigente (Ley N° 26588), para que un producto sea considerado como apto debe llevar impreso en su envoltorio el símbolo internacional que indica que ese producto es libre de gluten tal como muestra la Figura N° 1.

Figura N°1: Logo “Sin T.A.C.C”



Fuente: Asociación celíaca Argentina.

Además, por ley los productos que sean aptos deben estar inscriptos en el listado, realizado por el Ministerio de Salud, de productos alimenticios que no contengan gluten de trigo, avena, cebada y centeno en su fórmula química, incluidos sus aditivos.

El mercado sin gluten

Jesús Hernandez en Rucci (2018) hace referencia a un dato interesante relacionado con la cantidad de dinero que deja de entrar en Europa por no contar con condiciones para los viajeros con necesidades especiales. El autor comenta que en el año 2016 en la Unión Europea dejaron de entrar anualmente 142.000 millones de euros como consecuencia de la falta de accesibilidad. Algo similar ocurre la celiaquía, Sonaglio (2017) asegura que si la oferta gastronómica cuenta con opciones variadas para los turistas con necesidades alimenticias específicas (ya sea celíacos, diabéticos, hipertensos), van a generar una experiencia satisfactoria, inclusión social, beneficios económicos y una seguridad alimentaria para el turista. Por lo tanto, se puede establecer una conexión entre el mercado del turismo accesible con el mercado libre de gluten ya que en ambos mercados hay un volumen considerable de personas que se encuentran con barreras y que aún no se encuentran totalmente satisfechos sus necesidades, ya sea de accesibilidad o de alimentos aptos.

La oferta turística puede ver el mercado libre de gluten como una oportunidad de negocio. Spezzi (2018) afirma que el mercado libre de gluten, es un mercado que está en constante crecimiento. El mismo en el año 2016 valió más de 4000 millones y medio dólares en todo el mundo y se estima que esta cifra se multiplique para el año 2026. Esto se afirma en el último informe del British Research Institute Visiongain (2017) que se encarga de analizar la tendencia en todos los países del mundo. Por su parte, Mora Peñaherrera (2018) comenta que en el año 2018 las ventas de productos sin gluten en todo el mundo alcanzaron los 3000 millones de dólares y se estima que esa cantidad podría elevarse hasta los 4400 millones de dólares en el 2020 según datos brindados por la consultora de mercado Euromonitor.

Asimismo, Mora Peñaherrera (2018) asegura que el crecimiento del mercado del gluten es una oportunidad de negocio ya que hasta hace un tiempo las personas con celiaquía o intolerantes al gluten representaban un nicho de mercado desatendido.

Además afirma que el mercado libre de gluten ofrece oportunidades tanto para las personas con celiaquía como también para la rentabilidad de los emprendedores que se animan a ingresar a este nuevo mercado. Sin embargo, la autora hace mención a que los productos libres de gluten por su precio están dirigidos a una clase social media-alta, dejando de lado a las clases sociales que no disponen de los mismos recursos económicos.

El aumento en el número de diagnosticados con celiaquía y también con sensibilidad al gluten a nivel mundial es uno de los factores que impulsa a este mercado. Según Mora Peñaherrera (2018) las personas cada día están consumiendo más estos productos por diversos motivos: ya sea porque son celíacos, porque son personas que consideran que los productos libres de gluten les ayudarán a perder/mantener el peso o bien porque lo consideran una alimentación más sana. Es decir, el público objetivo se extiende más allá de los celíacos. Además la autora sostiene que si se amplía la oferta de los productos libres de gluten, se generaría una mejora en la calidad de vida de estas personas, ya que muchas veces se sienten excluidas por no encontrar lugares donde ofrecen productos aptos.²

Entre los mercados libres de gluten que han experimentado un ascenso en su ventas en los últimos años se encuentran Estados Unidos, Chile, Argentina, Ecuador, Colombia, España, Canadá, entre otros. Esto se ejemplifica en Estados Unidos, donde se puede observar que desde el 2012 este mercado tuvo un incremento del 63%, lo que ha generado que las góndolas de los supermercados estén al tope de productos libres de gluten.

Como consecuencia de esto, se puede observar que el mercado sin gluten se ha convertido en un negocio real que involucra tanto a los prestadores de servicios de alimentos como también a la hotelería.

² El fuerte aumento en las personas diagnosticadas con celiaquía e intolerancias ha llevado a que los operadores de servicios de alimentos inviertan en investigación y desarrollo. En la industria europea en relación a los productos dietéticos, invierten un 5% de su facturación en investigación y desarrollo, mientras que las industrias convencionales solo invierten el 1% de ella. Esta inversión se realiza por ejemplo para mejorar los productos sin gluten e identificar nuevos métodos de producción (Spezzi, 2018).

3.1.3. Gastronomía

El simple acto de comer esconde una doble función. Por un lado, la alimentación como la necesidad fisiológica de alimentarse; y por otro lado, la alimentación como un acto de socialización. Estas dos funciones se dan tanto en la vida cotidiana, como fuera de ella, pero no se puede desvincular este acto de la actividad turística (Raventós Clavé, 2018).

De Oliveira (2011) afirma que el turismo está cada vez más especializado y los turistas tienen nuevos deseos que van más allá del turismo masificado de sol y playa. Como consecuencia de esto, surgen nuevos productos y modalidades de turismo; la gastronomía es uno de estos productos que ha ganado una mayor dimensión en los últimos tiempos, convirtiendo la gastronomía local en el principal atractivo de un destino (Fernández, Sánchez, Cerro y Mogollón, 2017). Esto influye en los patrones de consumo, constituyéndose también en un instrumento para generar crecimiento económico y desarrollo local. En relación a esto, es importante aclarar que en esta investigación no se considera al turismo para personas con celiaquía como turismo gastronómico, sino que se identifica la importancia de la gastronomía dentro de la actividad turística como facilitador o barrera para las personas con celiaquía.

Algunos autores clasifican a los turistas gastronómicos. Por su parte, Mazón Martínez, Colmenares López, y Hurtado Sánchez (2012) sostienen que un importante porcentaje de turistas ven a la alimentación como algo secundario en sus viajes, cumple la función biológica de suministrarle al cuerpo los nutrientes necesarios para la subsistencia. Con respecto a esto Bernier (como se cita en de Oliveira 2011:2) clasifica a los turistas en dos tipos: los que “se alimentan” y otros que en cambio, “viajan para comer”. En el primer grupo los turistas que se alimentan, no es la comida lo que los motiva a viajar, lo hacen solamente por una necesidad; para este grupo la gastronomía local no es relevante. En cambio los que viajan para comer, ven a la comida como el atractivo principal del destino visitado, buscan el placer en la gastronomía. Este grupo de turistas realiza lo que se denomina “turismo gastronómico”, una nueva modalidad de turismo en la cual los turistas buscan el placer en sus viajes a través de los alimentos. Sin importar en cuál grupo conformen, todos los turistas deben alimentarse durante el tiempo de permanencia en el destino. La industria turística se enfrenta al desafío de que sus clientes comen todos los días y tienen que satisfacerlos de la mejor manera posible, tanto en calidad como en sus necesidades especiales.

En relación a esto, es importante mencionar que hay turistas que deben ingerir comidas especiales ya sea por cuestiones de salud o de cultura. Por lo tanto, el sector turístico tiene que tener en cuenta el conjunto de necesidades que pueden presentar los turistas al momento de sentarse en un restaurante. En el grupo de personas que tienen necesidades especiales vinculadas a la alimentación, Mazón Martínez, Colmenares López, y Hurtado Sánchez (2012) mencionan a los diabéticos, hipertensos, intolerantes a la lactosa, celíacos, vegetarianos. Aunque estos últimos no padecen ninguna enfermedad/alergia, se considerarán un segmento importante debido a su actual crecimiento.

Raventós Clavé (2018) afirma que la gastronomía puede presentar ventajas y beneficios. Algunos de los beneficios que proporciona el turismo gastronómico en el destino son un gran aporte económico debido a que el producto genera un valor añadido. Además, la gastronomía ayuda a definir la imagen del destino y puede actuar como un elemento diferenciador de la competencia. Por último, puede ser una oportunidad de desarrollo de zonas urbanas y agrícolas, lo que genera inversiones y puestos de trabajo.

Aun cuando el turismo para celíacos es todavía un segmento para explotar, es cierto que hay un conjunto de empresas turísticas que han empezado a ofrecer servicios especializados para este nicho de mercado. Entre ellos se pueden mencionar hoteles y restaurantes que se han certificado como establecimientos que cuentan con opciones libres de gluten, hasta incluso destinos que se promocionan como destinos libres de gluten, como en Argentina se pueden nombrar a Necochea o Tandil.

Entre los principales beneficios que supone el turismo gastronómico para la sociedad receptora Ricolfe *et. al.* (2008) ponen como ejemplo la puesta en marcha de numerosas e importantes acciones de recuperación, conservación y valorización del patrimonio. Estas acciones abarcan desde la transmisión de las recetas ancestrales, hasta la creación de escuelas talleres y la conservación de las formas de agricultura tradicional. Además, hacen mención a un estudio realizado en San Francisco que demuestra que del gasto total que realiza un turista, el 28% es destinado a alimentos y bebidas, por lo tanto, el aporte económico que hace la gastronomía al destino es significativo.

Barreras de la gastronomía

La oferta gastronómica puede presentar barreras importantes a la hora de elegir un lugar para comer fuera de casa, para aquellos sectores de la población que presentan necesidades especiales en su alimentación; lo que trae como consecuencia que no todo el mundo pueda disfrutar de la gastronomía de la misma manera, debido a la existencia de alergias o intolerancias a determinados alimentos (Raventós Clavé, 2018). Este es el caso por ejemplo de las personas celiacas, que tienen que seguir una dieta estricta libre de gluten. De esta manera, la ausencia o escasa oferta libre de gluten en los establecimientos gastronómicos puede suponer un gran impedimento para los celíacos en el desarrollo de sus viajes.

Así como puede considerarse una barrera para las personas celiacas, podría también ser considerada como una oportunidad para los destinos para responder a una necesidad de personas con celiaquía y sus núcleos familiares y de amigos. Según Raventós Clavé (2018), ofrecer productos aptos para todas las personas puede ser un elemento determinante en la elección de un destino y mejora la posición competitiva del mismo. Por su parte, Sonaglio (2017) hace referencia a que los turistas pueden renunciar a cualquier actividad turística programada si lo consideran necesario, pero no pueden evitar comer y beber. Asimismo asegura que para que se pueda dar un desarrollo satisfactorio del turismo, especialmente en cuanto a la gastronomía, es necesario considerar a las personas que presentan restricciones alimenticias o impedimentos.

En cuanto a la accesibilidad vinculada con la gastronomía Cañulaf y Rodriguez (2015) aseguran que para poder garantizar que una necesidad básica (como puede ser la alimentación) pueda llegar a todos los grupos, es necesario promover la inclusión de las personas con restricciones alimentarias en la elaboración de las cartas de los establecimientos. Un ejemplo de esto pueden ser las personas celíacas, diabéticas, hipertensas. Por su parte, Raventós Clavé (2018) plantea al turismo accesible vinculado a la gastronomía, como una oportunidad tanto para los destinos como para los establecimientos gastronómicos para poder diferenciarse de sus competidores.

Entre las principales dificultades a las cuales se enfrenta una persona con celiaquía al momento de salir de su casa se pueden mencionar: desconocimiento sobre el tema por parte de la oferta, costos más elevados, oferta reducida, riesgo de contaminación cruzada.

3.2. Marco normativo

Este apartado se ocupa de describir el marco normativo sobre los servicios gastronómicos y la oferta para personas celíacas. A modo aclaratorio, no se ha contemplado la normativa en relación al turismo accesible dado que, como se mencionó con anterioridad, las personas celíacas no se consideran personas con discapacidad, y por ello no se enmarcan dentro del turismo accesible. Sin embargo, se indagó en la normativa argentina sobre turismo accesible de manera exploratoria y no se hace mención alguna sobre temas de celiaquía en ella. En este sentido, esta sección se dedica al marco normativo sobre la celiaquía y la regulación de los establecimientos gastronómicos.

En materia legal, Argentina tiene las siguientes leyes vigentes relacionadas con la celiaquía y la alimentación a nivel nacional:

- **Ley N° 18284: Código Alimentario Argentino. Sancionada el 18 de Julio de 1969. Promulgada el 28 de julio de 1969:**
Incluye normas para la producción, elaboración y circulación de alimentos para consumo humano en todo el país.
- **Ley N° 26588: Ley de la enfermedad celíaca. Sancionada el 02 de diciembre de 2009. Promulgada el 29 de diciembre de 2009:**
Esta ley declara a la enfermedad de interés nacional, esto implica la investigación, detección, capacitación médica, su difusión y el acceso a alimentos libres de gluten. También determina la cantidad de gluten que puede tener un alimento y/o medicamento para ser considerado libre de gluten. Decreto 528/2011. El Decreto 754/2015 modifica el artículo 9 del Decreto 528/2011 y establece que las obras sociales mencionadas en el artículo, deben brindar una cobertura a sus afiliados del 70% de la diferencia del costo de las harinas y premezclas libres de gluten con respecto de aquellas que poseen gluten. Además establece que los productos que se comercialicen como libres

de gluten deben llevar impresos en sus envases de manera clara el logo “libre de gluten”.

- **Ley N° 26947: “Día Nacional del Enfermo Celíaco”. Sancionada el 02 de julio de 2014. Promulgada el 31 de julio de 2014:**
Establece el 5 de mayo como el Día Nacional del Enfermo Celíaco.
- **Ley N° 27196: Ley de la enfermedad celíaca, ley 26558 modificación. Sancionada el 07 de octubre de 2015. Promulgada el 12 de noviembre de 2015:**
Incorpora el artículo 4 bis que establece que numerosas instituciones y establecimientos³ nombrados en este artículo deben ofrecer al menos una opción libre de gluten.

En cambio la provincia de Buenos Aires cuenta con:

- **Ley N° 10499/87: Enfermedad celíaca. Sancionada el 02 de abril de 1987. Promulgada el 22 de abril de 1987 (Modificación Ley N° 12631, Modificación Ley N° 14129 y Modificación Ley N° 14377):**
Declara de interés provincial el estudio, investigación, prevención y el tratamiento relacionadas con la enfermedad celíaca.

En el ámbito internacional, está en vigencia el Codex Alimentarius (OMS, 1979), o también código de alimentación, un conjunto de normas estandarizadas, guías, códigos de prácticas, recomendaciones y directrices, que son reconocidas internacionalmente. Ellas están relacionadas con los alimentos, la producción de los mismos y la seguridad alimentaria. Este es el más alto organismo internacional en materia de normas de alimentación. El objetivo que tiene este código es proteger la salud de los consumidores, como también garantizar prácticas leales en el comercio alimentario (Pellicer *et al.*, 2014). El Codex cuenta con una norma relativa a los alimentos para regímenes especiales destinados a personas intolerantes al gluten. Establece la cantidad máxima de gluten (20 ppm) que puede contener un alimento para ser etiquetado como “libre de gluten” o “exento de gluten”. Para identificar que un producto es libre de gluten, en el ámbito internacional se utiliza la espiga barrada.

³ Entre las instituciones y establecimientos incluidos en esta ley se encuentran: los lugares destinados a personas en situación de privación de la libertad, establecimientos sanitarios con internación pertenecientes al sector público, privado y de la seguridad social, los lugares de residencia y/o convivencia temporal o permanente que ofrezcan alimentos, los comedores y kioscos de instituciones de enseñanza, las empresas de transporte aéreo, terrestre y acuático que ofrezcan servicio de alimentos a bordo, los restaurantes y bares, los kioscos y concesionarios de alimentos de las terminales y los paradores de transporte y los locales de comida rápida.

Figura N°2: Logo internacional libre de gluten.



Fuente: Sociedad de Asociaciones de Celíacos de Europa.

Un hito importante para los celíacos se dio en el año 2004, cuando la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) incorporó en el Código Alimentario Argentino la definición de alimentos libres de gluten. La ANMAT también establece las buenas prácticas de manufactura en establecimientos elaboradores de alimentos libres de gluten y además incorpora una serie de exigencias en función de la seguridad alimentaria del celiaco.

Desde el punto de vista del turismo accesible en las Directrices de Accesibilidad para Servicios Turísticos, en el apartado de las Directrices referidas a la Accesibilidad Arquitectónica en Espacios Específicos y en la sección acerca de los restaurantes, se menciona que la dirección deberá contemplar dentro de menú, las opciones para personas celiacas, diabéticas, obesas (Cruciani, 2012).

4. Las personas celíacas y la organización del viaje

4.1. Breve referencia sobre el comportamiento de las personas celíacas a la hora de planificar un viaje

Se han encontrado escasos estudios sobre el comportamiento de las personas celíacas al momento de organizar un viaje. Entre los autores encontrados, se destaca García Recio (2016) que afirma que existe un desconocimiento dentro de la población en general sobre la enfermedad celíaca y los alimentos que no contienen gluten. Esto trae como consecuencia uno de los principales problemas para las personas con celiaquía a la hora de comer fuera de casa. Este puede ser el caso de comer en los comedores de empresas/escolares, restaurantes, hoteles, catering de aviones, entre otros. Por su parte, Giménez Calatayud (2019) sostiene que al momento de realizar turismo, una gran cantidad de personas celíacas se enfrentan con el sentimiento de inseguridad, incluso algunos llegan al punto de no viajar como consecuencia de su restricción alimentaria. Por el contrario, a otro segmento de personas celíacas, su condición no le resulta un impedimento a la hora de viajar.

García Recio (2016) hace mención a algunas cuestiones a tener en cuenta por parte de las personas celíacas al momento de organizar un viaje. Por un lado, aconseja averiguar si el destino cuenta con Asociación de Celíacos, para de esta manera poder solicitar información acerca de dónde se pueden encontrar puntos de venta de productos libres de gluten. Por otro lado, recomienda que en el caso de ir a comer a un restaurante, la persona celíaca debe advertir sobre los alimentos que puede y que no puede consumir. En todos los restaurantes suele haber platos que no contienen gluten, solo hay que asegurarse como han sido elaborados para evitar el riesgo a la contaminación cruzada. Por último, la autora hace referencia al momento de viajar en avión, recomendando avisar previamente a la hora de adquirir el pasaje de avión ya que algunas compañías ofrecen menús libres de gluten durante sus vuelos; aunque también recomienda recordarlo al obtener la tarjeta de embarque y al personal del vuelo. No obstante, sugiere ser precavidos y llevar algún producto sin gluten, porque en algunas ocasiones el menú apto puede no ser garantizado.

Para el caso de viajar a un destino en el cual se habla un idioma distinto al conocido, García Recio (2016) indica que existen tarjetas para la cocina en las cuales están descritas las necesidades de las personas celíacas en distintos idiomas. Esto facilita a los turistas celíacos informar acerca de su enfermedad, de qué alimentos pueden consumir y cuáles no. De esta manera, se aseguran que la oferta gastronómica entienda acerca de la enfermedad y comprenda sus restricciones.

4.2. Recolección y análisis de datos

Definición de la muestra

En esta investigación, el trabajo de campo fueron encuestas destinadas a personas con celiaquía. Siguiendo a Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2006) que recomiendan establecer de manera clara las características de la población y delimitar explícitamente los parámetros muestrales, se realizó una delimitación de la misma considerando como población sólo a las personas celíacas que están afiliadas en la Asociación Celíaca Argentina (ACA), en la ciudad de La Plata. Luego de una exhaustiva búsqueda, se logró obtener un contacto con la secretaria del ACA, Mariana Holgado, la cual brindó el dato relevante para la investigación, la ciudad cuenta con 2034 afiliados (a la fecha 11 de julio de 2020). Este número se utilizó como población de la muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula de Torres, Paz y Salazar (2010):

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:

- N= tamaño de la población
- n= tamaño de la muestra
- Z= nivel de confianza
- P= probabilidad de éxito o proporción esperada
- Q= probabilidad de fracaso
- D= precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

Se cuenta con una población finita, N=2034 personas con celiaquía afiliadas a la Asociación Celíaca Argentina en la ciudad de La Plata, que es el tamaño de la población, el nivel de confianza del 95% por lo tanto Z= 1,96, y un error tolerable igual al 5% es decir D=0,05. Por falta de otros datos, se supone que pq = (.50)(.50) = 0,25. El tamaño de la muestra será:

$$n = \frac{2034 \times (1,96)^2 \times (0,25)}{(0,05)^2 \times (2034 - 1) + (1,96)^2 \times (0,25)} = 324$$

De esta manera la muestra corresponde a un total de 324 personas celíacas de la ciudad de La Plata.

Encuestas

Las encuestas fueron diseñadas con el objetivo de analizar el comportamiento de las personas celíacas y estaba destinada a personas con celiaquía. Las mismas fueron realizadas de manera online (debido a la situación que se está atravesando por el coronavirus (COVID-19) y la imposibilidad de realizar encuestas personalmente) a través plataformas digitales como redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter) y

correo electrónico, entre el 24 de agosto y el 16 de septiembre del 2020 (un total de 24 días). En total, se recolectaron 368 encuestas correspondientes a personas celiacas, es decir, cumpliendo con la muestra requerida.⁴ Asimismo, la encuesta se envió a la Asociación de Celiacos Argentina quienes colaboraron con la difusión de la misma a sus socios.

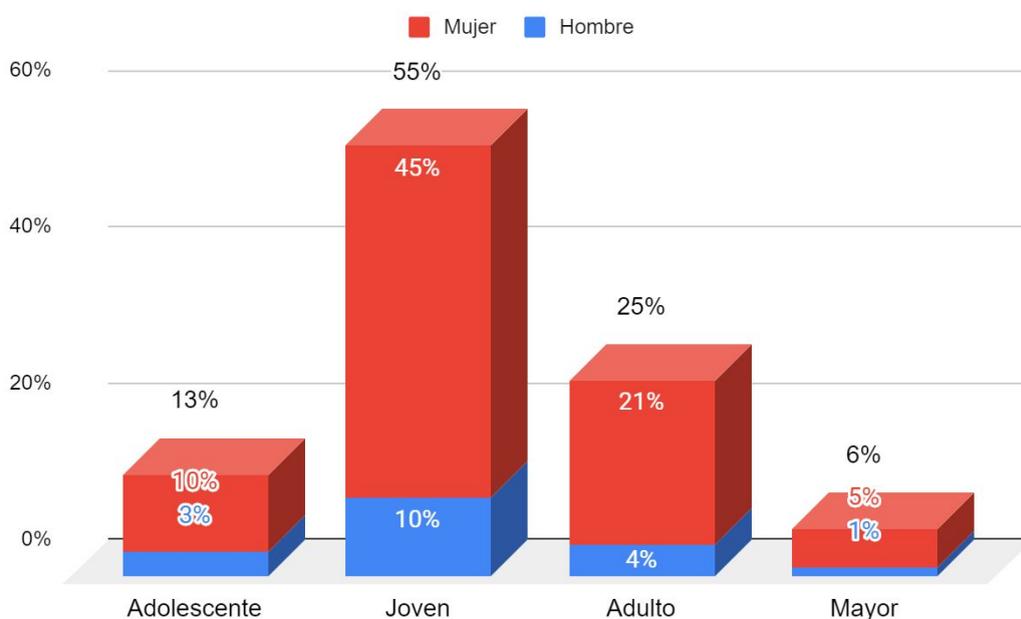
La encuesta fue estructurada en 5 secciones⁵: datos personales, celiacía y hábitos diarios, organización del viaje, percepción de los celiacos sobre los destinos amigables y destinos amigables para personas celiacas. Los datos recolectados fueron los siguientes:

i. Datos personales

Los rangos etarios fueron clasificados en 4 grupos: los adolescentes (menores de 20 años), los jóvenes (entre 21 y 40 años), los adultos (entre 41 y 60 años) y los mayores (mayores de 60 años). Del total de los encuestados el 55% son jóvenes, seguido por un 25% que son adultos, un 13% que son adolescentes y un 6% son mayores.

En cuanto al sexo, se observó una amplia diferencia entre las mujeres y los hombres. Del total de los encuestados el 81% fueron mujeres, mientras que los hombres fueron el 18%.

Gráfico N°1: Edad y sexo.



Fuente: Elaboración propia.

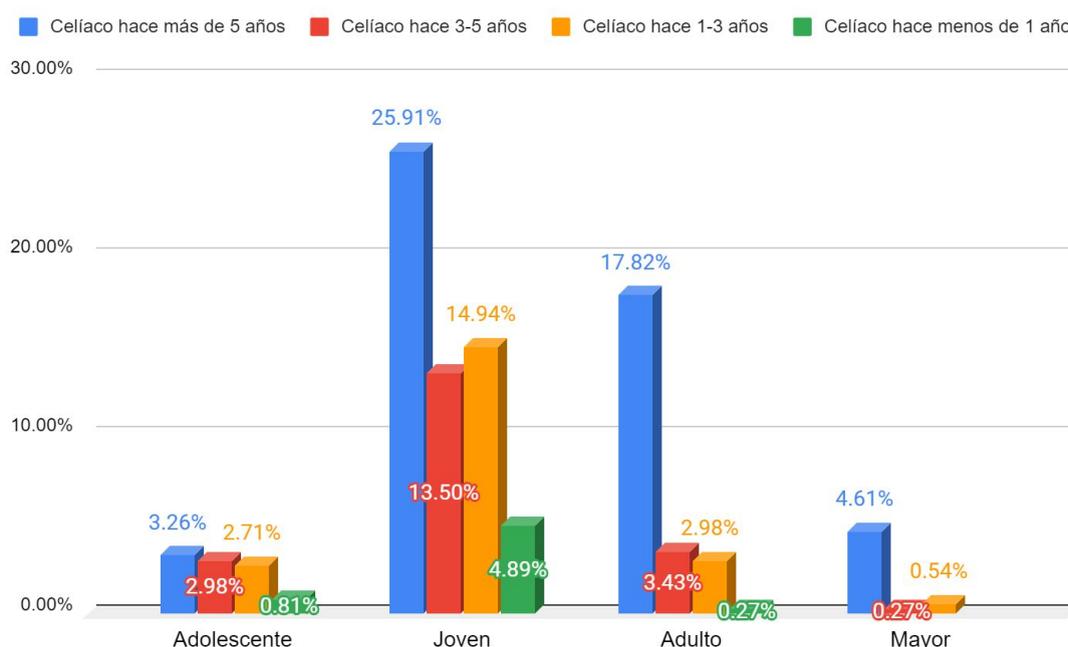
⁴ De las 368 encuestas recolectadas, 274 personas corresponden a la ciudad de La Plata y 94 a otras ciudades. Se realizó un análisis exploratorio sobre los resultados y no se evidenciaron diferencias significativas, por tanto, se decidió trabajar con la muestra de 368. Esta cuestión podría evidenciar que el lugar de residencia no tendría incidencia en la organización de viaje según la celiacía.

⁵ Ver Anexo 1: Encuesta destinada a personas con celiacía.

II. Celiaquía y hábitos diarios

En relación al tiempo que hace que diagnosticaron la enfermedad a los encuestados, un 51,6% fue diagnosticado hace más de 5 años, seguido por un 21,2% que fue diagnosticado hace entre 3 y 5 años y un 21,2% entre 1 y 3 años. Por último, el 6% de los encuestados fue diagnosticado hace menos de un año. Es decir, que dentro de los encuestados se contó con mayor proporción de personas con experiencia y con conocimiento sobre sus hábitos en relación a la celiaquía. Si bien hay una mayoría de los encuestados que fueron diagnosticados hace más de 5 años, en todas las variables se destacan los jóvenes.

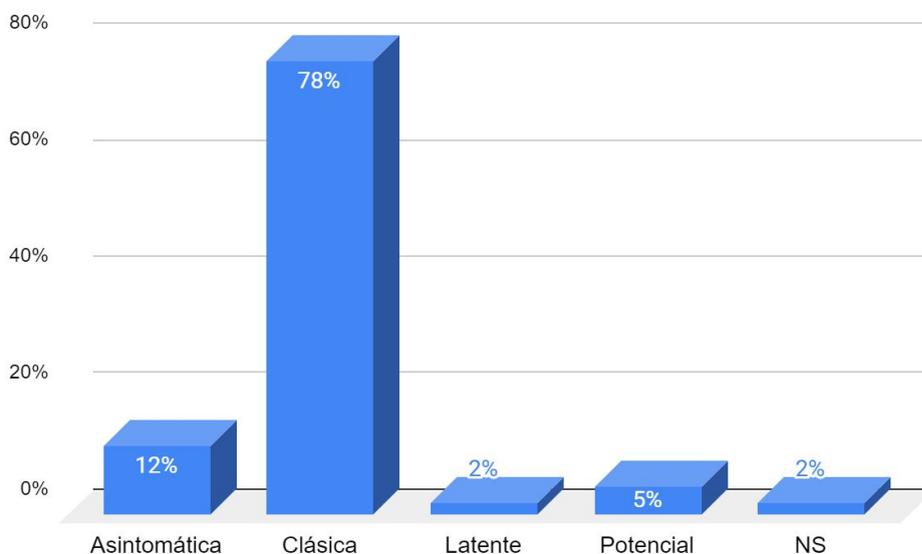
Gráfico N°2: Tiempo siendo celíacos y edad.



Fuente: Elaboración propia.

La celiacía no tiene grados, sino que existen distintos tipos como se mencionó en la sección 3.1.2. del marco teórico. En la muestra el tipo de celiacía que más se destacó fue la celiacía clásica con el 78% de los encuestados con este tipo de celiacía, que son aquellos que tienen lesión intestinal, sensibles al gluten y con una biopsia intestinal alterada. Suele presentarse en los individuos que están genéticamente predispuestos. Luego la celiacía asintomática con un 12% de los encuestados, que no presentan síntomas, pero tienen predisposición genética a padecerla y tienen una biopsia intestinal alterada; la celiacía potencial con un 5%, que son aquellos que tienen predisposición genética a padecerla, pero no tienen ningún dato para diagnosticarla; y, por último, la celiacía latente con un 2% encuestados que son los que actualmente consumen gluten y presentan una biopsia intestinal normal. Asimismo, un 2% de los encuestados no respondió el tipo de celiacía que tienen (un total de 8 personas).

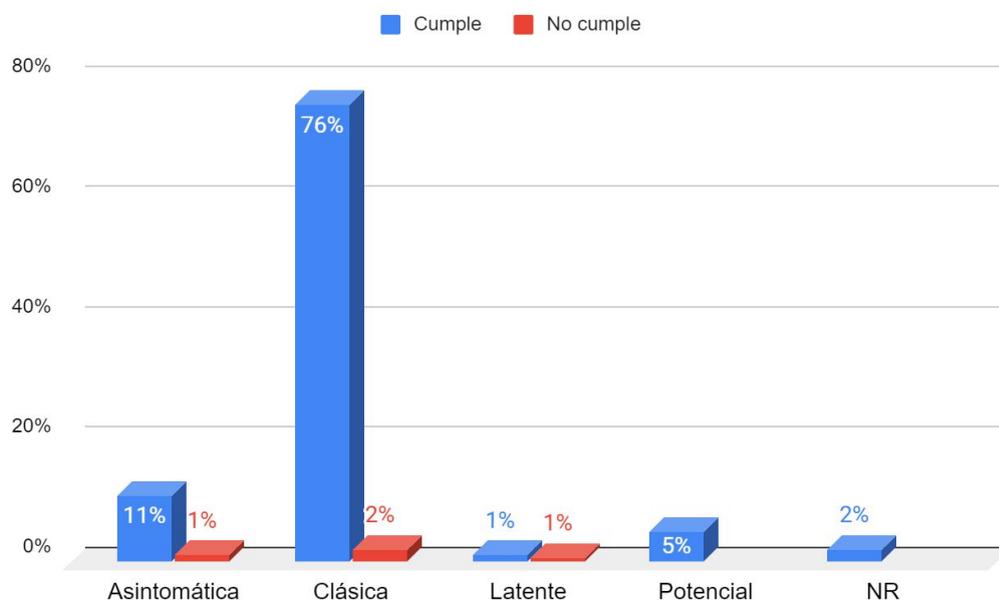
Gráfico N°3: Tipo de celiacía:



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al seguimiento de la dieta, el 96% de los encuestados contestaron que cumplen con la dieta estricta libre de gluten y el restante 4% no lo hacen estrictamente. Sin embargo, cuando se analizó esta variable con el tipo de celiacía se pudo observar que de las personas con celiacía potencial, todos cumplen con la dieta estricta libre de gluten. Lo mismo ocurrió con las personas que no contestaron el tipo de celiacía que tienen, todas ellas cumplen con la dieta (un total de 8 personas). En cuanto a las personas con celiacía asintomática y clásica la mayoría de ellas cumple con la dieta. Y en la celiacía latente los resultados están igualados.

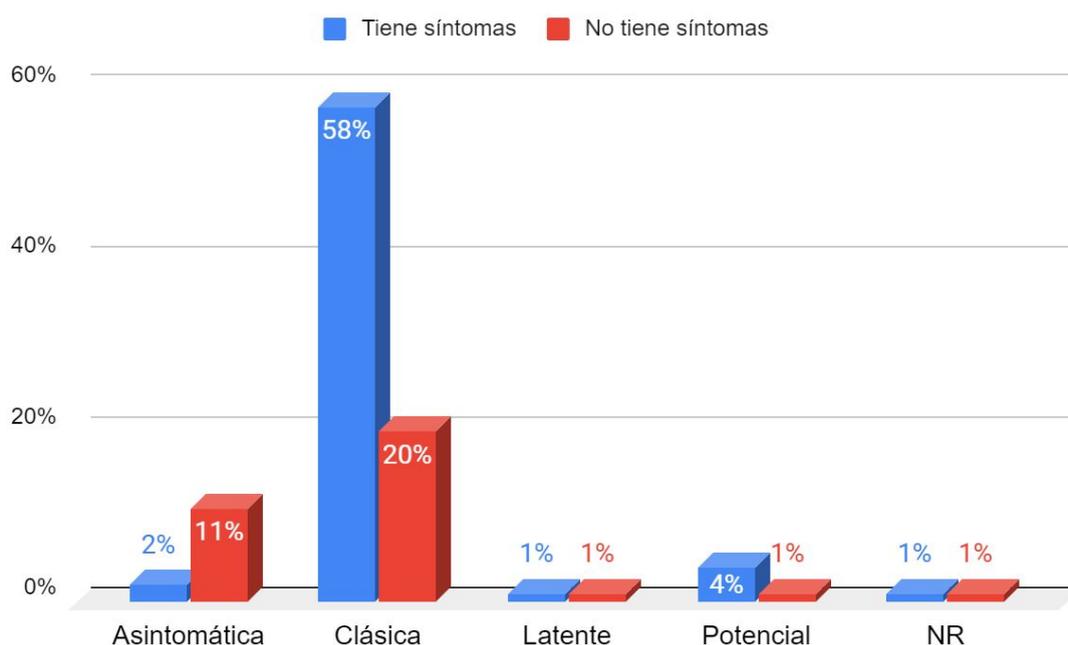
Gráfico N°4: Tipo de celiacía y cumplimiento de la dieta.



Fuente: Elaboración propia.

Cuando una persona celíaca consume gluten por error, puede o no presentar síntomas dependiendo del tipo de celiaquía. En este caso, un 66% de los encuestados afirmaron que presentan síntomas enseguida, en cambio, el restante 34% no presentan síntomas inmediatamente cuando rompe su dieta. No obstante, cuando se comparó esta variable con el tipo de celiaquía, se observó tal como lo indica su nombre que de los celíacos asintomáticos, la mayoría no presentan síntomas. Sin embargo, en las personas con celiaquía clásica y potencial son mayoría las que presentan síntomas. En cuanto a las personas con celiaquía latente y en las personas que no contestaron su tipo de celiaquía, los resultados están igualados.

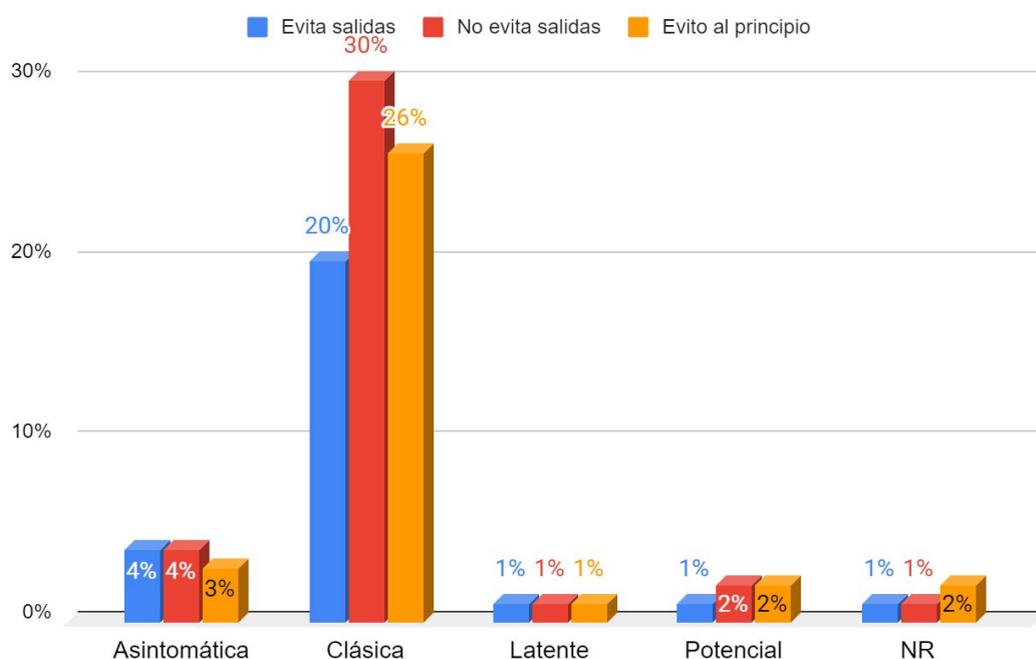
Gráfico N°5: Tipo de celiaquía y síntomas.



Fuente: Elaboración propia.

Según García Recio (2016), uno de los principales problemas a los que se enfrenta una persona con celiaquía es al momento de salir de la casa, tal como se mencionó en el marco teórico. En relación a esto se preguntó si desde el momento en el que los encuestados fueron diagnosticados con celiaquía, empezaron a evitar salidas o viajes por temor a no encontrar una oferta apta o por temor al desconocimiento y la contaminación cruzada. A esto, un 39% de los encuestados respondieron que no evitaron salidas, un 34% respondió que sólo al principio y un 27% afirmó que comenzó a evitarlas. A pesar de ello, cuando se comparó esta variable con el tipo de celiaquía se pudo observar que en las personas con celiaquía latente los resultados están igualados. En las personas con celiaquía asintomática los resultados de evitar las salidas y de no evitarlas están igualados. En cambio en las personas con celiaquía clásica se cumplió la tendencia que mostró la encuesta, la mayoría no evita las salidas mientras que en menor porcentaje si las evita.

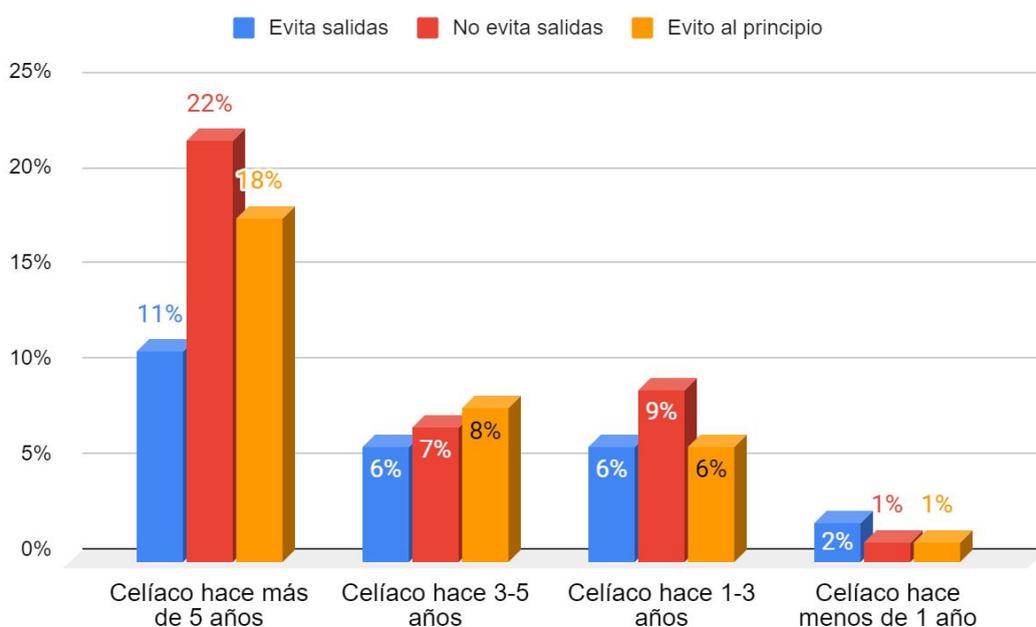
Gráfico N°6: Tipo de celiaquía y si evitan salidas/viajes.



Fuente: Elaboración propia.

Se realizó un cruzamiento entre esta variable y tiempo que las personas llevan siendo celíacos y se muestra que el segmento de los celíacos hace 3-5 años eligió como primera opción, es decir, que evitó salidas al principio. Y por el lado de los celíacos diagnosticados hace menos de 1 año, la opción más elegida fue evitar las salidas. En cuanto a los celíacos hace más de 5 años y hace 1-3 cumplieron la tendencia de la encuesta.

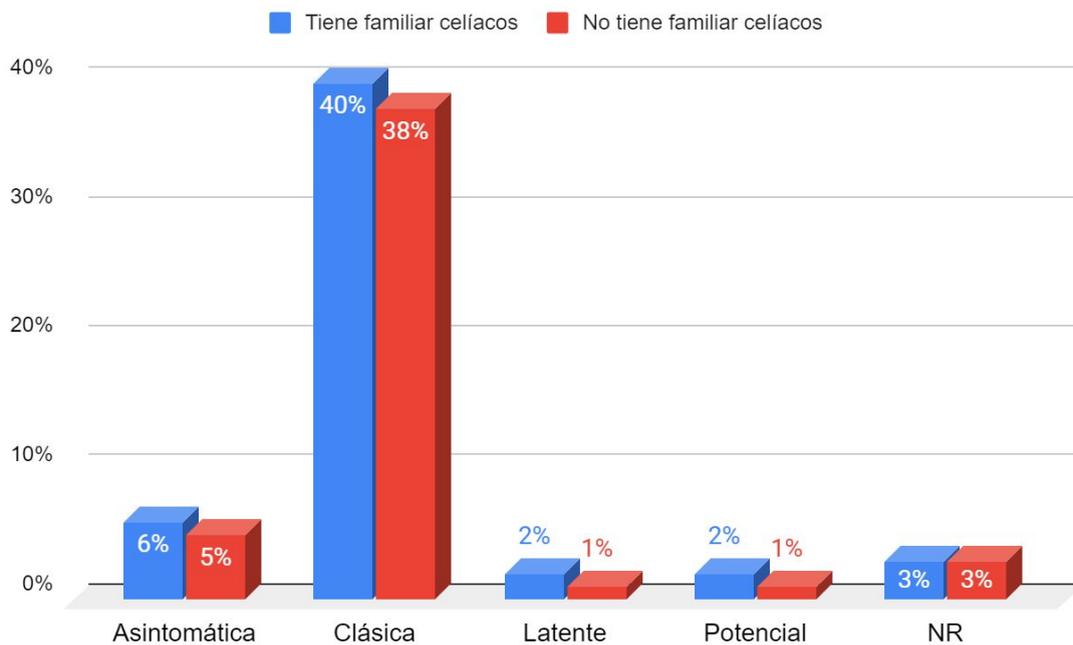
Gráfico N°7: Tiempo que llevan siendo celíacos y si evitan las salidas/viajes.



Fuente: Elaboración propia.

Del total de los encuestados, un 52% cuenta con algún familiar o amigo cercano (por familiar se entiende al grupo familiar más cercano madre-padre-hijos-hermanos, por amigos cercanos se hace referencia a los amigos con lo que está frecuentemente en contacto) que también es celíaco, mientras que el 48% no tiene celíacos en su entorno más cercano. Cuando se comparó esta variable con el tipo de celiaquía, se cumplió esta tendencia en todos los tipos de celiaquía. Aunque en las personas que no respondieron sobre el tipo de su celiaquía, los resultados están igualados.

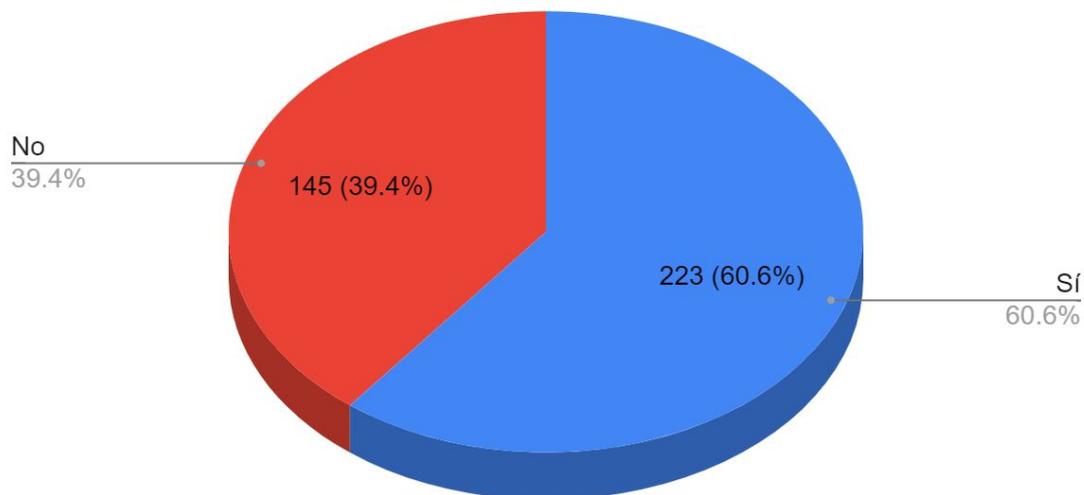
Gráfico N°8: Tipo de celiaquía y si cuenta con familiares/amigos cercanos celíacos.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al conocimiento de los encuestados sobre la Ley Nacional N° 26.588 referida a la enfermedad celíaca, un 60,6% la conoce y un 39,4% no.

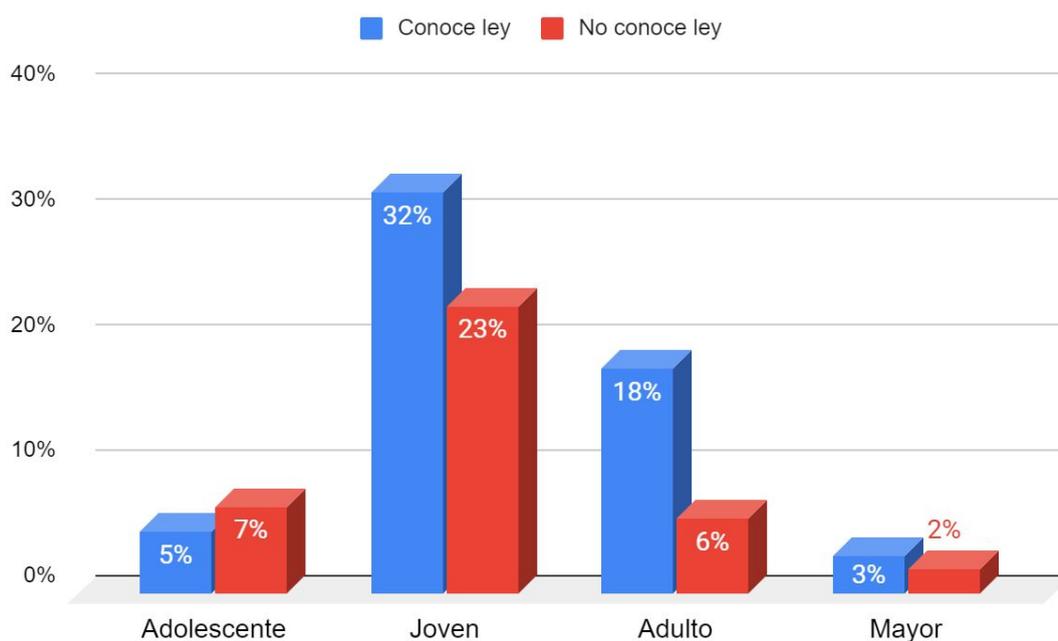
Gráfico N°9: ¿Conoce la Ley Nacional N°26.588 referida a la enfermedad celíaca?



Fuente: Elaboración propia.

Se realizó un cruzamiento entre la edad y el conocimiento de los encuestados acerca de la legislación vigente vinculada a la celiaquía. La encuesta demostró que el 60,6% de los encuestados conocen la ley y el 39,4% no la conoce. No obstante, en este cruzamiento de variables, se muestra que en el segmento de los adolescentes son más aquellos que no conocen la ley (7%), en comparación a los que sí la conocen (5%). En el resto de las edades son mayoría los que conocen la ley.

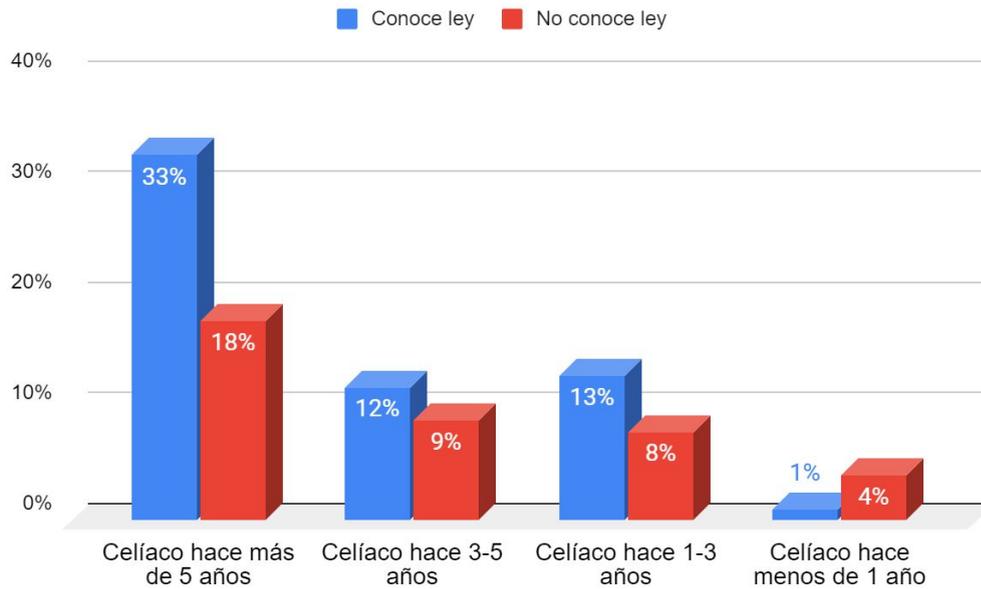
Gráfico N°10: Edad y conocimiento de ley.



Fuente: Elaboración propia.

Luego se cruzaron las variables sobre el tiempo que llevan siendo celíacos y el conocimiento de la legislación vinculada a la celiacía. En este caso, el único segmento que difirió es el segmento de los celíacos diagnosticados hace menos de 1 año, la mayoría no saben acerca de la legislación.

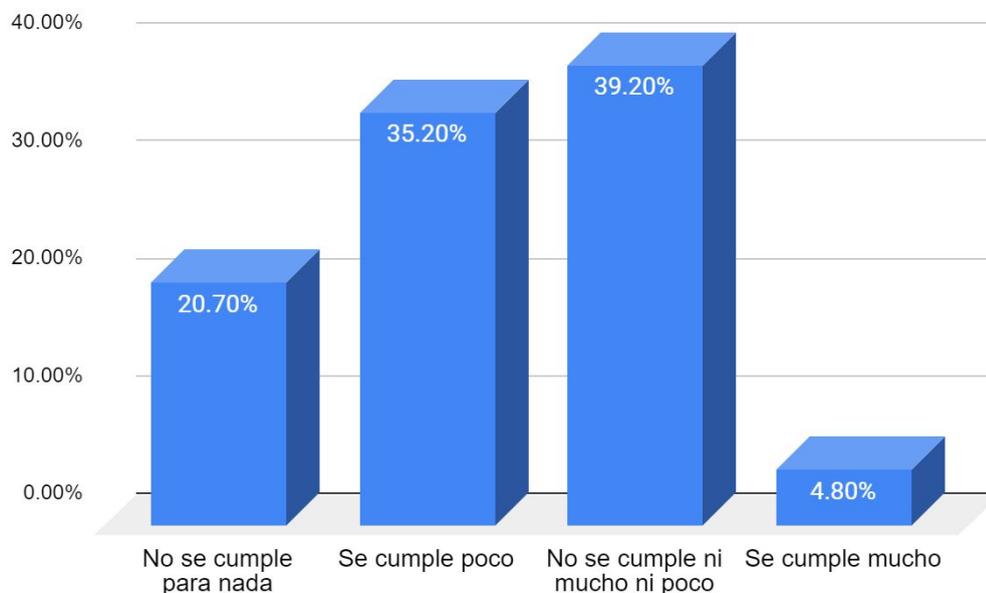
Gráfico N°11 Tiempo siendo celíacos y conocimiento de ley.



Fuente: Elaboración propia.

Luego se les pidió a los encuestados que conocían la ley que puntuaran cuanto consideraban que dicha ley se cumple (en una escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 que no se cumple para nada y 5 que se cumple totalmente). A esto, el 39,2% contestó que no se cumple ni mucho ni poco, el 35,2% contestó que se cumple poco, 20,7% contestó que no se cumple para nada y 4,8% contestó que se cumple mucho. Ninguno de los encuestados la puntuó con un 5, es decir, que ninguno de ellos considera que la ley se cumple totalmente.

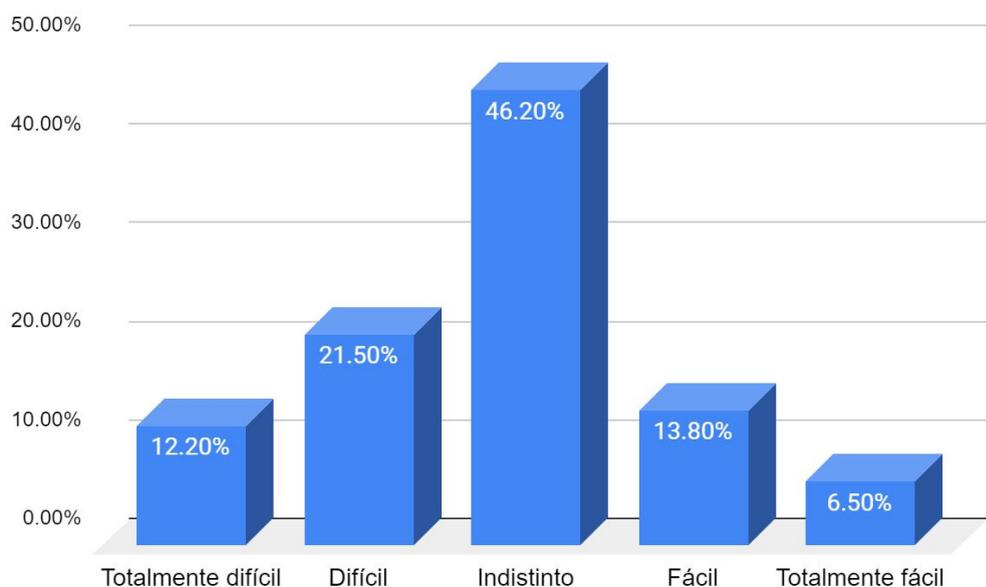
Gráfico N°12: En caso de que la pregunta anterior sea afirmativa: ¿del 1 al 5 cuánto cree que se cumple?



Fuente: Elaboración propia.

La siguiente pregunta hacía referencia a que tan fácil les resulta a las personas celíacas encontrar establecimientos que ofrecen productos libres de gluten, en una escala de Likert del 1 al 5, (siendo 1 totalmente difícil y 5 totalmente fácil). Al 46,2% de los encuestados les resulta indistinto, a un 21,5% le resulta difícil, a un 13,6% le resulta fácil, a un 12,2% le resulta totalmente difícil y a un 6,5% le resulta totalmente fácil.

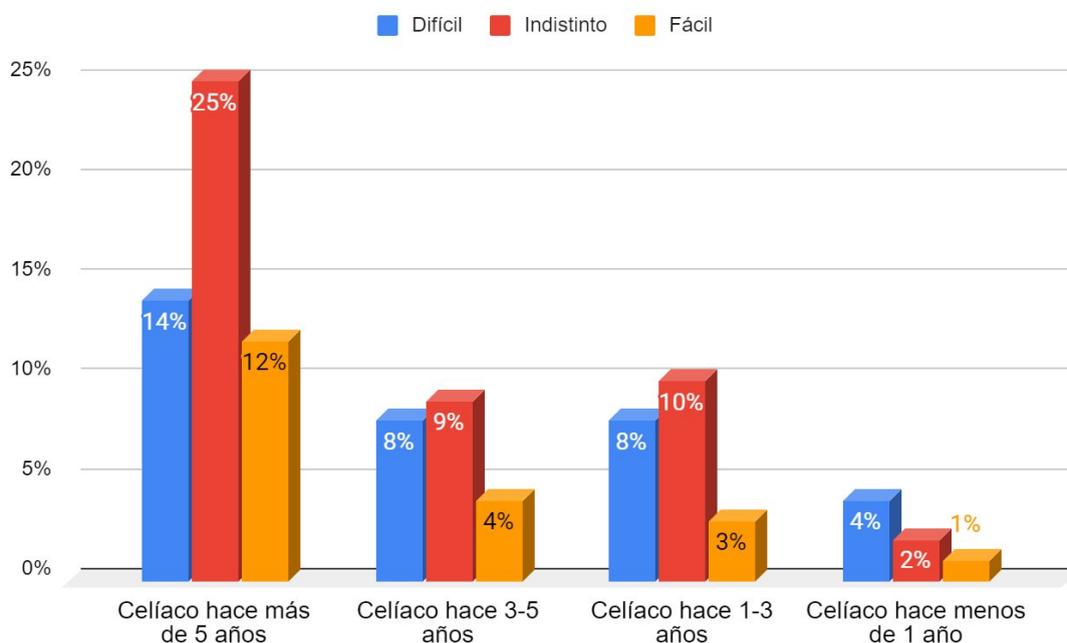
Gráfico N°13: ¿Cuán fácil le resulta encontrar establecimientos que ofrecen productos libres de gluten?.



Fuente: Elaboración propia.

Luego se comparó esta variable con el tiempo que llevan siendo celíacos los encuestados y en este cruzamiento se muestra que al segmento de los diagnosticados hace menos de 1 año, en primer lugar les resulta difícil, luego indistinto y por último fácil. Al resto de los segmentos les resulta indistinto, luego les resulta difícil y por último fácil.

Gráfico N°14: Tiempo siendo celíacos y encontrar productos.

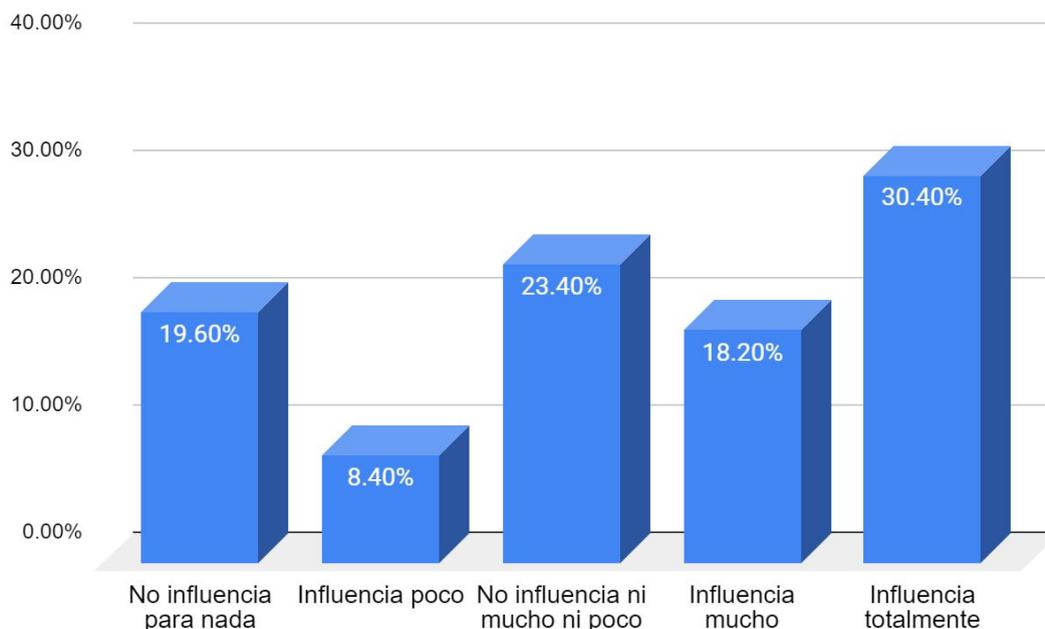


Fuente: Elaboración propia.

iii. Organización del viaje

Lo primero que se preguntó en esta sección fue cuánto influye en las personas celíacas su condición a la hora de planificar un viaje. En una escala de 1 al 5, (siendo 1 que no influencia para nada y 5 que influencia totalmente), el 30,4% de los encuestados contestaron que influencia totalmente (es decir 112 personas), seguido por un 23,4% (86 personas) que no influencia ni mucho ni poco, y un 19,6% (72 personas) respondió que no influencia para nada. A un 18,2% (67 personas) les influencia mucho y a un 8,4% les influencia poco (31 personas).

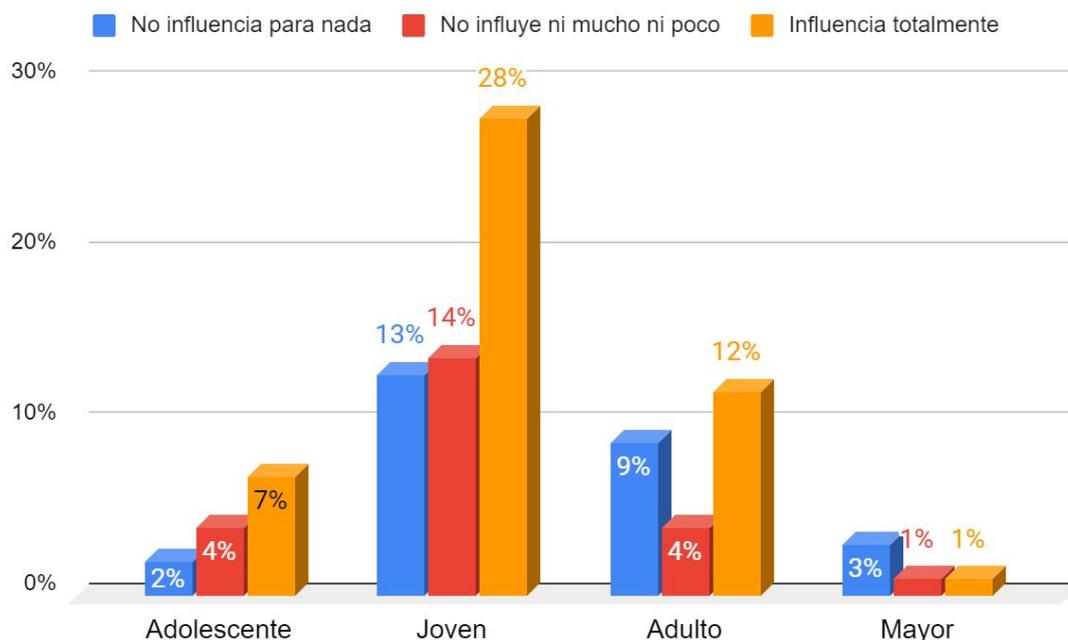
Gráfico N°15: ¿Qué tanto influye su condición como celíaco a la hora de planificar un viaje?



Fuente: Elaboración propia.

Luego se comparó esta variable con la edad y si bien en la encuesta la respuesta más elegida fue que influencia totalmente, en esta comparación se mostró que en el segmento de los mayores, la respuesta más elegida es que no influencia para nada. Al resto de los segmentos les influencia totalmente.

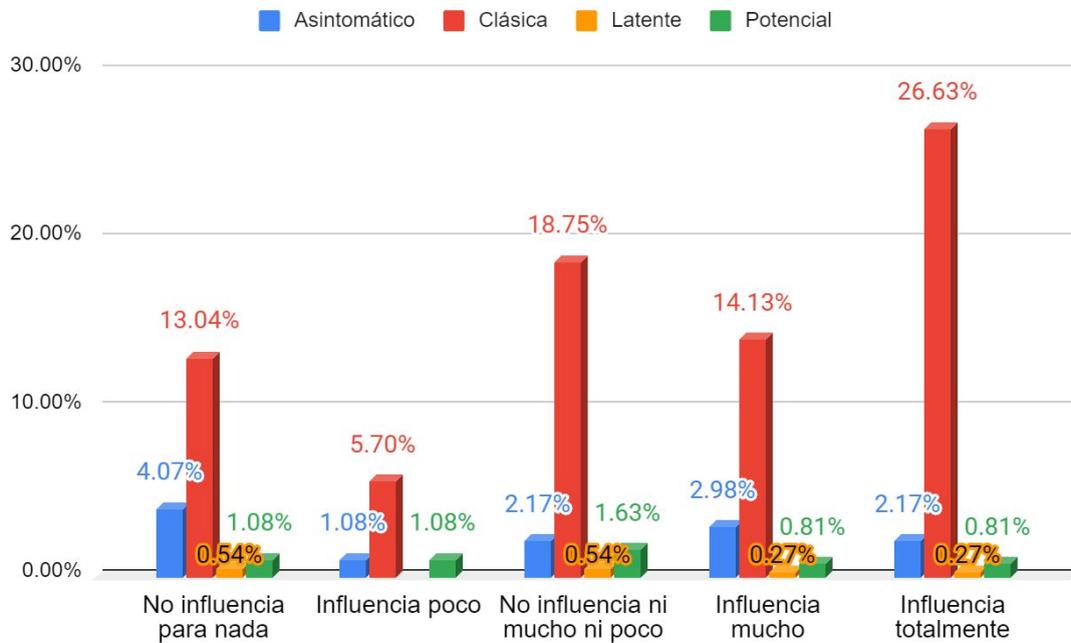
Gráfico N°16: Edad y cuánto influye su condición como celíaco al planificar un viaje.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la comparación entre el tipo de celiacía y cuánto influye su condición como celíacos al planificar un viaje, se pudo observar que el tipo de celiacía no influye en la organización del viaje.

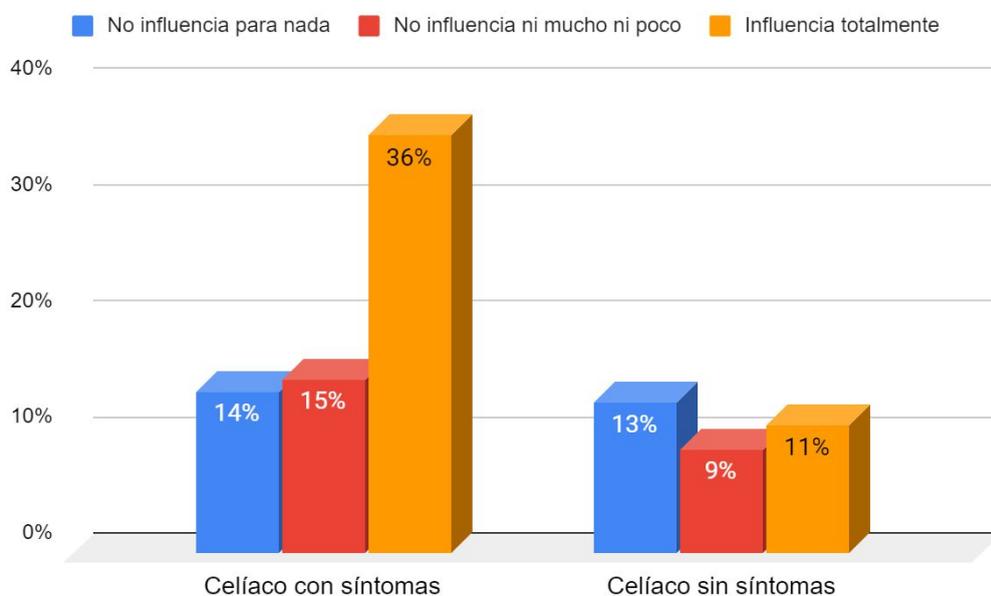
Gráfico N°17: Tipo de celiacía y cuánto influye su condición como celíaco al planificar un viaje



Fuente: Elaboración propia.

Luego se comparó esta variable con la variable de los síntomas. En este caso, en el segmento de los celíacos tienen síntomas, la opción más elegida es que influye totalmente. En cambio, en el segmento de los celíacos que no tienen síntomas, la opción más elegida es que no influye para nada.

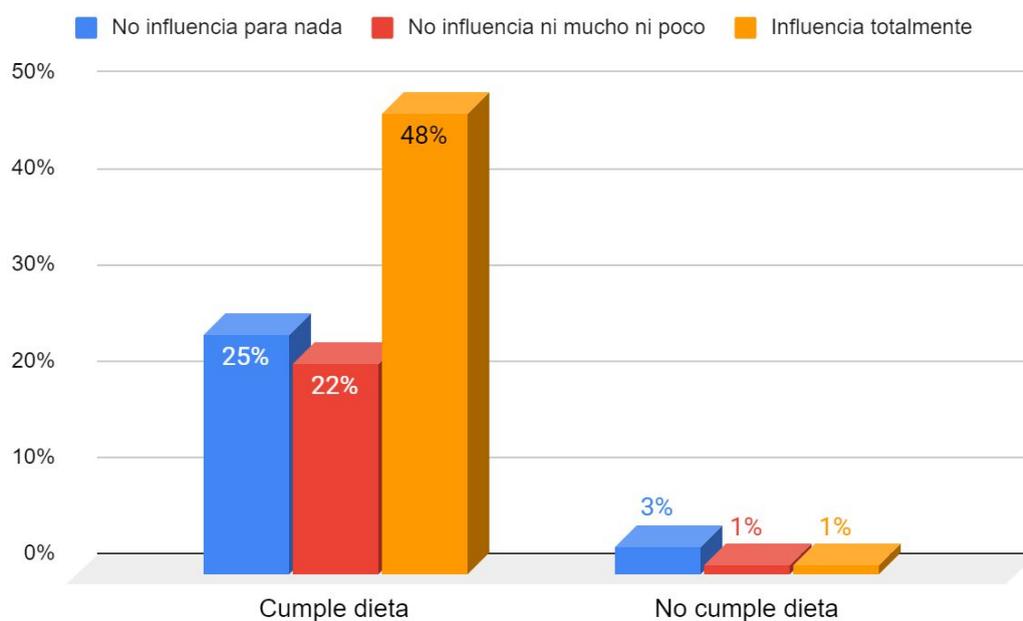
Gráfico N°18: Síntomas y cuánto influye su condición como celíaco al planificar un viaje



Fuente: Elaboración propia.

La siguiente comparación fue entre cuánto influye a las personas celíacas su condición a la hora de planificar un viaje con la variable de la dieta. En este cruzamiento, se observó que en el segmento de los celíacos que cumplen la dieta, la opción más elegida fue que influencia totalmente. En cambio, en el segmento de los celíacos que no cumplen la dieta, la opción más elegida fue que no influencia para nada.

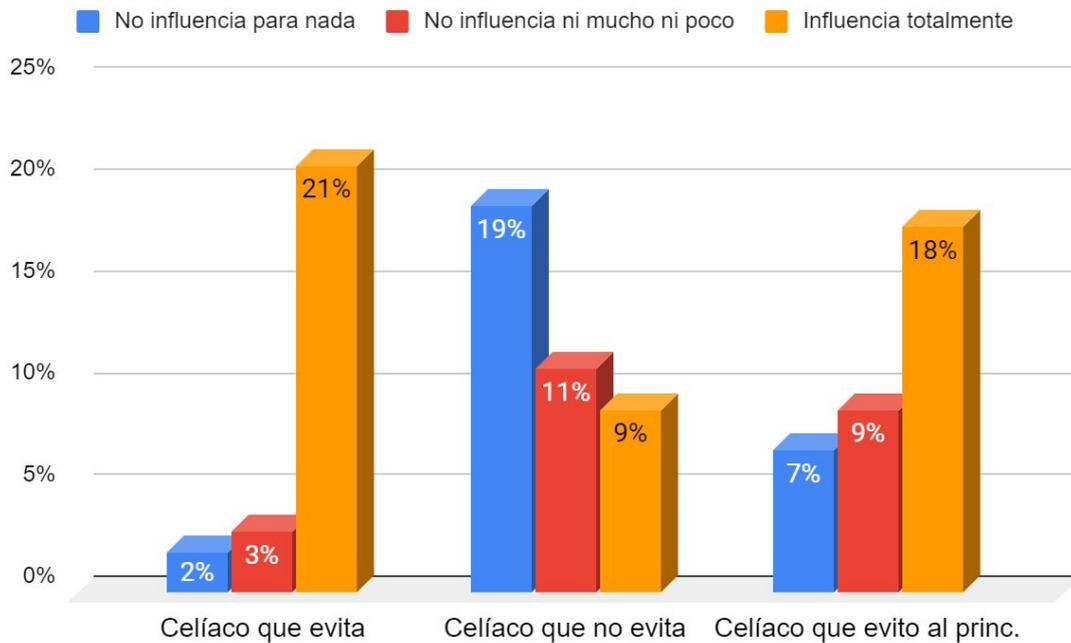
Gráfico N°19: Dieta y cuánto influye su condición como celíaco al planificar un viaje.



Fuente: Elaboración propia.

Luego se comparó cuánto influye su condición con la variable si los celíacos evitaron las salidas o no por miedo a no encontrar una oferta apta. En este caso, en el segmento de los celíacos que evitan las salidas, la opción más elegida fue que influencia totalmente, al igual que en el segmento de los celíacos que evitaron al principio. En cambio, en el segmento de los celíacos que no evitan las salidas, la opción más elegida fue que no influencia para nada.

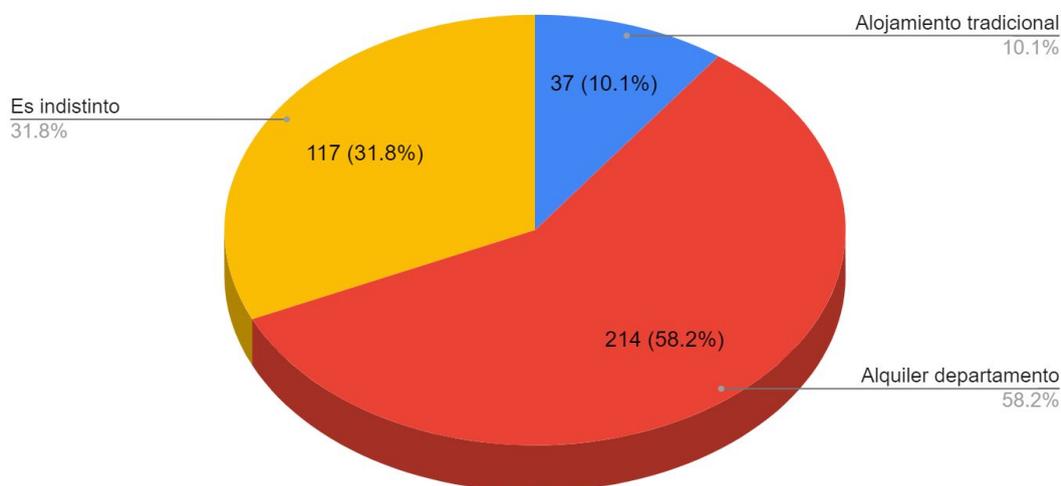
Gráfico N°20: Celíacos que evitaron y cuánto influye su condición como celíaco al planificar un viaje.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al alojamiento, un 58,2% del total de los encuestados prefieren optar por el alquiler de un departamento en el cual puede elaborar sus propias comidas. Luego, un 31,8% respondió que le resulta indistinto el tipo de alojamiento en su viaje. Por último, un 10,1% eligió la opción de alojamiento tradicional, como puede ser el caso de un hotel en el cual se brindan una o más comidas.

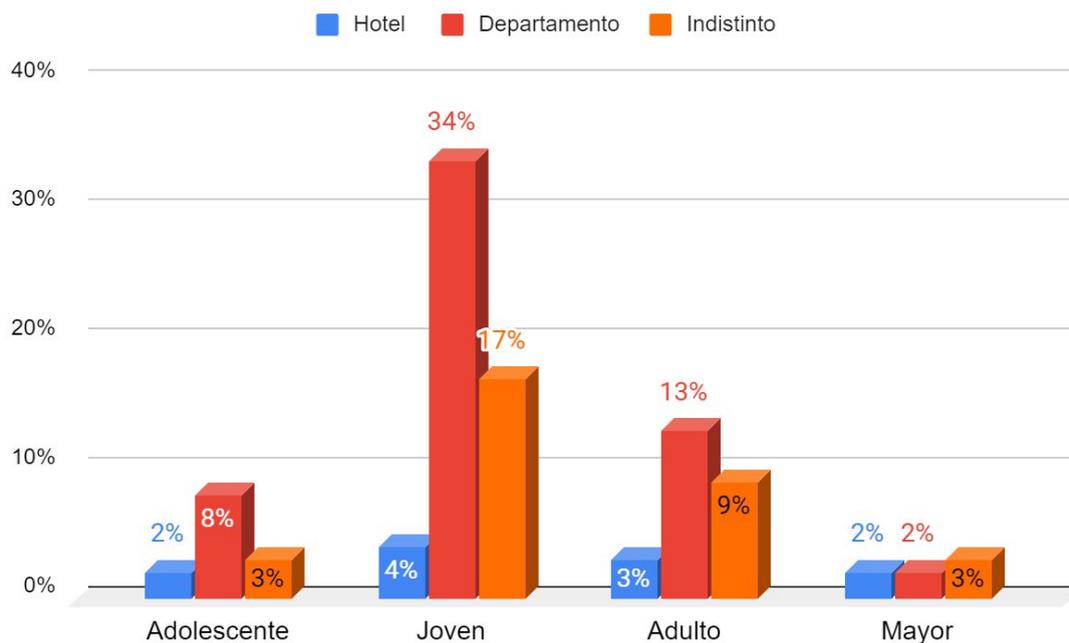
Gráfico N°21: A la hora de elegir alojamiento prefiere:



Fuente: Elaboración propia.

Se comparó la edad y el tipo de alojamiento que prefieren los turistas con celiarquía. Y si bien la encuesta demostró que en primer lugar prefieren el alquiler de departamento, luego ambas opciones (el alquiler de departamento y el alojamiento tradicional) y por último, el alojamiento tradicional. En el segmento de los mayores la variable más elegida son ambas opciones y luego el alquiler de departamento y el alojamiento tradicional están igualados. El resto de los rangos etarios cumple con la tendencia de la encuesta.

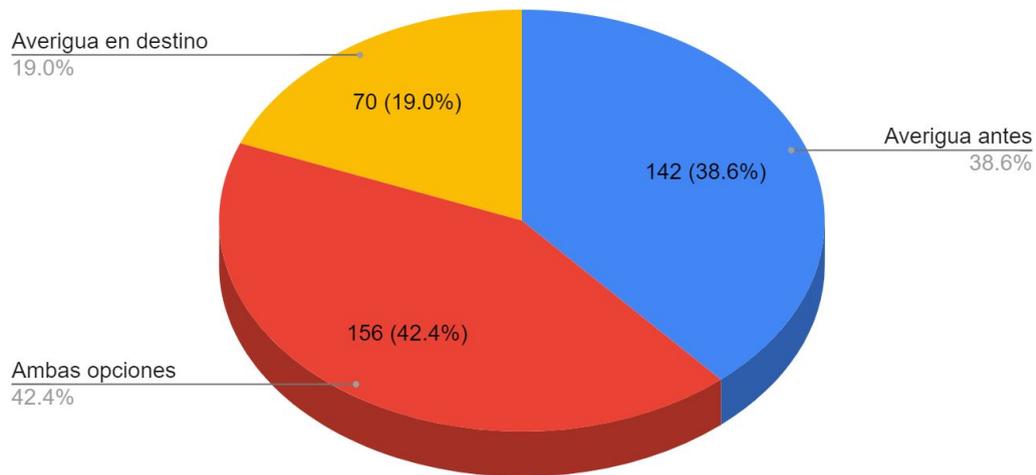
Gráfico N°22: Edad y tipo de alojamiento.



Fuente: Elaboración propia.

En relación a la organización de viaje, se les preguntó a los encuestados cómo organizan su viaje, mencionando tres opciones: averiguar antes si el destino cuenta con restaurantes/supermercados/almacenes que ofrecen productos aptos; averiguar directamente en el destino; o ambas opciones. A esto un 42,4% de los encuestados respondieron ambas opciones, un 38,6% respondió que averiguan previamente y por último, un 19% optó por averiguar en el destino.

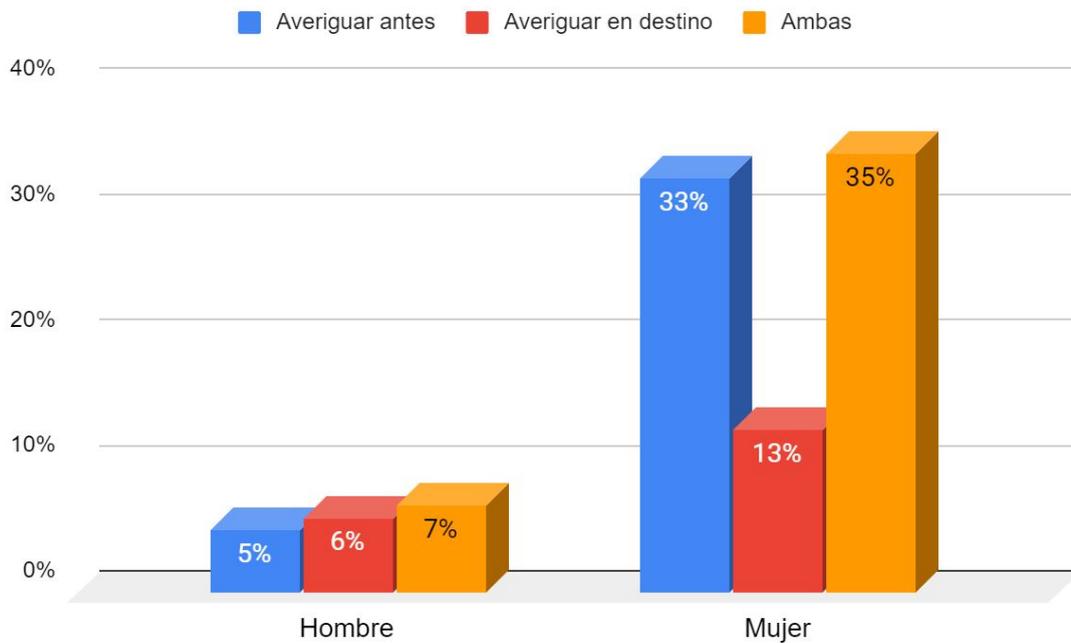
Gráfico N°23: Cuando organiza el viaje:



Fuente: Elaboración propia.

Luego se comparó el sexo con la organización del viaje. Si bien en la encuesta los resultados habían demostrado que la primera opción elegida fueron ambas opciones, luego averiguar previamente y por último averiguar en destino; en el segmento de los hombres la segunda opción más elegida fue averiguar en destino y como última opción averiguar antes. Las mujeres cumplieron la tendencia de la encuesta.

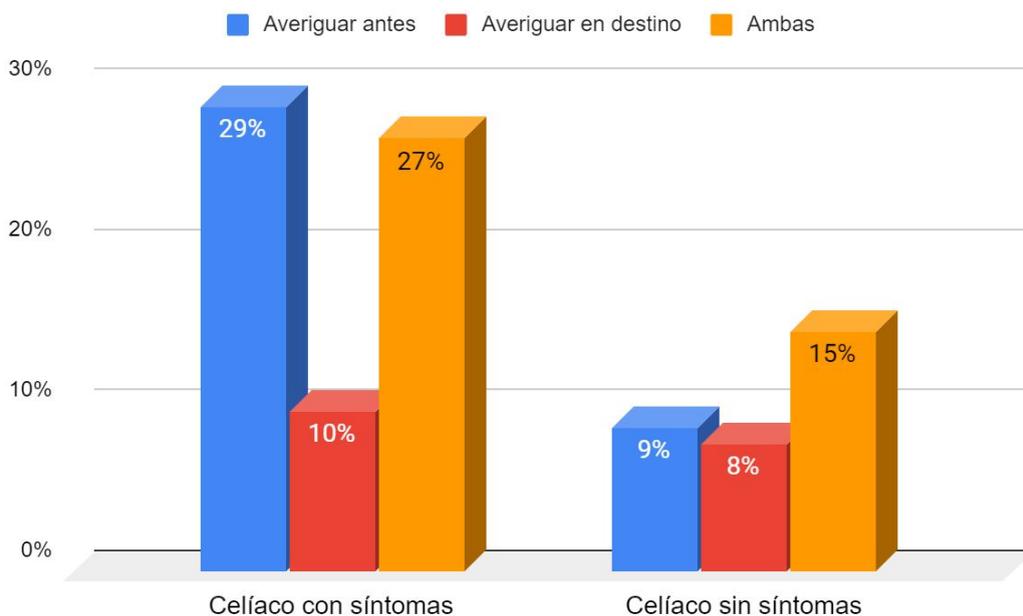
Gráfico N°24: Sexo y organización del viaje.



Fuente: Elaboración propia.

Después se comparó la organización del viaje y los síntomas. En esta comparación se demostró que en los celíacos con síntomas la opción más elegida fue averiguar antes, luego ambas opciones y por último averiguar en destino. En cambio, en los celíacos sin síntomas la opción más elegida fueron ambas opciones, luego averiguar antes y por último averiguar en destino.

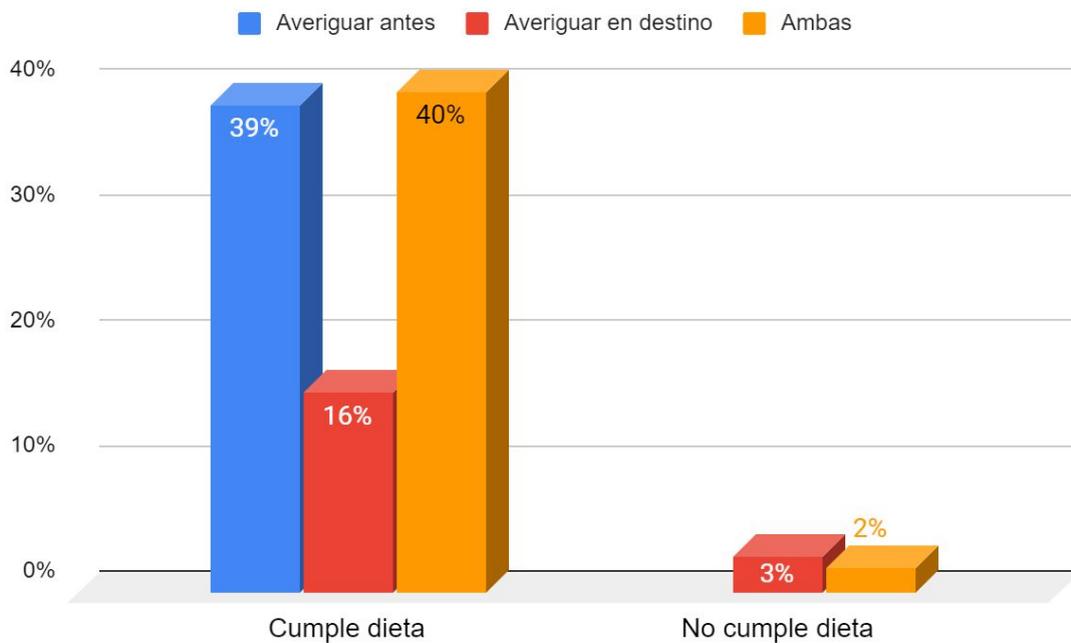
Gráfico N°25: Síntomas y organización del viaje.



Fuente: Elaboración propia.

Luego se comparó la organización del viaje con la dieta. Se pudo observar que en el segmento de las personas que cumplen con la dieta, la opción más elegida fueron ambas opciones, luego averiguar antes y por último, averiguar en destino. En cambio, en el segmento de las personas que no cumplen la dieta, la opción más elegida fue averiguar en destino y luego ambas. Ninguno de los encuestados que no cumple la dieta, optó por la opción de averiguar antes.

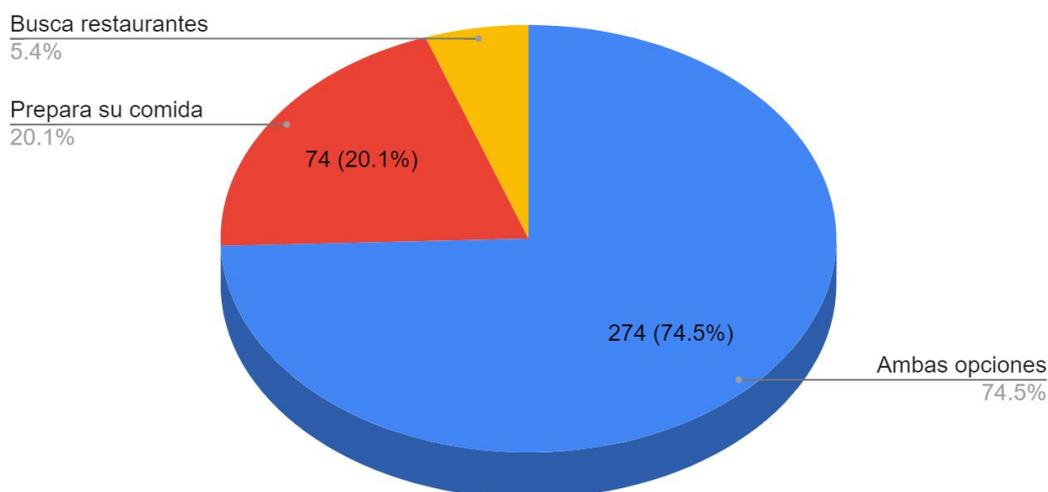
Gráfico N°26: Dieta y organización del viaje.



Fuente: Elaboración propia.

La siguiente pregunta se indagaba sobre el momento en el que los turistas ya se encuentran en el destino, y se quería analizar si ellos suelen comprar comida en supermercados o almacenes y se preparan su propia comida, o bien, si buscan restaurantes con opciones para celíacos. En relación a esto, un 74,5% respondió que opta por ambas opciones (es decir, suele prepararse sus propios platos y también busca restaurantes). Luego un 20,1% solamente suele comprar la comida en supermercados y elabora sus propios platos. Finalmente un 5,4% solamente busca opciones aptas en los restaurantes.

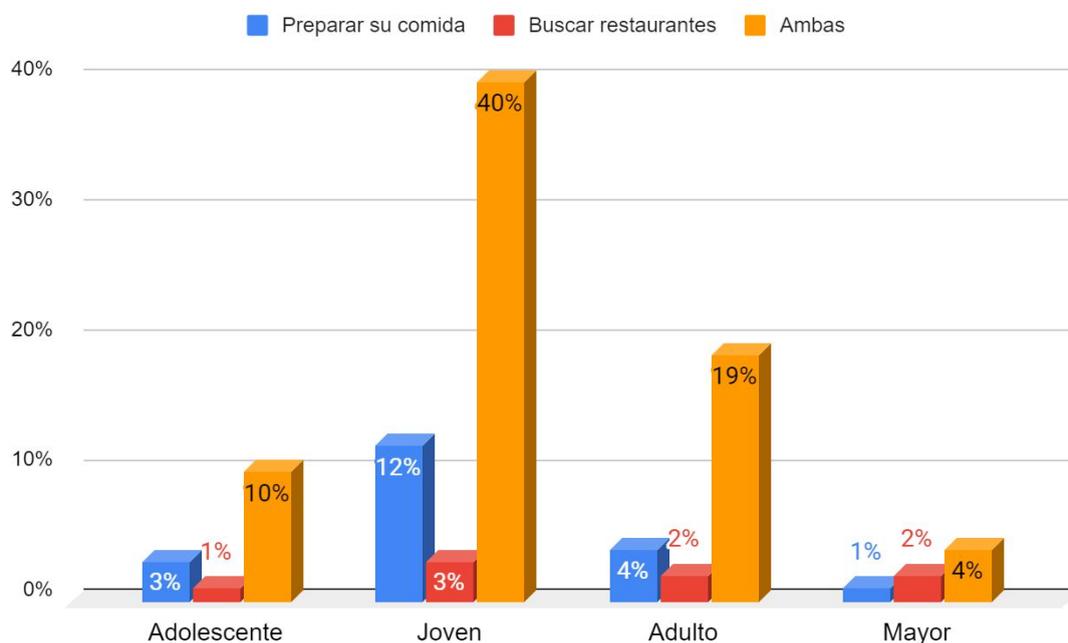
Gráfico N°27: Cómo se comporta cuando está en el destino



Fuente: Elaboración propia.

La primera comparación que se realizó con las preferencias de las personas celíacas en la comida durante el viaje fue con la edad. En este caso, como primera opción para el segmento de los mayores estaban ambas, pero la segunda opción fue buscar restaurantes y por último, preparar su propia comida. En el resto de las edades se cumplió la tendencia de la encuesta.

Gráfico N°28: Edad y preferencias en las comidas durante el viaje.

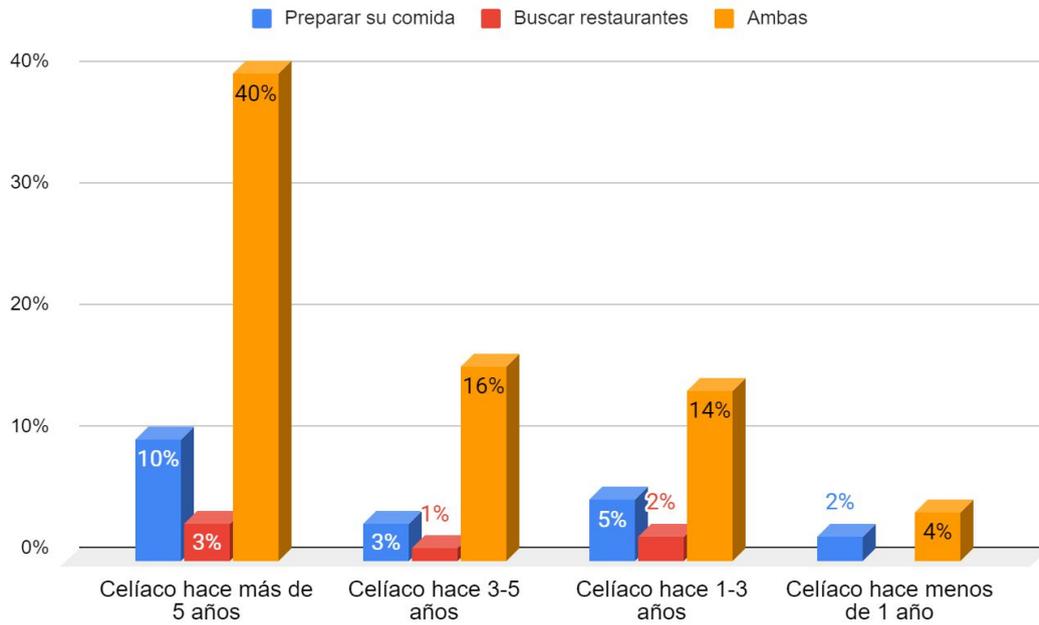


Fuente: Elaboración propia.

Luego se cruzó esta variable con el tiempo que llevan siendo celíacos los encuestados. En este caso, todas las variables tienen como primera opción ambas, luego preparar su propia comida y por último buscar restaurantes. Sin embargo, en el

segmento de los celíacos hace menos de 1 año, ninguno eligió la opción de buscar en restaurantes.

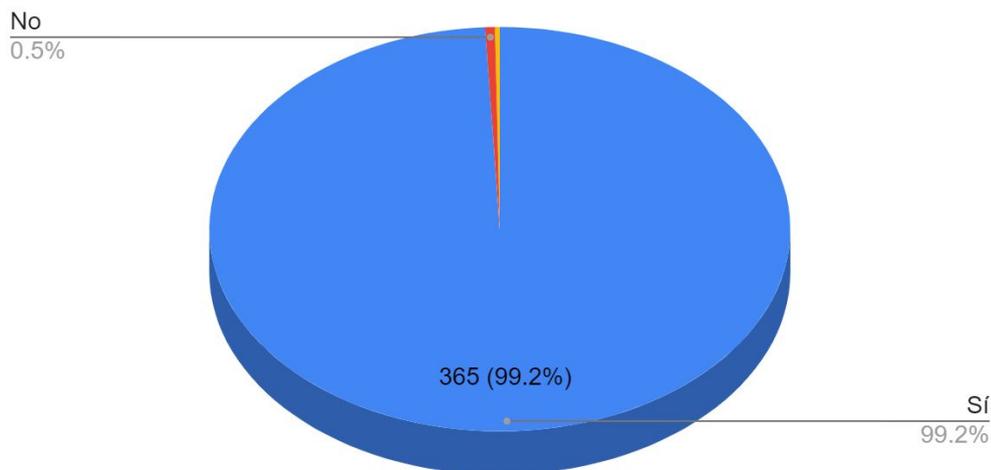
Gráfico N°29: Tiempo siendo celíacos y preferencias en las comidas durante el viaje.



Fuente: Elaboración propia.

Una de las principales problemáticas con las que conviven las personas con celiacía es que los productos sin gluten tienen un precio mayor en relación al resto de los productos (Mora Peñaherrera, 2018). En función a esto, el 99,2% de los encuestados consideran que los productos aptos tienen un precio elevado respecto a los productos con gluten. Un 0,5% considera que los productos aptos no tienen un precio mayor y un 0,3% no sabe.

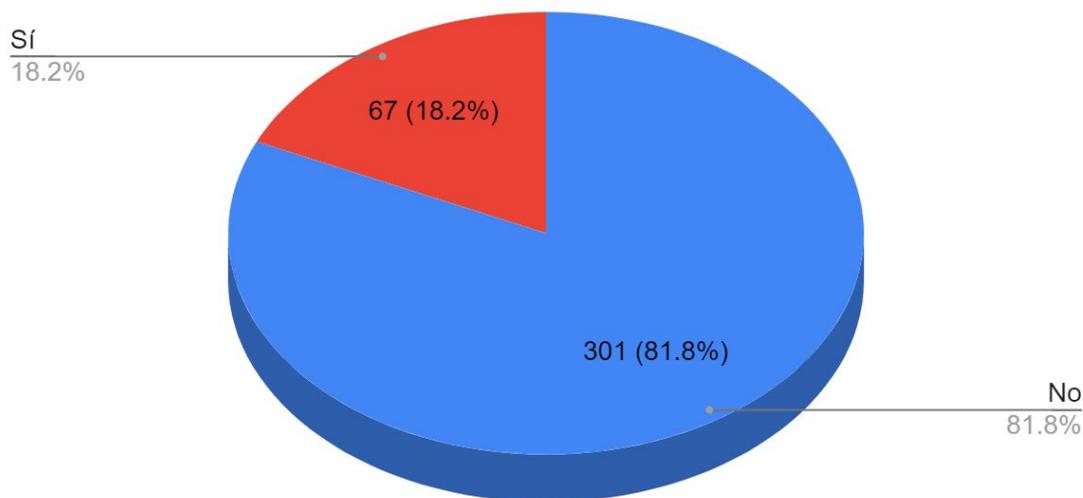
Gráfico N°30: ¿Considera que los productos aptos para celíacos tienen un precio mayor respecto a los productos que contienen gluten?



Fuente: Elaboración propia.

La siguiente pregunta indagó si cuando viajan, lo hacen con alguien más que también es celíaco o no. El 81,8% de los encuestados respondieron que no, mientras que el 18,2% cuando viaja lo hace acompañado por otra persona con celiaquía.

Gráfico N°31: Cuando viaja con otros, ¿alguien más es celíaco?



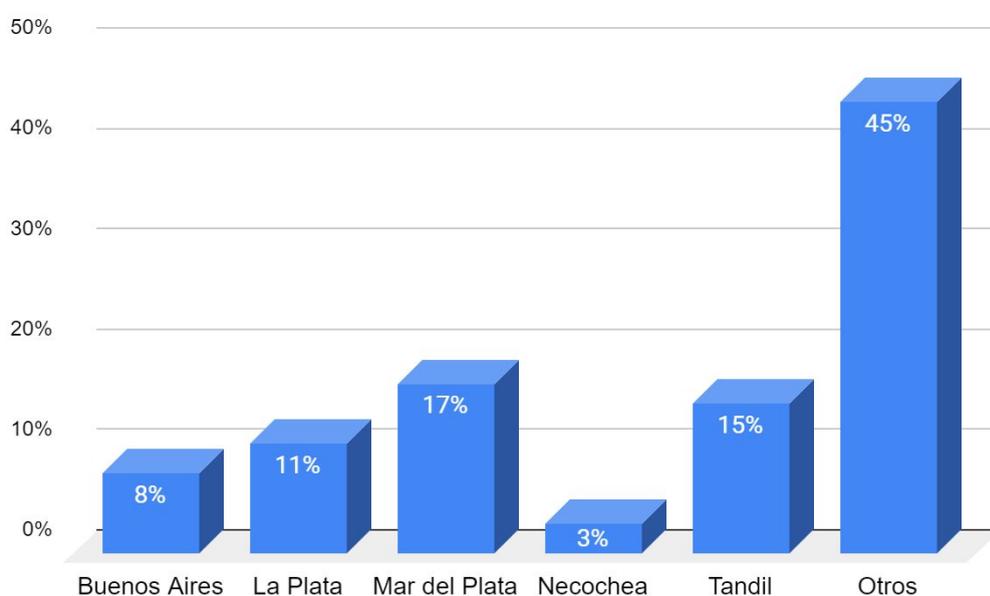
Fuente: Elaboración propia.

iv. Percepción de los celíacos sobre los destinos “amigables”

La siguiente sección se vinculó con la percepción de las personas celíacas sobre los casos “amigables para el celíaco”.

En esta ocasión, se pidió a los encuestados que mencionaran el primer destino amigable para el celíaco de la provincia de Buenos Aires que se les viniera a la mente. Los cinco resultados más elegidos fueron los siguientes: en primer lugar, un 17% de los encuestados eligieron a Mar del Plata, luego un 15% eligió a Tandil, un 11% a La Plata, un 8% a la ciudad de Buenos Aires y por último, un 3% eligió Necochea. Otros destinos que se han identificado como amigables para el celíaco por algunos encuestados fueron Miramar, Pinamar, Villa Gesell, entre otros. Dado que presentaron una gran cantidad de destinos, se puede identificar que no hay claridad sobre el posicionamiento de algunos destinos como amigables con el celíaco para las propias personas.

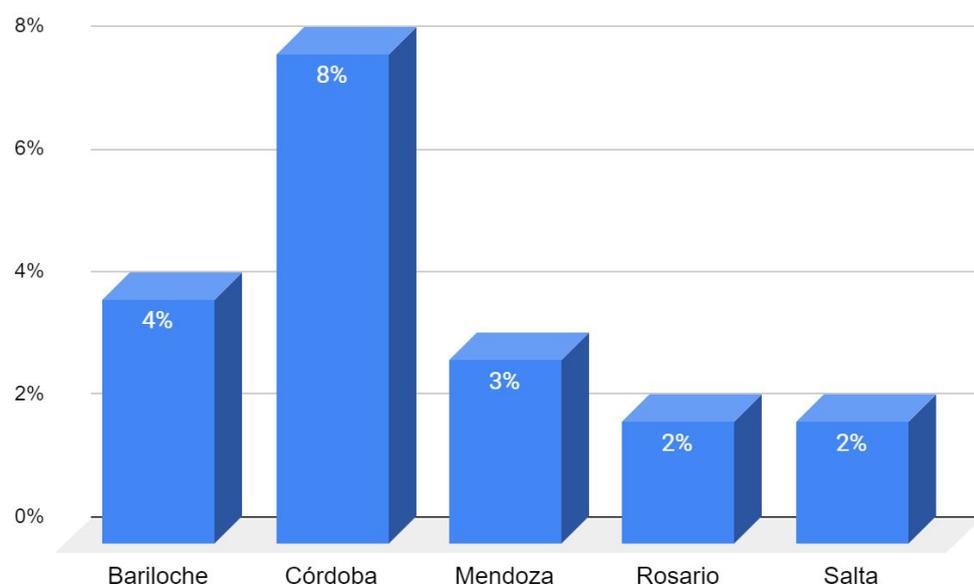
Gráfico N°32: Los 5 destinos más amigables de la provincia de Buenos Aires.



Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se les pidió que mencionaran el primer destino amigable para el celiaco que se les viniera a la mente, fuera de la provincia de Buenos Aires. Los cinco resultados más mencionados fueron los siguientes: en primer lugar un 8% de los encuestados nombraron Córdoba. Luego, un 4% mencionó a Bariloche, un 3% a Mendoza, un 2% a Rosario y, por último, un 2% a Salta. El 74,2% de los encuestados no respondieron de acuerdo a la consigna, ya que respondieron con destinos dentro de la provincia de Buenos Aires, mientras que el restante 6,8% de los encuestados identificaron otros destinos.

Gráfico N°33: Los 5 destinos más amigables fuera de la provincia de Buenos Aires.



Fuente: Elaboración propia.

5. Destinos amigables con el celíaco

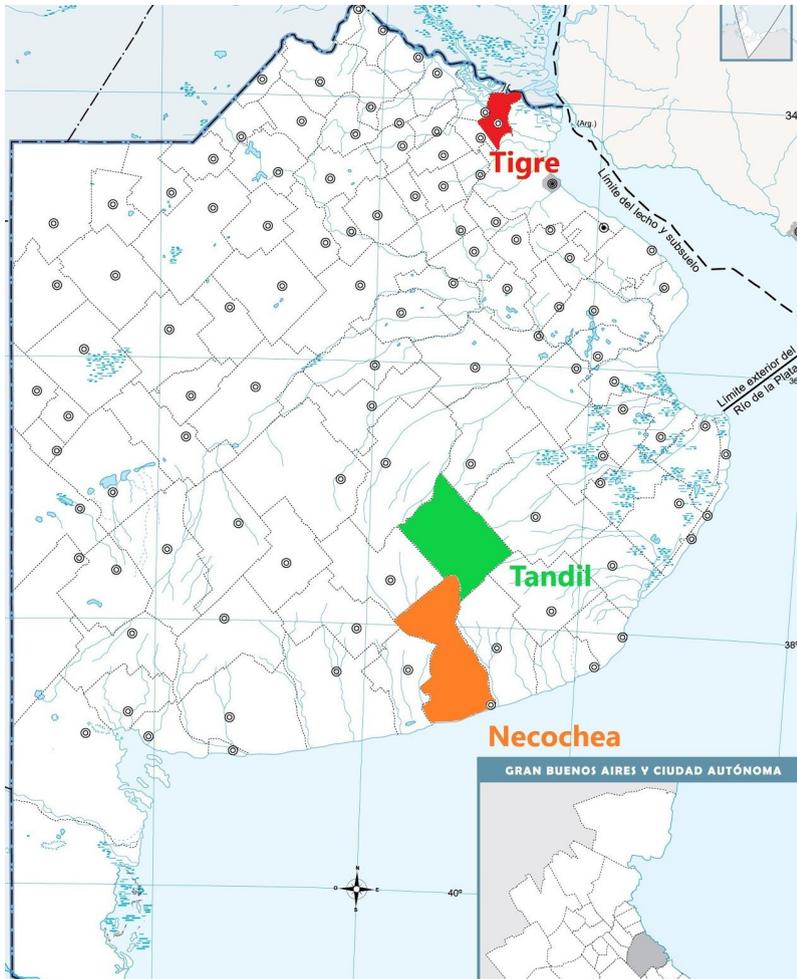
Dado que las personas celíacas tienen ciertas restricciones vinculadas a la alimentación, se tomaron como casos de estudio tres destinos amigables con los celíacos⁶.

La Asociación Celíaca Argentina (ACA) es una entidad civil sin fines de lucro que fue creada en el año 1978 por el Doctor Eduardo Cueto Rúa, quien fundó el "Club de madres de Niños Celíacos" en el hospital de Niños "Sor María Ludovica" de la ciudad de La Plata; dicho club fue la base para la creación de la Asociación. Fue pionera en América Latina y su finalidad es orientar, brindar apoyo y contención a quienes necesiten asesoramiento en esta temática acompañándolos en este nuevo camino. Su objetivo primordial es la solidaridad para poder alcanzar una mejor calidad de vida para beneficio de todo los celíacos en Argentina. Cuenta con numerosas filiales en diversas partes del país como en Chivilcoy, Mar del Plata, Necochea, Trenque Lauquen, Zárate, Quilmes, Tandil y Tres Arroyos.

En lo que respecta al sector turístico en Argentina, en general se desconoce la forma de brindar servicios a los turistas celíacos (ACA). En relación a esto, la Asociación Celíaca Argentina en conjunto con la Secretaria de Turismo de la Provincia de Buenos Aires comenzaron a trabajar para impulsar el turismo en la provincia, haciendo un relevamiento de restaurantes y hoteles de la costa atlántica. Como resultado de ello, elaboraron una guía con aquellos establecimientos que cuenten con opciones aptas para celíacos, para que ellos tengan la posibilidad de vacacionar como cualquier otro turista. Algunas de sus filiales como Necochea y Tandil han logrado que sus ciudades sean declaradas "Amigables para el Celiaco". Según Cruciani (2012), el caso de Necochea ya es considerado el primer destino del país sin TACC. Otro destino que ofrece opciones para los celíacos es Tigre. Este destino cuenta con un programa municipal denominado "Tigre Integra" creado en 2011 con el objetivo de brindar una oferta apta para aquellas personas que no puedan consumir lo que se conoce como TACC.

⁶ De los tres destinos estudiados, Necochea y Tandil fueron declarados como amigables para el celíaco por la Asociación Celíaca Argentina (ACA). En el caso de Tigre no fue considerado por la ACA como destino amigable para el celíaco, pero se han identificado algunas investigaciones, como la de Cruciani (2012), en las cuales lo consideran un destino para celíacos.

Figura N°3: Mapa de la provincia de Buenos Aires, con los tres destinos amigables.



Fuente: Elaboración propia.

5.1. Casos de estudio

Los tres destinos se ubican en la provincia de Buenos Aires. Según el último Censo (INDEC, 2010), Necochea cuenta con 93000 habitantes, Tandil cuenta con 116000 y Tigre con 376000. En cuanto a la densidad de los tres destinos Tandil es el más denso, luego Necochea y por último Tigre. En lo que respecta a la superficie, Tigre es el destino de mayor superficie y la superficie de Necochea y de Tandil es similar. De acuerdo al tipo de relieve, Necochea cuenta con un relieve de llanura, Tandil de serranías y Tigre de llanura aluvional. Por último, Necochea es un destino que se caracteriza por ser de veraneo, Tandil en cambio, es un destino de escapadas y Tigre es un destino de fin de semana/ de excursionismo.

Necochea

Se encuentra localizada en el sudeste de la provincia de Buenos Aires. Cuenta con aproximadamente 93 mil habitantes estables y es la ciudad cabecera del partido. Sus principales atractivos turísticos son naturales. Entre los más importantes se pueden mencionar sus extensas playas y el parque Miguel Lillo, un bosque que cuenta con una exótica arbolada.

El partido fue creado en 1865 por autoridades de la provincia de Buenos Aires, y posteriormente fue fundada la ciudad de Necochea en 1881, como ciudad cabecera del partido. En materia turística, Necochea comienza a tener relevancia con la creación de la “Villa Díaz Velez”, este es el nombre que se le da al centro costero de la ciudad, lo que actualmente se conoce como “centro de la playa”. Es el lugar favorito de los turistas en el verano. Su nombre se debe a que fue creada por una iniciativa de la familia Díaz Velez, los primeros propietarios de estas tierras desde 1836. El desarrollo turístico comenzó a darse en la década del 40, como consecuencia de la creación de numerosos hoteles, la urbanización y la dotación de servicios (Merlotto, Piccolo y Bértola, 2012).

Necochea fue declarada como el primer destino sin gluten del país en el año 2010. En el marco de las Segundas Jornadas Nacionales sobre el Plan Nacional de Accesibilidad y Turismo Accesible en Mar del Plata en septiembre de 2010, Necochea presentó el programa que llevó a la ciudad a ser el primer destino turístico sin TACC. El destino cuenta con un listado de más de 46 comercios, entre los que se encuentran 19 hoteles con desayunos sin gluten gracias al acuerdo entre la Asociación de Hoteles y la Filial Necochea (de la ACA), además de almacenes, supermercados, granjas, fiambrerías, kioscos, dietéticas, heladería, restaurantes y parrillas.

Asimismo Necochea en la página oficial de turismo, en la solapa de donde comer y dormir tiene un apartado denominado “Necochea sin tacc”, en el cual se encuentra un listado de almacenes, restaurantes, hoteles, etc, que fueron aprobados por la asociación celíaca argentina filial necochea y son aptos para personas celíacas. Cada una de ellas debe llevar una calcomanía identificatoria.

Tandil

Se ubica en el centro-sudeste de la provincia de Buenos Aires. Cuenta con aproximadamente 116000 habitantes y al igual que Necochea es la ciudad cabecera del partido. Entre los principales atractivos turísticos se pueden mencionar la piedra movediza, el parque de la independencia, el monte calvario, el centinela, entre otros.

El origen de su nombre, se debe a vocablos mapuches en donde Dil equivale a “roca” y por el lado de Tan significa “latir”, por lo tanto según los analistas, Tandil significa “piedra que late”, haciendo referencia a la piedra movediza.

Tandil es considerado un destino de escapadas y puede ser visitado en cualquier momento del año debido a que sus atractivos no son estacionales

(Desimone, 2014). Además es un destino que en los últimos años ha experimentado un incremento notable en la cantidad de turistas que recibe.

Tandil es un destino considerado “amigable para el celíaco” (ACA). En el 2017 se realizó allí la Jornada provincial “turismo y gastronomía libre de gluten”, en el mes de mayo en conmemoración al día internacional del celíaco, el 05/05. Esta jornada fue organizada de manera conjunta entre la Subsecretaría de turismo de la provincia de Buenos Aires y el municipio de Tandil, la cual contó con el apoyo de la Asociación Celíaca Filial Tandil. El objetivo de esta jornada fue generar difusión y concientización sobre la enfermedad celíaca, sumada a la difusión entre turistas, prestadores de servicios locales y la comunidad local aspectos vinculados a la celiarquía, a los efectos de poder implementar mejoras en los estándares de calidad de la oferta gastronómica y turística de esta región.

Asimismo, Tandil, en la página oficial del municipio, en la parte de turismo, cuenta con un apartado denominado “Tandil accesible para celíacos” el cual brinda información acerca de los servicios aptos para celíacos. Además cuenta con una página que tiene una lista con todos los restaurantes en los cuales puede comer una persona celiaca.

Tigre

Tigre se extiende en la zona norte del conurbano bonaerense, a poco más de 30 km de la ciudad Autónoma de Buenos Aires. Cuenta con 376 mil habitantes aproximadamente según el censo del 2010. Su superficie total es de 368 km², de los cuales 147 km² corresponden al área continental y 221 km² corresponden al área insular, perteneciente a la primera sección de islas del Delta del Paraná. Recibe más de 5 millones de visitantes al año, lo que la ha consolidado como uno de los principales destinos turísticos de la Argentina. Entre sus principales atractivos se pueden nombrar el Delta del Tigre, la costanera, el parque de la costa, numerosos museos, los paseos en catamarán, el puerto de frutos, entre otros. Se caracteriza por ser un destino de fin de semana o de excursionismo que recibe turistas durante todo el año.

En cuanto al turismo para personas con celiarquía, el proyecto “Tigre Integra” nació en el año 2011 con el objetivo de brindar una oferta apta para aquellas personas que no pueden consumir el conjunto de proteínas presentes en el trigo, avena, cebada y centeno y sus productos derivados. A través de este programa municipal, todos los paseos gastronómicos del distrito cuentan con por lo menos 2 opciones sin gluten. Así tanto los vecinos como los turistas celíacos, pueden disfrutar de más opciones en los principales circuitos turísticos. Además de la oferta gastronómica, en la ciudad se brindan diversos talleres gratuitos, que tienen como objetivo capacitar al personal, otorgar prácticas para la cocina sin TACC, entre otros. Del programa Tigre Integra forman parte todos los establecimientos adheridos que poseen menú apto para celíacos, desde restaurantes hasta hoteles.

Análisis documental

En lo que respecta a la legislación vigente relacionada con la gastronomía y la celiarquía, se observaron los siguientes datos: en primer lugar, Necochea cuenta con una ordenanza del año 2009, N° 6768/09. Por su lado, Tandil cuenta con una ordenanza del año 2008, N° 11207/08 y otra del año 2009, N° 11566/09. Por último, Tigre cuenta con un convenio firmado el 05/05/2011.

En cuanto a la realización de eventos turísticos relacionados con la celiarquía: Necochea en el año 2010 presentó el Programa Necochea sin tacc, en las jornadas de accesibilidad MDQ, en las cuales se convirtió en el primer destino sin TACC del país. Además en el 2017 se realizaron en Necochea las "Jornadas de Celiarquía". En Tandil en el año 2017 se realizó la Jornada provincial "turismo y gastronomía libre de gluten". Y por último, en Tigre desde el año 2011 se realiza una jornada en conmemoración del día internacional del celíaco, que se realiza todos los años el 5 de mayo.

Se realizó un análisis documental de los sitios web de los destinos considerados amigables para el celíaco (Necochea, Tandil y Tigre) y se recopilaron los siguientes datos:

- En la página oficial de turismo de Necochea se brinda información como dónde comer/dormir, qué visitar, qué hacer, noticias, mapas. Se hace mención a la celiarquía en la solapa denominada "Comer y Dormir", la opción es "Necochea sin tacc" y la información que brinda esta opción es un listado de comercios adheridos al programa "Necochea sin tacc".
- En la página oficial de turismo de Tandil se brinda información como alojamiento, gastronomía, actividades, regionales, agenda turística. Se hace mención a la celiarquía en una solapa denominada "Actualidad", la opción es "Tandil accesible para celíacos" y la información que brinda esta opción es un listado de servicios aptos para celíacos.
- En la página oficial de turismo de Tigre se brinda información como: cómo llegar, qué hacer, quiénes somos, zonas turísticas. Se hace mención a la celiarquía en una solapa denominada "'Qué hacer- Gastronomía", la opción es "Tigre Integra" y la información que brinda esta opción es un listado de establecimientos adheridos que poseen menú apto para celíacos.

A continuación se presenta una tabla a modo de resumen comparando la legislación vigente vinculada con la celiarquía de los tres destinos, los eventos turísticos relacionados con la celiarquía realizados en los mismos y la información que brindan en los respectivos sitios web.

Tabla N°1: Comparación entre destinos.

	Necochea	Tandil	Tigre
Legislación vigente gastronomía y celiacía	Sí	Sí	Sí
Tipo de legislación	Ordenanza	Ordenanza	Convenio
Año de la ordenanza/convenio	2009	2008/2009	2011
Ordenanza	N° 6768/09	N°11207/08 N°11566/09	Convenio 05/05/2011
Realización de eventos turísticos relacionados con la celiacía	Programa Necochea sin tacc, en jornadas de accesibilidad MDQ/ Jornadas de la celiacía	Jornada provincial "turismo y gastronomía libre de gluten"	Jornada festejo día internacional del celíaco
Año del evento	2010/ 2017	2017	2011-2019
Página Oficial de Turismo	Sí	Sí	Sí
Información que brindan en su página	Donde comer/dormir, qué visitar, qué hacer, noticias, mapas	Alojamiento, gastronomía, actividades regionales, agenda turística	Como llegar, que hacer, quienes somos, zonas turísticas
Mención a la celiacía en su página	Necochea sin tacc	Tandil accesible para celíacos	Tigre Integra
Parte de la página donde hace mención a celiacía	Solapa "Comer y dormir"	Solapa "Actualidad".	Solapa "Qué hacer- Gastronomía"
Información que brindan sobre celiacía	Listado de comercios adheridos	Listado de servicios aptos	Listado de establecimientos adheridos

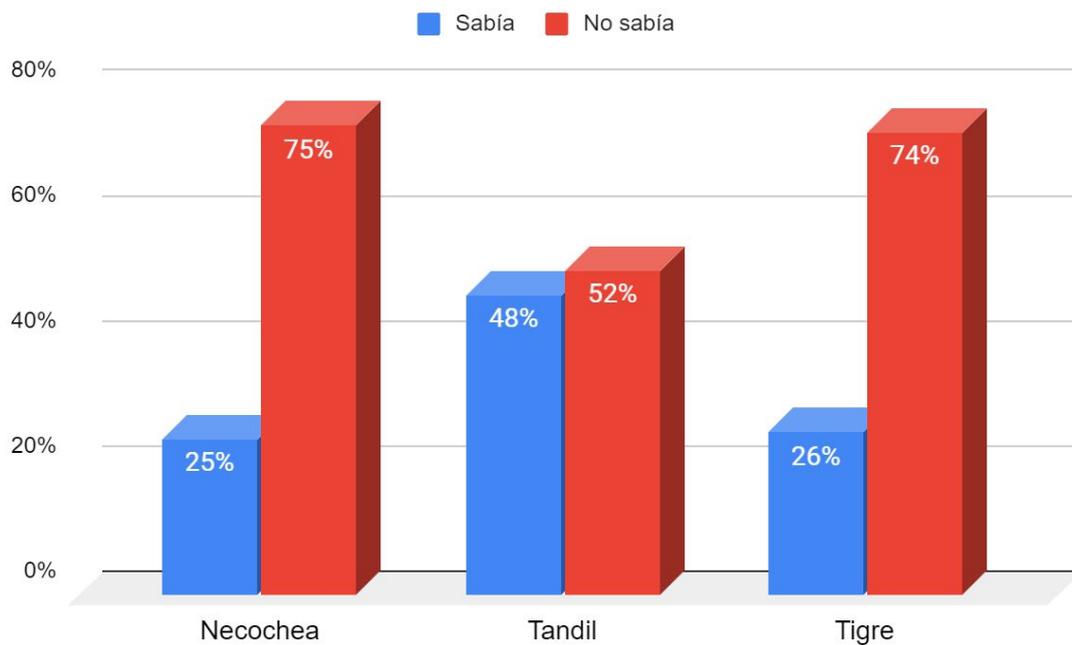
Fuente:elaboración propia en base a los sitios webs: Secretaría de Turismo, Municipio de Necochea; Municipio de Tandil; Municipio de Tigre.

5.2. Resultados de la encuesta sobre los Destinos amigables para el celíaco

La última sección de la encuesta estuvo destinada a analizar, por un lado, si las personas con celiaquía conocen a los destinos denominados “amigables para el celíaco”, y por otro lado, cuáles son las cuestiones que tienen en cuenta a la hora de elegir un destino.

Como se ha mencionado anteriormente, Necochea es el primer destino del país considerado sin gluten, pero del total de los encuestados solo el 25% contestaron que sabían que este destino cuenta con condiciones para personas celíacas. Por su lado, Tandil es considerado “el paraíso de los celíacos” y el 48% de los encuestados lo sabían mientras que el 52% de los encuestados no. Y por último, Tigre cuenta con el proyecto “Tigre integra” pero solo el 26% de los encuestados lo sabían.

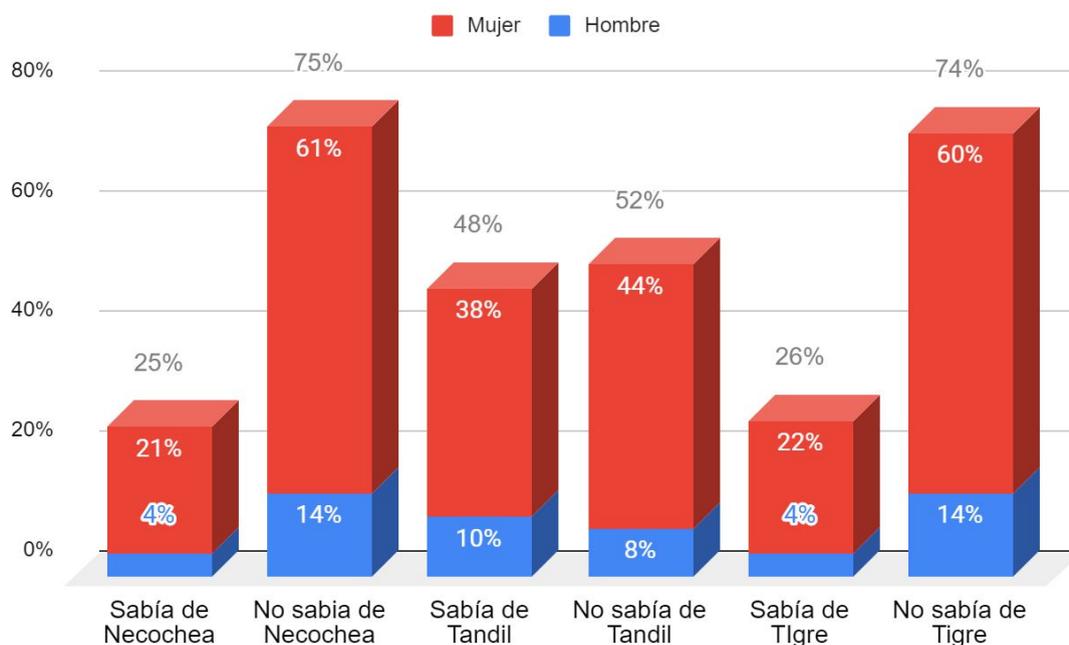
Gráfico N°34: ¿Sabía que los destinos cuentan con condiciones para celíacos?.



Fuente: Elaboración propia.

Luego se hizo un cruzamiento entre el conocimiento de los turistas celíacos acerca de los 3 destinos considerados amigables con la variable del sexo. La encuesta demostró que en los tres destinos, son más la cantidad de encuestados que no saben que cuentan con condiciones para el celíaco, que aquellos que sí saben. No obstante, en este cruzamiento se demostró que en el segmento de los hombres, son más encuestados los que saben que Tandil cuenta con condiciones para el celíaco, que aquellos que no saben.

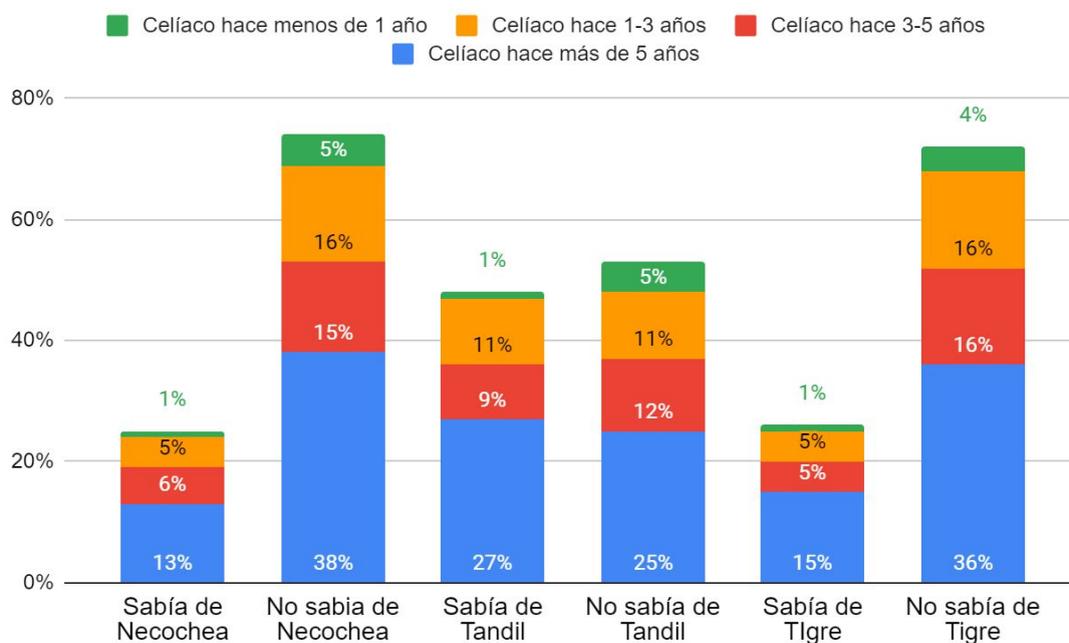
Gráfico N°35: Sexo y conocimiento de los destinos amigables.



Fuente: Elaboración propia.

Después se comparó esta variable con el tiempo que llevan siendo celíacos. En este caso, en el segmento de los celíacos hace más de 5 años son más aquellos que sabían que Tandil cuenta con condiciones en comparación con los que no sabían. En cuanto a los celíacos hace 1-3 años, están igualados los que sabían y los que no sabían que Tandil contaba con condiciones para celíacos.

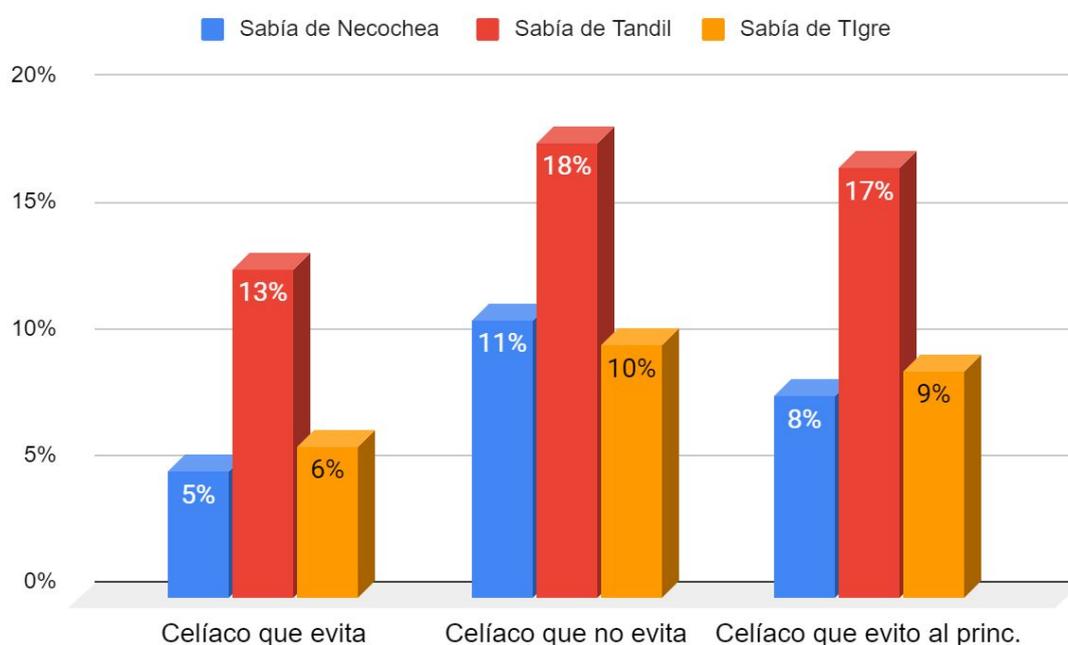
Gráfico N°36: Tiempo siendo celíacos y conocimiento de los destinos amigables.



Fuente: Elaboración propia.

El último cruzamiento fue con el segmento de los celíacos que evitaron las salidas por miedo a no encontrar una oferta apta. Este cruzamiento demostró que del segmento de los celíacos que evita las salidas y los viajes, un 5% sabía que Necochea contaba con condiciones para celíacos, un 13% sabía que Tandil contaba con condiciones y un 6% sabía que Tigre contaba con condiciones. Esto prueba que hay un segmento de celíacos que saben que hay destinos que cuentan con condiciones para personas con celiacía, pero de todas formas evita los viajes.

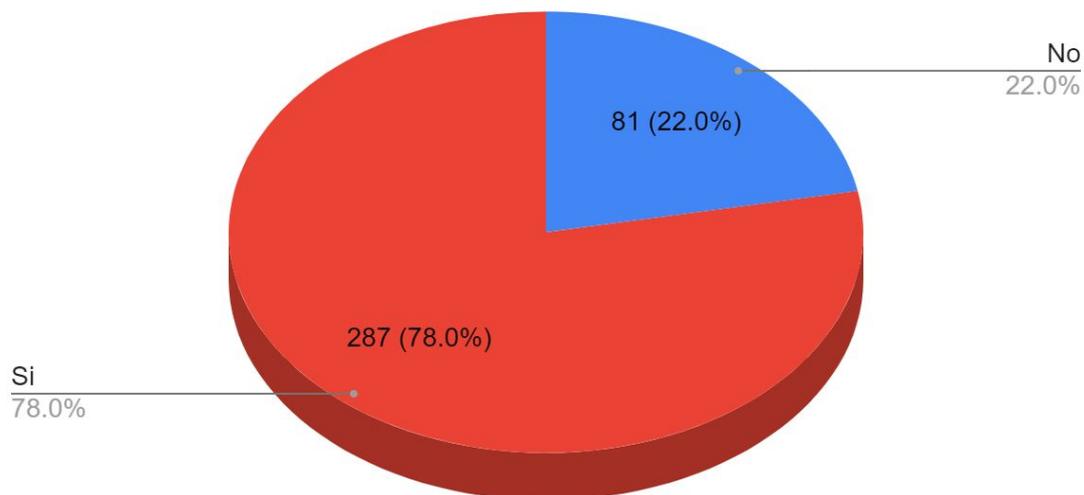
Gráfico N°37: Celíacos que evitaron y conocimiento de los destinos amigables.



Fuente: Elaboración propia.

Luego se les preguntó si una vez que supieran sobre esas características de los destinos, los incluirían dentro de sus opciones de viajes futuros. El 78% de los encuestados respondieron afirmativamente mientras que el 22% restante, no lo tendrá en cuenta.

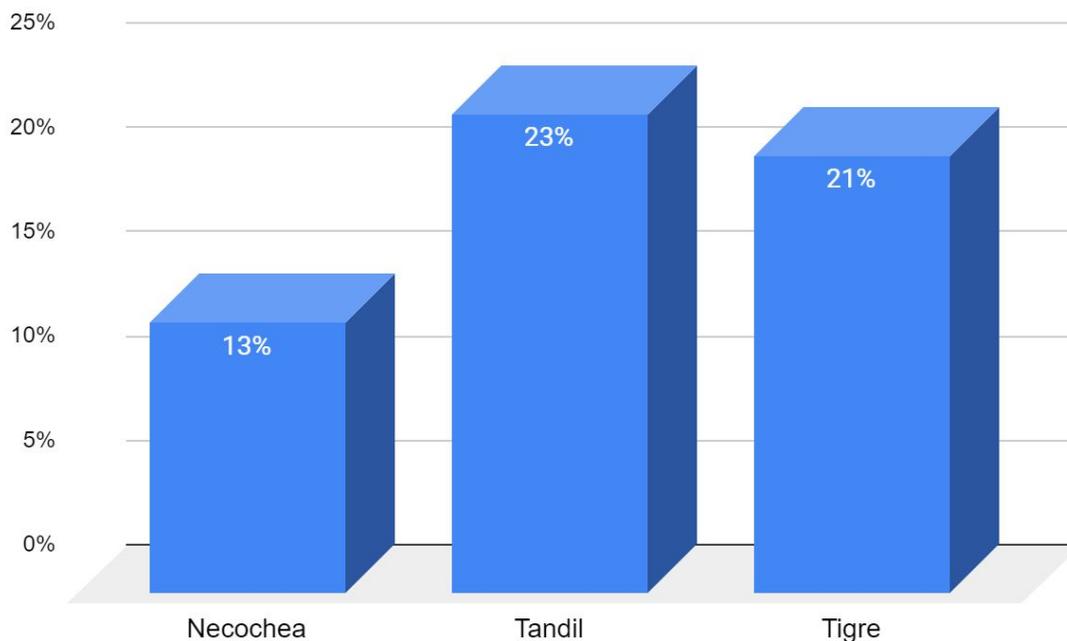
Gráfico N°38: Ahora que lo sabe, ¿estos destinos están entre sus opciones para sus próximas escapadas?



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la visita de los encuestados a estos tres destinos en los últimos dos años, un 13% ha visitado Necochea, un 23% ha visitado Tandil y un 21% de los encuestados han visitado Tigre.

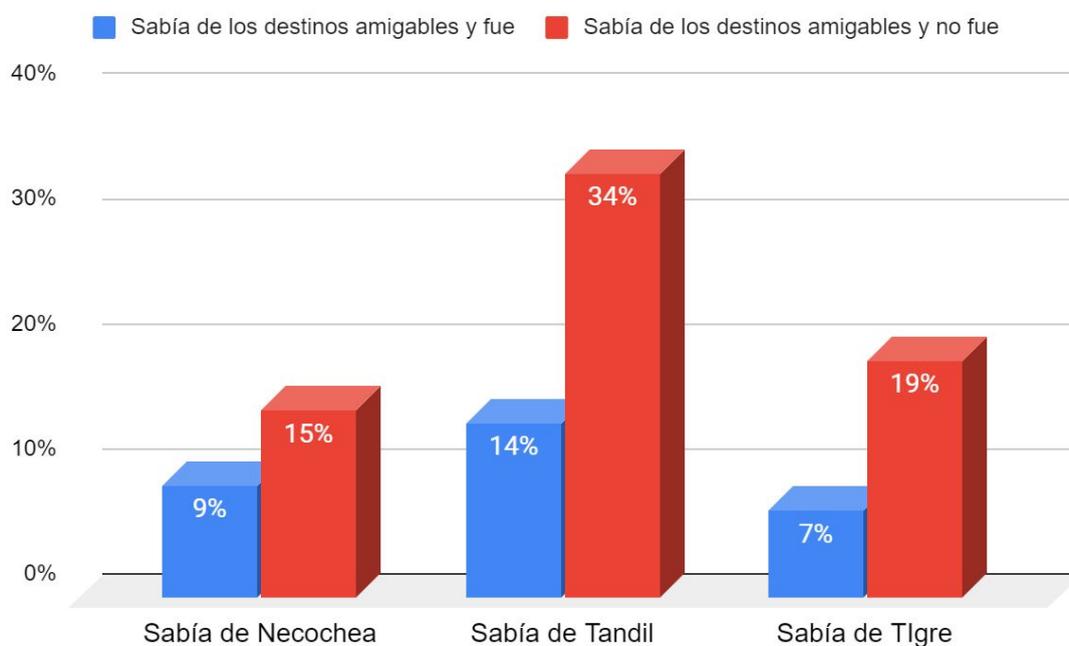
Gráfico N°39: Destinos amigables que visitaron en los últimos 2 años.



Fuente: Elaboración propia.

En este caso se analizó si las personas con celiaquía que sabían que los destinos amigables contaban con opciones aptas, los visitaron. En el caso de Necochea, del segmento de las personas con celiaquía que sabían que el destino contaba con condiciones, sólo el 9% lo visitó, un 15% sabía pero aun así, no lo visitó. Luego se analizó lo que ocurría en Tandil; en este destino, del total de personas con celiaquía que sabían que el destino contaba con condiciones para celíacos, sólo el 14% lo visitó, 34% de los encuestados sabían que contaba con condiciones pero no lo visitó. En cuanto a Tigre, ocurrió lo mismo que en los casos anteriores, del total de celíacos que el destino sabían que el destino contaba con condiciones, solo el 7% lo visitó, el 19% de los encuestados sabían que el destino contaba con condiciones para las personas con celiaquía, pero no lo visitó.

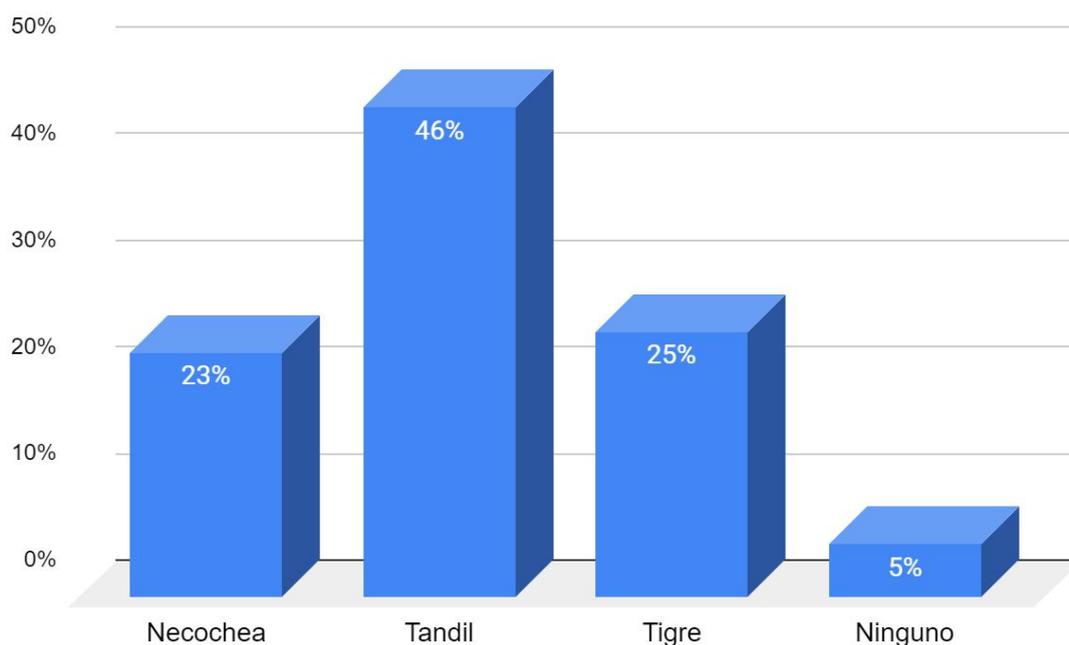
Gráfico N°40: Celíacos que sabían de los destinos amigables y si los visitaron.



Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente se preguntó a los encuestados si tuviesen que elegir uno de los 3 destinos amigables (Necochea, Tandil y Tigre), a cuál elegirían. Las respuestas fueron: un 46% de los encuestados elegirían Tandil, un 25% elegiría a Tigre, un 23% elegiría a Necochea y un 5% no elegiría a ninguno.

Gráfico N°41: Destinos amigables que elegirían.

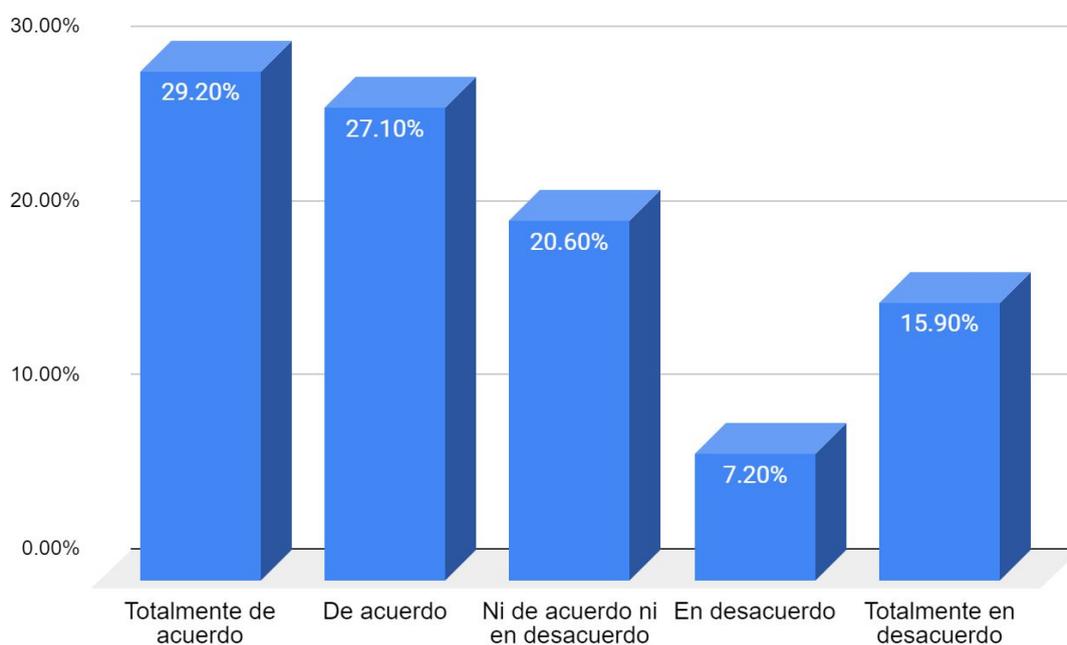


Fuente: Elaboración propia.

La siguiente pregunta se realizó con una escala del 1 al 5, (siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo) y estaba enfocada en las cuestiones vinculadas con la celiacía que hacen que las personas celíacas elijan un destino.

La primera cuestión es que el destino sea promocionado como amigable para el celíaco. A esto un 29,2% de los encuestados contestaron que está totalmente de acuerdo, un 27,1% contestó que está de acuerdo, un 20,6% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 15,9% está totalmente en desacuerdo y un 7,2% está en desacuerdo.

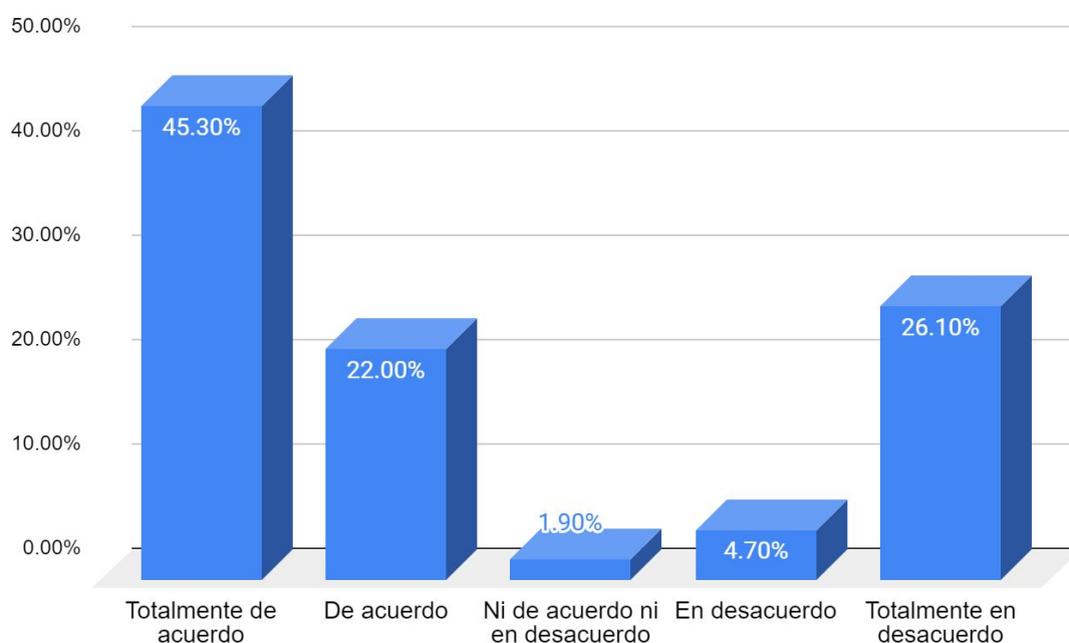
Gráfico N°42: Que sea promocionado como “amigable” para el celíaco.



Fuente: Elaboración propia.

La siguiente cuestión es que el destino cuente con opciones aptas para el celíaco. A lo cual, un 45,3% de los encuestados contestaron que están totalmente de acuerdo, un 26,1% está totalmente en desacuerdo, un 22% está de acuerdo, un 4,7% está en desacuerdo y un 1,9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

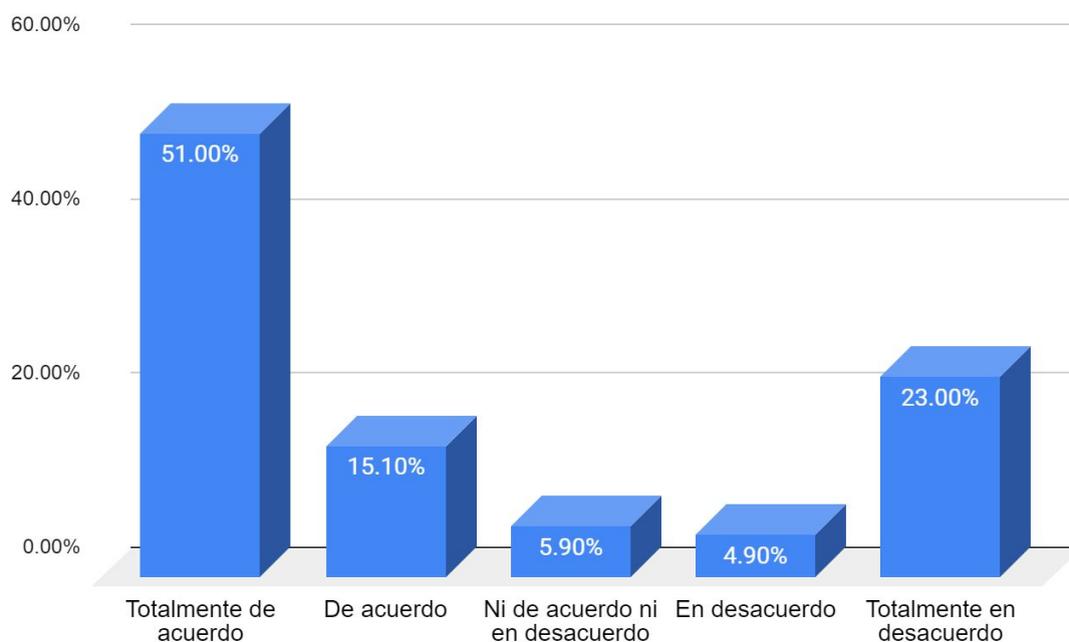
Gráfico N°43: Que cuente con opciones aptas para celíacos.



Fuente: Elaboración propia.

Otra cuestión a analizar es si el destino garantiza que los productos aptos no están expuestos a contaminación cruzada. A esta cuestión, el 51% de los encuestados contestaron que están totalmente de acuerdo, un 23% está totalmente en desacuerdo, un 15,1% está de acuerdo, un 5,9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 4,9% está en desacuerdo.

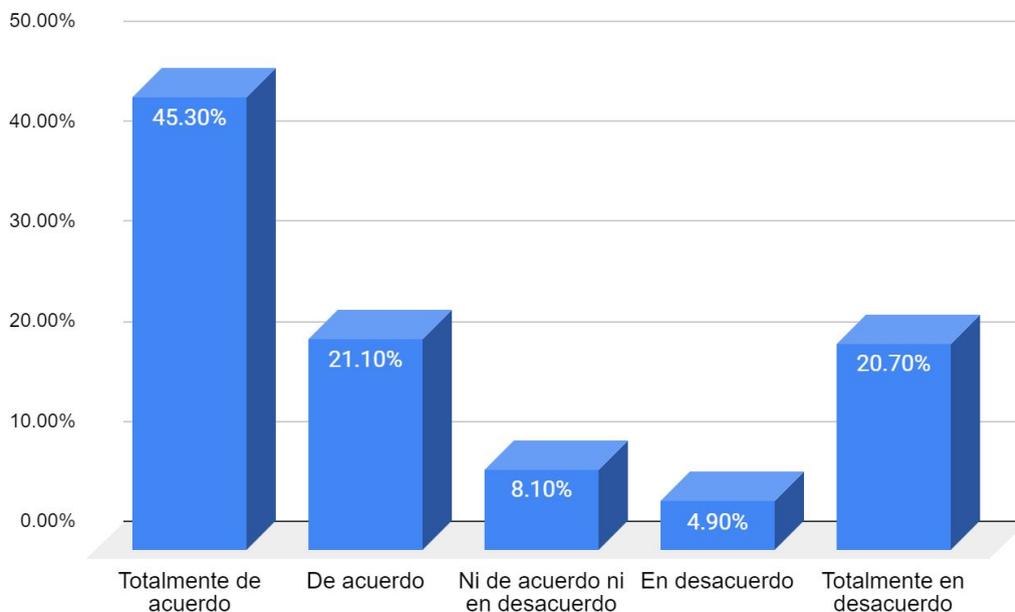
Gráfico N°44: Que garantice que los productos no están expuestos a contaminación cruzada.



Fuente: Elaboración propia.

La siguiente cuestión mencionada es que en el destino los productos aptos para celíacos no tengan un precio mayor en relación al resto de los productos. A lo que el 45.3% de los encuestados contestaron que están totalmente de acuerdo, un 21,1% está de acuerdo, un 20,7% está totalmente en desacuerdo, un 8,1% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 4,9% está en desacuerdo.

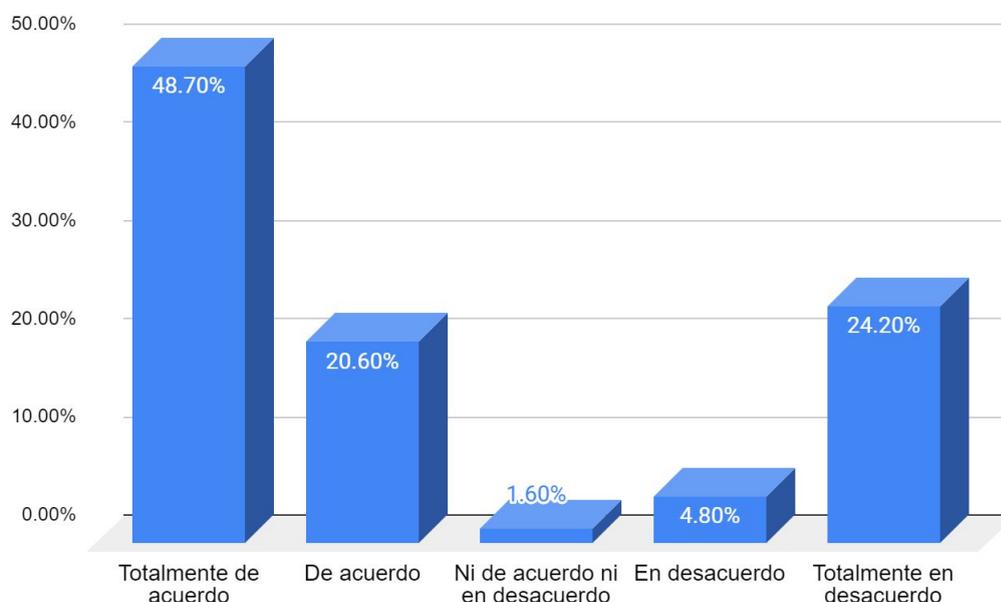
Gráfico N°45: Que los productos para celíacos no tengan un precio mayor que el resto de los productos.



Fuente: Elaboración propia.

La última cuestión analizada es que el destino cuente con supermercados/dietéticas en las que venden productos aptos. A esto, el 48,7% de los encuestados contestaron que están totalmente de acuerdo, un 24,2% está totalmente en desacuerdo, un 20,6% está de acuerdo, un 4,8% está en desacuerdo y un 1,6% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfico N°46: Que cuente con supermercados/dietéticas en los que venden productos sin tacc.



Fuente: Elaboración propia.

Luego se dejó una pregunta abierta, para que los encuestados mencionaran alguna otra cuestión que haría que eligieran un destino. Y entre las principales respuestas, se encontraron:

- Que el destino cuente con hipermercados, kioscos, almacenes, dietéticas, heladerías que brinden productos sin TACC.
- Que los hoteles brinden un buen y variado desayuno apto, ya que en muchos casos solamente ofrecen tostadas de arroz. Y en el caso que tuviesen restaurante que también ofrezcan alimentos libres de gluten.
- Que los restaurantes y cafeterías brinden una variada oferta para las personas celíacas.
- Que la asociación de celíacos del destino reconozca los lugares aptos y promocióne un listado de restaurantes/bares/cafeterías, que cuentan con opciones para personas con celiaquía.
- Que el personal gastronómico tenga conocimiento de la enfermedad y esté bien capacitado para evitar la contaminación cruzada.
- Que en el caso de que las excursiones sean de día completo y que incluyan las comidas, que en estas haya alguna opción para celíacos.
- Que haya opciones para celíacos en sitios y eventos turísticos (como ferias gastronómicas).
- Que se evite todo tipo de discriminación, ya muchas veces las personas celíacas se sienten distintas, por tener que seguir una dieta libre de gluten.
- Que la oferta para las personas celíacas sea rica y variada tanto en los productos como en los lugares y que sea de fácil acceso.

- Que los productos para celíacos no tengan un precio mayor, que tengan una relación precio-calidad.

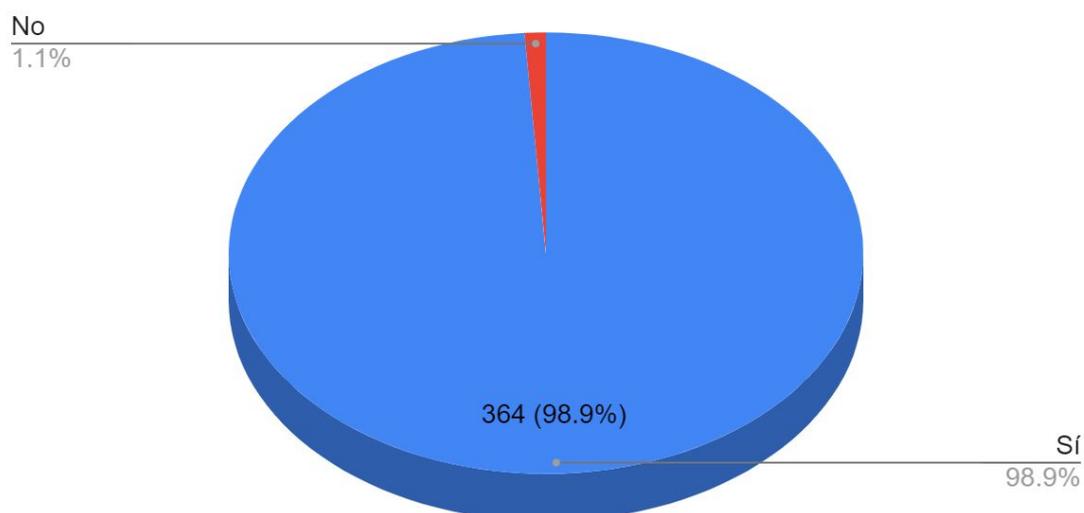
En muchos casos las personas con celiaquía comentaron que cuando realizan turismo se llevan un bolso con harinas/fideos/pan/galletas para poder cocinar y tener una alternativa, en el caso de que no encuentren una oferta apta para ellos.

La siguiente pregunta hacía referencia a la información que las personas con celiaquía consideran necesario saber antes de visitar el destino, y entre las respuestas más destacadas se encontraron:

- Lugares donde ofrecen productos libres de gluten.
- Si los lugares donde ofrecen productos aptos respetan la reglamentación y tienen los recaudos para que no se de la contaminación cruzada.
- Si el alojamiento cuenta con un menú apto.
- Si los lugares cercanos al alojamiento ofrecen opciones aptas para celíacos.
- Si los turistas con celiaquía deben llevarse su propia comida desde la casa o en el destino va a conseguir opciones aptas.
- Si el destino cuenta con opciones aptas tanto elaboradas como para elaborar.
- Si las opciones libres de gluten no tienen un costo adicional.
- Si hay que avisar con anticipación que un cliente es celíaco.
- Si en el destino hay restaurantes con opciones aptas.
- Cómo explicar en el idioma del destino, cuál es la enfermedad que conlleva el turista, cuales son las cosas que pueden y que no pueden comer.

Después se preguntó si los encuestados volverían al destino sabiendo que es accesible para personas con celiaquía. A esto, el 98,9% contestó que sí volvería.

Gráfico N°47: ¿Volvería al destino sabiendo que es accesible para celíacos?



Fuente: Elaboración propia.

A modo de resumen a continuación se desarrollan cuadros comparativos con los distintos perfiles de turistas celíacos.

Tabla N°2: El perfil del turista según su tipo de celiaquía.

	Asintomática	Clásica	Latente	Potencial
Hábitos diarios				
Cumple la dieta	87%	97%	66%	100%
Síntomas	13%	74%	50%	80%
Evita las salidas	47%	26%	17%	30%
No evita las salidas	24%	39%	66%	35%
Evito al princ	28%	34%	17%	35%
Familiar celíaco	59%	51%	83%	80%
Organización del viaje				
Su cond no influencia para nada	13%	26%	33%	20%
Influencia poco	8%	7%	0%	20%
No influencia ni mucho ni poco	17%	24%	33%	30%
Influencia mucho	24%	18%	16%	15%
Influencia totalmente	17%	34%	16%	15%

Fuente: Elaboración propia.

En esta tabla se puede observar que en cuanto al cumplimiento de la dieta, de las personas con celiaquía asintomática, clásica y potencial la mayoría de ellos cumplen con la dieta. En cambio, en las personas con celiaquía latente solo el 66% cumple la dieta. En cuanto a los síntomas, las personas con celiaquía clásica y potencial son aquellas que tienen más síntomas en comparación con las personas con celiaquía asintomática y latente. Las personas con celiaquía asintomática son mayoría las que evitan las salidas. En cambio, en las personas con celiaquía clásica y latente son mayoría las que no las evitan. Por parte de las personas con celiaquía potencial,

están igualados los resultados evitar al principio y no evitar. Las personas con celiaquía latente y potencial son aquellas que tienen más familiares cercanos con celiaquía. En cuanto a la organización del viaje, se pudo observar que el tipo de celiaquía no influye en la organización del viaje

Tabla N°3: El perfil del turista celíaco según su edad.

	Hombre	Mujer	Adolescente	Joven	Adulto	Mayor
Hábitos diarios						
Conoce ley	53%	64%	44%	57%	73%	59%
No conoce ley	47%	36%	56%	42%	27%	35%
Organización del viaje						
No influencia para nada	33%	27%	17%	24%	36%	55%
No influye ni mucho ni poco	25%	23%	29%	25%	16%	20%
Influencia totalmente	42%	50%	53%	51%	48%	25%
Averigua antes	27%	40%	34%	40%	39%	40%
Averigua en destino	36%	16%	10%	18%	23%	25%
Ambas	37%	44%	56%	42%	18%	35%
Departamento	47%	60%	64%	60%	58%	30%
Hotel	10%	10%	12%	7%	9%	30%
Indistinto	43%	30%	23%	32%	35%	40%
Preparar su comida	19%	21%	21%	22%	17%	10%
Buscar restaurantes	7%	5%	2%	5%	4%	20%
Ambas	74%	74%	76%	72%	78%	70%
Destinos						
Sabía de Necochea	20%	25%	38%	24%	21%	20%
Sabía de Tandil	51%	47%	49%	48%	49%	45%
Sabía de Tigre	23%	26%	27%	25%	27%	30%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N°3 se puede observar que en cuanto al conocimiento de la legislación vigente relacionada con la celiaquía, todos los segmentos demuestran un conocimiento de la ley, excepto en los adolescentes. Luego se pudo observar que en todos los segmentos la opción más elegida fue que su condición como celíacos influencia totalmente, sin embargo en los mayores no influencia para nada. En cuanto a la organización del viaje, todos los segmentos eligieron como primera opción ambas (es decir, averiguar antes y averiguar en destino), exceptuando a los adultos y a los mayores que como primera opción eligieron averiguar antes. En lo que respecta al alojamiento, todos los segmento eligieron como primera opción el alquiler de departamento, no obstante, a los mayores les resulta indistinto. En cuanto a las preferencias en las comidas durante el viaje, todos los segmentos coincidieron en ambas opciones (es decir, preparar su propia comida y buscar opciones en restaurantes). Por último, en cuanto al conocimiento de los encuestados acerca de los destinos amigables, el destino más conocido por todos los segmentos es Tandil.

.Tabla N°4: El perfil del turista según el tiempo que lleva siendo celíaco

	Más de 5 años	Entre 3 y 5 años	Entre 1 y 3 años	Menos de 1 año
Hábitos diarios				
Evita	22%	29%	30%	37%
No evita	43%	32%	42%	31%
Evito al princ	35%	38%	28%	31%
Conoce ley	65%	59%	60%	27%
No conoce ley	35%	41%	40%	73%
Encontrar prod difícil	26%	38%	38%	59%
Encontrar prod indistinto	49%	44%	46%	27%
Encontrar prod fácil	24%	17%	16%	14%
Organización del viaje				
Preparar su comida	18%	17%	24%	32%
Buscar restaurantes	5%	6%	7%	0%
Ambas	76%	77%	68%	68%
Destinos				
Sabía Necochea	22%	27%	24%	13%
Sabía Tandil	55%	44%	50%	13%
Sabía Tigre	29%	22%	23%	22%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N°4: se demostró que de los celíacos que fueron diagnosticados hace más de cinco años y los que fueron diagnosticados hace 1-3 años la opción más elegida fue que no evita las salidas. En cuanto los celíacos que fueron diagnosticados hace 3-5 años la opción más elegida fue que evitaron al principio. Y en el caso de los

celíacos diagnosticados hace menos de un año, la opción más elegida fue que evitan las salidas. Luego se puede observar que en cuanto al conocimiento de la legislación vigente relacionada con la celiaquía, todos los segmentos demuestran un conocimiento de la ley, excepto las personas con celiaquía que fueron diagnosticadas hace menos de un año. Además a este segmento le resulta difícil encontrar productos aptos. En cuanto a las preferencias en las comidas durante el viaje, todos los segmentos coincidieron en ambas opciones (es decir, preparar su propia comida y buscar opciones en restaurantes) Por último, en cuanto al conocimiento de los encuestados acerca de los destinos amigables, el destino más conocido por todos los segmentos es Tandil, excepto por el segmento de los celíacos hace menos de un año que el destino más conocido por ellos como apto para celíacos es Tigre.

6. Conclusiones

Resultados

Esta investigación tuvo por objetivo estudiar el comportamiento de las personas celíacas al planificar un viaje. Para ello, se encuestaron a 368 personas con celiaquía y se analizaron tres destinos amigables para el celíaco de la provincia de Buenos Aires.

A lo largo del trabajo de investigación se ha mencionado que las personas con celiaquía se encuentran con una barrera al momento de comer fuera de casa dado que su principal restricción es la alimentación y los afecta tanto en la vida cotidiana como también en la actividad turística. Esto trae como consecuencia que un grupo de celíacos se enfrenten a un sentimiento de inseguridad llegando al punto de no viajar debido a su restricción. Sin embargo, el trabajo de campo ha demostrado que del total de los encuestados, el segmento de los celíacos que evitan las salidas es minoritario. Además la encuesta ha demostrado que a más de la mitad de los encuestados les influye totalmente su condición a la hora de planificar un viaje. Es decir, que podríamos clasificar a los celíacos en dos grupos: los que evitan los viajes y los que viajan de todas formas. Y entre los celíacos que viajan de todas formas, a la mayoría de ellos les influye totalmente su condición al planificar un viaje.

Algunos autores mencionados en el trabajo recomiendan a los turistas con celiaquía realizar una búsqueda de información previa al viaje, para saber si el destino cuenta con asociación de celíacos, hoteles y restaurantes con opciones aptas, entre otras cosas. Esto se cumple dado que una gran parte de los encuestados analiza el destino previamente y lo continúa haciendo durante el viaje.

Todo esto demuestra que un segmento mayoritario de celíacos, al planificar un viaje, se comporta de una manera más prudente, les influye mucho su condición, averiguan antes de viajar si el destino cuenta con opciones, prefieren prepararse su propia comida. En cambio, un grupo minoritario de celíacos se comportan de manera más relajada, no les influye tanto su condición, averigua en el destino si cuenta con condiciones, buscan opciones una vez que está en el destino. Por último, hay un segmento de personas celiacas que evita los viajes. Los resultados de las encuestas han demostrado que del total de los celíacos que fueron diagnosticados hace menos de un año, la mayoría evita los viajes. Además de este segmento, ninguno opta por buscar opciones en restaurantes. En oposición a esto, se ha demostrado que a los mayores no les influye tanto su condición al planificar un viaje, les resulta indistinto el tipo de alojamiento y prefieren buscar opciones en restaurantes. También se pudo observar que las mujeres prefieren organizar el viaje y averiguar si el destino cuenta con condiciones, los hombres en cambio prefieren averiguar una vez que están en el destino.

La mayoría de los encuestados cumple la dieta estricta libre de gluten, esto quiere decir que cuando ellos realizan turismo es necesario que el destino visitado cuente con opciones aptas. Si esto no sucediera, se enfrentarían a problemas en su salud ya que más de la mitad de los encuestados presenta síntomas si consume

gluten. Por lo tanto, es de suma importancia tener conocimiento y estar capacitado para evitar la contaminación cruzada y un mal momento al turista celíaco.

En cuanto al alojamiento la mayoría de los encuestados prefieren alquilar un departamento en el cual pueda elaborar su propia comida, son muy pocos los que optan solamente por el alojamiento tradicional como puede ser un hotel. Esta puede ser una oportunidad para que los hoteles comiencen a tener en cuenta a los celíacos entre sus opciones de desayuno y comidas, de manera de atraer a este segmento de turistas. Lo mismo ocurre con los restaurantes, cuando los encuestados tuvieron que elegir entre preparar su propia comida y buscar opciones en un restaurante, fueron muy pocos los que eligieron la segunda. Como se mencionó en el marco teórico, los autores Mora Peñaherrera (2018) y Spezzi (2018), identifican al mercado sin gluten como uno que aún está insatisfecho y tiene potencial para crecer y desarrollarse.

Lo mencionado anteriormente, deja en evidencia el gran potencial que tiene el mercado sin gluten ya que son muchas las personas que optan por opciones libres de gluten y en general, la oferta de productos sin TACC es escasa. Este mercado podría generar experiencias satisfactorias a los turistas celíacos, inclusión social y beneficios económicos para el destino. Sumado a esto, las encuestas han demostrado que del total de los encuestados, el 18% cuando viajan lo hacen acompañado por otras personas con celiacía, esto podría significar un aumento en la cantidad de turistas que buscan opciones libres de gluten y de beneficios económicos. Además si la oferta de productos libres de gluten se amplía, los precios de los mismos podrían bajar y de esta manera solucionar uno de los principales problemas para las personas con celiacía, el precio elevado de los productos aptos. Asimismo, ofrecer productos aptos para todas las personas puede ser un elemento determinante en la elección de un destino y mejorar la posición competitiva del mismo.

Recomendaciones (a los destinos estudiados y a los destinos en general)

En cuanto al análisis de los tres destinos amigables con el celíaco, se llegó a la conclusión que del total de los encuestados son más aquellos que no sabían que los destinos contaban con condiciones para celíacos en comparación con aquellos que sí sabían. No obstante, los encuestados afirmaron que ahora que lo saben, los van a tener en cuenta para sus próximos viajes.

Por un lado, si los encuestados tuvieran que elegir un destino, una gran parte elegiría a Tandil, luego a Tigre y por último, a Necochea. Por otro lado, se pudo observar que aunque un segmento minoritario de los encuestados sabía que los destinos contaban con condiciones para el celíaco, la mayoría de ellos no visitó dichos destinos. Por lo tanto, se les recomienda a los tres destinos mejorar la promoción para que cada vez sean más los celíacos que los conozcan y utilizar la oferta libre de gluten como una ventaja competitiva del destino, como afirma Raventós Clavé (2018).

Si bien Necochea fue el primer destino declarado libre de gluten del país, la mayoría de los encuestados no lo sabía. Asimismo, de los pocos encuestados que lo sabían, la mayoría no lo visitó. Además si tuvieran que elegir un destino, Necochea no sería su primera opción. Todo esto deja en evidencia que por más de que Necochea

sea el primer destino libre de gluten, muchos celíacos no lo saben y si lo saben, no lo elegirían como primera opción, aunque esto se puede deber a diversos motivos .

Para el caso de Tandil, considerado “el paraíso de los celíacos”, la mayoría de los encuestados no sabían que el destino contaba con condiciones, el único segmento en el cual eran mayoría los que sabían que contaba con condiciones, fue el segmento de los celíacos diagnosticados hace más de cinco años. No obstante, de los que sabían que el destino contaba con condiciones, pocos lo visitaron. Sin embargo, fue el destino más elegido por las personas con celiaquía para realizar un viaje entre las opciones de los destinos amigables para el celíaco. Además, una parte de los encuestados afirmaron conocerlo y visitarlo.

Tigre que cuenta con el proyecto “Tigre integra”, con gran desconocimiento por parte de los encuestados. Asimismo, de los encuestados que sabían que este destino contaba con condiciones, la mayoría no lo visitó. Sin embargo, si los encuestados tuvieran que elegir un destino, muchos elegirían a Tigre como destino amigable.

A los destinos en general, se les recomienda tener en cuenta las cuestiones identificadas en la encuesta que harían que una persona con celiaquía eligiera un destino. Entre ellas se destacan: que cuente con una amplia y variada oferta apta, que se evite la discriminación hacia las personas celíacas por tener que seguir una dieta libre de gluten, que el personal este capacitado, que los productos aptos no tengan un precio mayor, entre otras.

Futuras líneas de investigación

Desde el supuesto teórico de esta investigación se encontró que muchos encuestados consideran como destino amigable de la provincia de Buenos Aires a Mar del Plata, por lo tanto como futuras líneas de investigación se plantea el estudio de este destino como amigable para el celíaco. Además los encuestados han identificado principalmente como destinos amigables fuera de la provincia de Buenos Aires a la ciudad de Córdoba y Bariloche. Por lo tanto, estos destinos también podrían ser analizados como futuras líneas de investigación.

No obstante, otra alternativa podría ser replicar esta investigación en otros destinos, para observar si el comportamiento de las personas celíacas es el mismo independientemente de los destinos. Para ello se podrían realizar encuestas sobre las necesidades de las personas con celiaquía, reconociendo las barreras a las que se enfrentan los celíacos al realizar turismo. De esta manera se podría mejorar la gestión del destino e incluir entre su oferta a estas personas.

Como se ha mencionado anteriormente, se han encontrado escasos estudios relacionados con la celiaquía y el turismo, y como afirma Raventós Clavé (2018) la escasa oferta de productos libres de gluten en los establecimientos gastronómicos puede suponer un gran impedimento para los celíacos en el desarrollo de sus viajes. Por lo tanto, otra temática a tener en cuenta como futura línea de investigación podría ser la relación entre los celíacos y el turismo, desde la perspectiva de la oferta.

Bibliografía

Cañulaf, P., y Rodríguez, C. (2015). Accesibilidad En La Oferta Gastronómica De La Ciudad De Viedma, Provincia De Río Negro, Argentina (Accessibility in the Gastronomic Offer of the City of Viedma. Río Negro Province. Argentina). *Turismo y Sociedad*, (16). Recuperado desde: <http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n16.03>

Cruciani, T. (2012). Turismo Accesible en Bahía Blanca: Celíacos, un segmento a integrar.

Darcy, S., y Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44. Recuperado desde: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1447677000000450>

De la Hoz Montenegro, C. I. (2017). Turismo accesible: análisis de los servicios hoteleros y gastronómicos de la ciudad de Barranquilla.

de Oliveira, S. P. R. (2011). La gastronomía como atractivo turístico primario de un destino: El Turismo Gastronómico en Mealhada-Portugal. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(3), 738-752. Recuperado desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180717583012>

Desimone, M. B. (2014). Las condiciones de viabilidad de emprendimientos turísticos en destinos con migración de amenidad: caso ciudad de Tandil, Provincia de Buenos Aires.

Fernandez Alles, M. T. (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia: revista interdisciplinar*, 9, 211-224. Recuperado desde: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3122429>

Fernández, J. A. F., Sánchez, P. R. P., Cerro, A. M. C., y Mogollón, J. M. H. (2017). Productos gastronómicos con identidad y desarrollo del destino turístico. Un estudio sobre rutas del queso en España. *International journal of scientific management and tourism*, 3(1), 93-109. Recuperado desde: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5975069>

Garay, C (2017). Nociones metodológicas para la investigación turística. Universidad Nacional de La Plata.

García Recio, B. (2016). Propuesta de un protocolo de actuación." Si eres celíaco, yo te informo".

Gavilan, A., Lescano, M. E., y Lescano, M. L. (2014). COCINA PARA CELIACOS. Recuperado desde: <http://www.repotur.gob.ar/handle/123456789/4437>

Giménez Calatayud, R. (2019). La Celiaquía en España: una responsabilidad social.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana.

Hoyo, M. M., y Valiente, G. C. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, (25), 25-44. Recuperado desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39813352002>

INDEC. (2010). Publicación del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010. Censo del Bicentenario. Resultados definitivos. Serie B N° 2. Recuperado desde: http://www.censo2010.indec.gov.ar/resultadosdefinitivos_totalpais.asp.

Martínez Penella, M. J. (2017). La celiarquía en la educación obligatoria. Propuesta y evaluación de una unidad didáctica para la adquisición de competencias específicas en Salud.

Mazón Martínez, T., Colmenares López, M., y Hurtado Sánchez, J. A. (2012). Turismo gastronómico y turismo de masas: la satisfacción de los turistas con la alimentación que reciben en Benidorm.

Merlotto, A., Piccolo, M. C., y Bértola, G. R. (2012). Crecimiento urbano y cambios del uso/cobertura del suelo en las ciudades de Necochea y Quequén, Buenos Aires, Argentina. *Revista de Geografía Norte Grande*, (53), 159-176. Recuperado desde: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-34022012000300010&script=sci_arttext&tlng=en

Millán Escriche, M. (2010). Turismo accesible/Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad. Recuperado desde: <http://hdl.handle.net/10201/73541>

Mora Peñaherrera, A. D. (2018). Productos sin gluten: un nuevo mercado por explotar en Guayaquil.

ONU. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Nueva York: ONU.

Pellicer, K. E., Huber, B., Benítez, F., Bigeon, G. I., Barbero, R., Salum, L., y Copes, J. A. (2014). Actualización en legislación de alimentos para celíacos. *Analecta Veterinaria*, 34.

Pérez, D. M., y Velasco, D. J. G. (2003). Turismo accesible. Hacia un turismo para todos. Colección Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad ceremi. es-. 111p.

Raventós Clavé, A. (2018). Els celíacs: Un nínxol turístic emergent. Algunes claus a la Costa Daurada.

Ricolfe, J. S. C., Merino, B. R., Marzo, S. V., Ferrandis, M. T. R., y Rodríguez, C. M. (2008). Actitud hacia la gastronomía local de los turistas: dimensiones y segmentación de mercado. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 6(2), 189-198.
Recuperado desde: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2008.06.015>

Rucci, A. (2018) Cap. 3 Turismo Accesible en Argentina. Un tema instalado en la agenda pública a nivel nacional e internacional. En Mallo, J. Sujeto, Estado, Turismo. La construcción histórica de la agenda en el turismo (pp 43-54).

Rucci, A. C. (2018). *Discapacidad en el MERCOSUR: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de La Plata).

Sonaglio, K. (2017). Capítulo 5: Reacciones adversas a los alimentos en el contexto del turismo gastronómico. *Gastronomía Y Turismo. Destinos Con Sal Y Pimienta*, (pp 71-97).

Spezzi, G. (2018). *Celiachia e turismo* (Bachelor's thesis, Università Ca'Foscari Venezia).

Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. (2010); "Tamaño de una muestra para una investigación de mercado"; Facultad de Ingeniería, Universidad Rafael Landívar; Boletín Electrónico N° 2. Recuperado desde: http://moodlelandivar.url.edu.gt/url/oa/fi/ProbabilidadEstadistica/URL_02_BAS02%20D ETERMINACION%20TAMA%C3%91O%20MUESTRA.pdf

Fuentes electrónicas consultadas

Asociación Celíaca Argentina. Recuperado desde: <http://www.celiaco.org.ar/>

Dirección de turismo de Tandil. Recuperado desde: <https://turismo.tandil.gov.ar/>

Federación de Asociaciones de Celíacos de España. Recuperado desde: <https://celiacos.org/>

Municipalidad de Tigre. Recuperado desde: <http://vivitigre.gob.ar/>

Secretaría de Turismo de Necochea. Recuperado desde: <https://www.necochea.tur.ar/>

Sociedad de Asociaciones de Celíacos de Europa. Recuperado desde:
<https://www.aoecs.org/>

Fuentes normativas consultadas

Ley N° 18284: Código Alimentario Argentino. Diario Oficial de la República Argentina, Buenos Aires, Argentina, 28 de julio de 1969

Ley N° 26588: Ley de la enfermedad celíaca. Diario Oficial de la República Argentina, Buenos Aires, Argentina, 29 de diciembre de 2009.

Ley N° 26947: “Día Nacional del Enfermo Celíaco”. Diario Oficial de la República Argentina, Buenos Aires, Argentina, 31 de julio de 2014.

Ley N° 27196: Ley de la enfermedad celíaca, ley 26558 modificación. Diario Oficial de la República Argentina, Buenos Aires, Argentina, 12 de noviembre de 2015.

Ley N° 10499/87: Enfermedad celíaca. Diario Oficial de la República Argentina, Buenos Aires, Argentina, 22 de abril de 1987.

Anexos

Anexo 1: Encuesta destinada a personas con celiaquía.

Modelo de encuesta, que se utilizó para encuestar a las personas con celiaquía.



Encuesta destinada a personas celíacas y/o padre/tutor de celíacos.

La presente encuesta está dirigida a personas con enfermedad celíaca y que hayan viajado en los últimos dos años (2018-2019). Tiene por objetivo realizar un aporte teórico en la investigación que estoy llevando a cabo para completar mi trabajo de tesis de grado (Licenciatura en Turismo, F. de Cs. Económicas - Universidad Nacional de La Plata), cuya finalidad es comprender cómo se comportan las personas con celiaquía a la hora de planificar un viaje. En caso de que la encuesta sea respondida por un padre y/o tutor debe hacerlo en función a la persona con celiaquía. Muchas gracias por tomarse el tiempo en responder y colaborar con mi investigación.

[Siguiete](#)

Datos personales

Edad *

- Menos de 20 años
- Entre 21 y 40 años
- Entre 41 y 60 años
- Mas de 60 años

Sexo *

- Mujer
- Hombre
- Prefiero no decirlo

Lugar de residencia (Ciudad actual en la que reside) *

Tu respuesta

Celiaquía y hábitos diarios

¿Cuánto tiempo hace que le diagnosticaron celiaquía? *

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Entre 3 y 5 años
- Más de 5 años

¿Qué tipo de celiaquía le diagnosticaron?

Celiaquía Clásica: incluye a los pacientes que tienen lesión intestinal, sensibles al gluten y con una biopsia intestinal alterada. Suele presentarse en los individuos que están genéticamente predispuestos.

Clásica

Celiaquía Potencial: incluye a los pacientes que tienen predisposición genética a padecerla, pero no tienen ningún dato para diagnosticarla.

Potencial

Celiaquía Asintomática o Silente: incluye a los pacientes que no presentan síntomas, pero tienen predisposición genética a padecerla y tienen una biopsia intestinal

Asintomática o Silente

Celiaquía Latente: incluye a los pacientes que actualmente consumen gluten y presentan una biopsia intestinal normal.

Latente

¿Cumple con la dieta estricta libre de gluten? *

- Sí
- No

Si por error ingiere algún producto con gluten, ¿usted presenta síntomas enseguida? *

- Sí
- No

Desde el momento en que le diagnosticaron celiaquía, ¿comenzó a evitar salidas o viajes por temor a no encontrar una oferta apta o por temor al desconocimiento y la contaminación cruzada? *

- Sí
- No
- Solo al principio

¿Alguien más de su familia o amigos cercanos es celíaco? *

Por familia se entiende al grupo familiar más cercano madre-padre-hijos-hermanos. Por amigos cercanos se hace referencia a los amigos con lo que está frecuentemente en contacto.

- Sí
- No

En caso de que la pregunta anterior sea afirmativa, ¿cuántas personas son?

¿Conoce la Ley Nacional N° 26.588 referida a la enfermedad celíaca? *

- Sí
- No

En caso de que la pregunta anterior sea afirmativa, ¿del 1 al 5 cuánto cree que se cumple?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

Atrás

Siguiente

Organización de viaje

La siguiente sección tiene por objetivo conocer cómo las personas con enfermedad celíaca planifican sus viajes.

¿Qué tanto influye su condición como celíaco a la hora de planificar un viaje? *

- 1 2 3 4 5
- No influencia para nada Influencia totalmente

A la hora de elegir alojamiento prefiere: *

Con alojamiento tradicional se hace referencia a un alojamiento como un hotel en el cual se suelen ofrecer algunas comidas, en cambio, con alquiler de departamento se hace referencia a un tipo de alojamiento en el cual se pueda preparar su propia comida.

- Alojamiento tradicional
- Alquiler de departamento
- Es indistinto

Cuando organiza el viaje: *

- Averigua previamente antes de viajar si en el destino hay establecimientos gastronómicos que cuentan con productos/menús aptos para celíacos
- Una vez que está en el lugar averigua si hay opciones
- Ambas opciones

Cuando está en el destino: *

- Suele comprar comida en supermercados o almacenes y se prepara su propia comida
- Busca restaurantes con opciones para celíacos
- Ambas opciones

¿Considera que los productos aptos para celíacos tienen un precio mayor respecto a los productos que contienen gluten? *

- Sí
- No
- No sabe/no contesta

Quando viaja con otros, ¿alguien más es celíaco? *

Sí

No

Atrás

Siguiente

Percepción sobre casos "amigables para el celíaco"

La Asociación Celíaca Argentina (ACA) considera algunos destinos de la provincia de Buenos Aires como "Amigables para el celíaco" debido a que cuentan con una oferta apta para personas celíacas, ¿los conoces?

¿Cuál es el primer destino amigable para celíacos dentro de la provincia de Bs As que se le viene a la mente? Mencionalo e indique por que. *

Tu respuesta

¿Conoces algún otro destino en la Argentina, que sea considerado "amigable" para el celíaco? ¿Cuál? *

Tu respuesta

Atrás

Siguiente

Destinos Amigables para personas celiacas

¿Sabía que los siguientes destinos cuentan con condiciones para celiacos? *

	Si	No
Necochea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tandil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tigre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ahora que lo sabe, ¿estos destinos están entre sus opciones para sus próximas escapadas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Responda *

	Necochea	Tandil	Tigre	Ninguno
¿Fuiste a alguno de ellos durante 2018-2019?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿A cuál elegirías?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Qué cuestiones vinculadas con la celiacía harían que usted eligiera un destino?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Que sea promocionado como "amigable" para el celiaco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Que cuente con opciones aptas para celiacos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Que garantice que los productos no están expuestos a contaminación cruzada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Que los productos para celiacos no tengan un precio mayor que el resto de los productos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Que cuente con
supermercados/dietéticas
en los que vendan
productos sin tacc

Ninguna de las anteriores

¿Qué otras cuestiones harían que elija el destino? Comente brevemente. *

Tu respuesta

¿Qué información requiere saber previamente para visitar el destino? *

Tu respuesta

¿Volvería al destino sabiendo que es accesible para celíacos? *

Sí

No

¿Cuan fácil le resulta encontrar establecimientos que ofrecen productos libres de
gluten? *

1 2 3 4 5

Totalmente difícil

Totalmente fácil

Comentario final

Tu respuesta

Muchas gracias por tu tiempo!!!

Atrás

Enviar