

20/05/2019

TURISMO RURAL ACCESIBLE

CASO BRANDSEN



TESISTA: MARTÍN SEBASTIÁN PETERSEN

LEGAJO: 80608/1

DIRECTORA: MG. ANA CLARA RUCCI

AGRADECIMIENTOS

*A mi **familia**, mis pilares desde siempre y quienes me enseñaron que, con esfuerzo, dedicación y trabajo, todo se puede lograr. Sin ustedes esto hubiese sido imposible.*

*A mis **amigos**, de la vida y de esta hermosa carrera, por siempre estar.*

*A mi directora, **Ana Rucci**, por guiarme con tanta paciencia y predisposición, y contagiarme su pasión por este tema tan emocionante.*

A todos los entrevistados, y encuestados. Su aporte en la investigación fue indispensable.

*A todos simplemente **¡GRACIAS!***

Martín.

REFLEXIÓN

Este trabajo me llevó a conocer infinidad de conceptos y realidades que desconocía. La temática es una de las más apasionantes con las que me tocó trabajar, y a la cual espero poder continuar dedicándole más tiempo; como brandseño, deseo en un futuro poder brindar mi ayuda y mis conocimientos para comenzar a crear espacios más accesibles para el turista, y lograr que la ciudad llegue a tener una mirada más inclusiva, tanto para sus ciudadanos como para los turistas que vendrán.

El turismo es una actividad fascinante; la sensación de lograr una actividad de forma independiente es algo que para una persona sin discapacidad resulta realmente común, pero para una persona con discapacidad, es un motivo de lucha diaria.

En las encuestas realizadas, una de las respuestas que obtuve con respecto al motivo de la no realización de actividades turísticas por parte de una persona, fue por vergüenza. Mi deseo es que Brandsen se convierta en un destino con mayor oferta turística accesible, en donde el turista pueda sentirse seguro, independiente, y por sobre todo, sin vergüenza de realizar esta actividad que tanto quiero.

RESUMEN

Este trabajo propone conocer el grado de accesibilidad presente en los establecimientos rurales turísticos de la ciudad de Brandsen (aquellos habilitados legalmente por el municipio de la ciudad), en referencia a la discapacidad motriz. Además, se indaga sobre las necesidades que las personas con discapacidad motriz requieren al momento de realizar una actividad turística.

El objetivo final de la tesis es comprobar si los establecimientos turísticos rurales de la ciudad de Brandsen presentan las condiciones de accesibilidad requeridas para suplir las necesidades de este sector de la población.

A los fines de cumplir los objetivos de esta investigación, se realizaron visitas de relevamiento a 3 establecimientos turísticos rurales de Brandsen, 3 entrevistas a sus dueños y empleados, entrevistas a autoridades municipales de la ciudad y 34 encuestas a personas con discapacidades físicas. Los establecimientos relevados fueron: El Rincón de los Caballos, Estancia Monte Viejo y Estancia El Chañar Hotel. Además, se analizaron casos de turismo rural accesible en la provincia de Buenos Aires, con el fin de tener conocimiento sobre casos de buenas prácticas en esta temática, considerando el caso de estudio de este trabajo.

Finalmente, se determinaron propuestas de mejora junto con las conclusiones correspondientes.

En el apartado Anexos, se encuentran los instrumentos de relevamientos, entrevistas, encuestas, imágenes obtenidas de los establecimientos y demás cuestiones relevantes para la investigación.

ÍNDICE

RESUMEN.....	4
CAPÍTULO 1	7
INTRODUCCIÓN, OBJETIVO Y METODOLOGÍA	7
1.1 INTRODUCCIÓN	7
1.2 OBJETIVOS.....	9
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	9
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
1.3 METODOLOGÍA	10
1.3.2 Encuestas a personas con discapacidad motriz.....	10
1.3.3 Entrevistas a actores claves	10
1.3.3 Observaciones y notas de campo	11
CAPÍTULO 2	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1 TURISMO RURAL	12
2.1.1 TURISMO RURAL EN ARGENTINA	15
2.2 TURISMO ACCESIBLE	20
2.2.2 BARRERAS	22
2.2.3 TURISMO ACCESIBLE	23
2.2.4 TURISMO ACCESIBLE EN ARGENTINA	24
CAPÍTULO 3	27
NECESIDADES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ.....	27
3.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	27
CAPÍTULO 4	33
ESTANCIAS Y SU RELACIÓN CON LA ACCESIBILIDAD	33
4.1 TURISMO DE ESTANCIAS – CASO BRANDSEN	33
4.1.1 EL RINCÓN DE LOS CABALLOS	34
4.1.2 ESTANCIA CAMPO BRANDSEN	37
4.1.3 ESTANCIA EL CHAÑAR HOTEL.....	40
4.1.4 DEPARTAMENTO DE TURISMO Y EMPLEO	43
4.1.5 – Casos de turismo rural accesible en Buenos Aires	46
• CASO SAN ANTONIO DE ARECO:.....	46
• CASO EXALTACIÓN DE LA CRUZ:.....	52
CAPÍTULO 5	55

CONCLUSIONES	55
CAPÍTULO 6	58
PROPUESTAS DE MEJORA	58
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	67
ANEXO 1	67
RAMPAS, SÍMBOLO INTERNACIONAL DE DISCAPACIDAD, PICTOGRAMAS ..	67
ANEXO 2	69
REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD EN UN ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO RURAL, DE ACUERDO A LAS DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD EN SERVICIOS TURÍSTICOS (SNR)	69
ANEXO 3	78
MODELOS DE ENTREVISTAS Y ENCUESTAS REALIZADAS	78
ANEXO 4	83
Ley N° 14.209 – Decreto Reglamentario N° 13	83
ARTICULO 62. ALOJAMIENTOS TURISTICOS RURALES: DERECHOS Y OBLIGACIONES	83

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN, OBJETIVO Y METODOLOGÍA

1.1 INTRODUCCIÓN

En esta investigación se tratan dos grandes temas, el turismo accesible y el turismo rural. Para ello, es necesario saber que referirse al turismo, según el glosario básico de la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2010), es hablar de un “fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales (p. 1)”.

Por parte del turismo accesible, deficiencias, minusvalía, impedimentos, son algunos de los términos con los que históricamente se ha referido al concepto de discapacidad, y de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011) -autoridad directiva y coordinadora en asuntos de sanidad internacional en el sistema de las Naciones Unidas-, denotan los aspectos negativos de la interacción entre personas con un problema de salud (como parálisis cerebral, síndrome de Down o depresión) y factores personales y ambientales (como actitudes negativas o transporte y edificios públicos inaccesibles). Sin embargo, la Convención internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006) define a la discapacidad como:

Un concepto que evoluciona y resulta de la interacción entre aquellas personas que presentan alguna deficiencia 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.1)

Es decir, que la discapacidad comienza a materializarse en la interacción entre las personas –independientemente de la discapacidad- y las barreras en la sociedad. En esta línea, surge el concepto de “accesibilidad”, que como cita Rucci (2012):

proviene de la noción de acceso, acción de llegar y acercarse, o bien, entrada de paso, y 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 (p. 14)

El vínculo de la accesibilidad con el turismo lo exponen, entre algunos autores, Darcy y Dickson (2009) y Rucci (2012) que indican que el concepto de turismo accesible es más que la vinculación del tema “discapacidad” y “turismo”, por ello se define al turismo accesible como:

El proceso de permitir a las personas con discapacidades y de la tercera edad, participar independientemente y con equidad y dignidad, a través de la entrega de productos universales del turismo, servicios y ambientes, incluyendo dentro de las discapacidades, a las de movilidad, visión, audición y dimensiones cognitivas de acceso. (Darcy y Dickson, 2009, p. 5)

A la par de conceptos tales como “Turismo para todos”, “Turismo inclusivo”, o “Turismo Universal”, surge este concepto de “Turismo accesible” (OMT, 2016), cuyo fin es que los servicios y entornos turísticos puedan ser utilizados y disfrutados por todas las personas, con o sin discapacidad. Sin embargo, hoy en día, muchos establecimientos turísticos se promocionan bajo la denominación de “turismo para todos” solo por poseer una rampa en su ingreso y es importante entender las condiciones de accesibilidad que deben cumplirse para poder garantizar el derecho de las personas con discapacidad en el turismo, y lo que realmente implica un turismo para todos.

Por parte del turismo rural, el turismo que allí se desarrolla es caracterizado por la promoción del descanso y el contacto próximo al entorno natural.

Dado que esta investigación toma casos de estudios locales, se trata el desarrollo del turismo rural en Argentina, que según Ciccolella y Román (2009) está relacionado al accionar del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)¹ mediante subprogramas, que en asociación con la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) y la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentos (SAGPyA), apoyan una serie de proyectos y experiencias rurales en el país, siendo la provincia de Buenos Aires la principal sede de la mayoría de los mismos (24% del total). De esta forma, Buenos Aires – que cuenta con 135 municipios y de acuerdo al Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010 (INDEC, 2010)- presenta el mayor número de población rural entre todas las provincias de Argentina, por lo que presenta potencialidades para el desarrollo de turismo rural, congregando infinidad de personas de las más diversas procedencias.

Un destino de turismo rural en la Provincia de Buenos Aires es Brandsen. Se encuentra ubicado hacia el sur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el cruce de las Rutas Provinciales 210 y 215, y el nacimiento de la Ruta Provincial 29, con una superficie de

¹ El Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria promueve el desarrollo sostenible del turismo rural desde principios de 1990, como una actividad agraria y económica, agregando valor a la producción primaria, a través de la investigación y la extensión. Además, impulsa la innovación y transferencia de conocimiento para el crecimiento del país.

112.602 hectáreas de las cuales un 90% están dedicadas a la producción ganadera. Actividades comunes van desde paseos en sulky, cabalgatas, paseos a huertas ecológicas, amasado de pan casero, hasta probar leche de vaca recién ordeñada y vistas del amanecer en el campo. Además, a lo largo del año, Brandsen presenta una serie de propuestas festivas, tales como el festival del Canto y la Danza, la Fiesta Provincial de Carruajes Antiguos y la Expo Brandsen, que podrían acoplarse de manera idónea a las actividades diarias de la persona que visite la localidad.

Esta investigación, además describe a la población de estudio, que son las personas con discapacidad motriz, quienes permanente o temporalmente muestran limitaciones de movilidad (mujeres embarazadas y con cochecitos para bebés, personas con obesidad) o aquellas que necesitan hacer uso de cierto equipamiento para moverse (silla de ruedas, bastones, prótesis, o andadores). Muchas veces un escalón o una simple diferencia de altura, significa una importante barrera de movilidad.

El sector de la sociedad que presenta algún tipo de discapacidad motriz, demanda cada vez más un contexto más accesible donde desarrollarse como ciudadanos de pleno derecho. Un factor en común de muchas personas con algún tipo de discapacidad, es el hecho de no encontrar con frecuencia servicios accesibles.

Con este trabajo se buscó conocer cuáles son las necesidades que demanda el sector de la población que presenta discapacidad motriz, y medir el nivel de accesibilidad que presentan los establecimientos rurales de Brandsen, entendiéndose por accesibilidad, temas tales como acceso, desplazamiento y movilidad dentro y fuera de un establecimiento turístico rural.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Por un lado, analizar las necesidades que requieren las personas con discapacidad motriz para realizar una actividad turística rural independiente. Por el otro, conocer y describir el nivel de accesibilidad que presentan los establecimientos turísticos rurales de la ciudad de Brandsen; y, partir de ambos, realizar una propuesta de mejora que exprese los requisitos necesarios para lograr el desenvolvimiento igualitario y digno de las personas con discapacidad motriz.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conceptualizar el *turismo accesible* y el *turismo rural* en Argentina.
- Conceptualizar la *discapacidad*, y particularmente, la *discapacidad física/motriz*.

- Dar a conocer el marco legal en que se encuentra inmerso el turismo, el turismo rural, el turismo accesible, y la unión de todos estos conceptos en la República Argentina y en especial en los casos de estudio.
- Relevar las condiciones de accesibilidad que presentan los establecimientos turísticos rurales de la ciudad de Brandsen.

1.3 METODOLOGÍA

1.3.1 Relevamiento

Se analizó en un principio todo tipo de información (primaria y secundaria) para así poder definir los términos y conceptos más relevantes para el trabajo, como son el turismo rural, el turismo accesible, discapacidad, etc. Se tuvo en cuenta para determinar ciertos estándares de accesibilidad a las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, publicadas por el Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR) y el Ministerio de Turismo en el año 2010, que contemplan precisamente los requisitos de accesibilidad que debieran presentar los establecimientos rurales turísticos.

1.3.2 Encuestas a personas con discapacidad motriz

Se realizaron 34 encuestas a personas con discapacidad motriz (personas con discapacidad motriz y miembros de entidades encargadas de trabajar y/o convivir con personas que presentan discapacidades). Para la recolección de datos, se divulgó la encuesta en formato online a través de la Organización No Gubernamental (ONG) CILSA² y de la Comisión Universitaria sobre Discapacidad de la Universidad Nacional de La Plata, quienes solidariamente colaboraron con la distribución de la misma en sus sitios webs y redes sociales durante los meses de abril y mayo de 2019 (Ver en Anexo 3 el instrumento de relevamiento utilizado).

1.3.3 Entrevistas a actores claves

Se realizaron 4 entrevistas tanto en el sector público municipal como en el privado (los establecimientos turísticos rurales), para determinar el nivel de conocimiento y de interés que posee cada participante en lo que a turismo accesible se refiere (Ver en Anexo 3 el instrumento de relevamiento utilizado). Dichas entrevistas fueron analizadas y procesadas, y de acuerdo a lo obtenido de ellas, se elaboraron conclusiones y

² CILSA: es una Organización No Gubernamental (O.N.G.) de bien público fundada el 14 de mayo de 1966 en la ciudad de Santa Fe, República Argentina, cuya misión es promover la inclusión plena de personas provenientes de sectores marginados de la sociedad como niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad social y personas con discapacidad

propuestas de mejora. En la Tabla 1 se indican los actores claves entrevistados y la institución y/o establecimiento turístico al que pertenecen:

Tabla 1: Entrevistas

NOMBRE DE LA PERSONA ENTREVISTADA	INSTITUCIÓN / ESTABLECIMIENTO RURAL	CARGO	PROFESIÓN FUERA DEL ESTABLECIMIENTO
Mario Basualdo	Departamento de Turismo de Brandsen	Director	Guía Nacional de Turismo Certificado
Laura Gedge	Rincón de los Caballos	Dueño	Traductora Profesional de inglés
Jorge y Viviana Guillén	Estancia Campo Brandsen	Dueños	Comerciantes
María Débora Vallejo	Estancia el Chañar Hotel	Administradora	Administradora hotelera profesional

Fuente: elaboración propia.

1.3.3 Observaciones y notas de campo

Se utilizó la técnica de *observación directa no participante*, ejercida de manera **no controlada**. Dichas observaciones se registraron en *notas de campo*, que según Schatzman y Strauss (1993 en Rucci, 2012), estas no cumplen solamente la función de “recogida de datos”, sino que ayudan a crearlos y analizarlos. El tipo de notas utilizadas fueron las **descriptivas**, que se centran en lo esencial del objeto de estudio y se informa exhaustivamente la situación observada (a lo largo del trabajo podrá observarse el registro fotográfico realizado en cada uno de los establecimientos visitados).

Una vez realizada la recolección de datos, se analizaron los resultados y se enumeraron una serie de propuestas a tener en cuenta al momento de establecer un emprendimiento rural turístico accesible, así como se proponen ejemplos del trato que deben saber ofrecer los prestadores del servicio a este sector de la sociedad, que puedan llegar a ser consultados a nivel municipal, y también por aquellos que estuvieren interesados en emprender su negocio en la localidad de Brandsen.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se tratarán distintos temas de manera individual, necesarios para definir la investigación; y en el final del mismo, se realizará una integración de los conceptos tratados.

2.1 TURISMO RURAL

Ciccolella y Román (2009 en OMT, 2002), definen al turismo rural como la actividad que se utiliza cuando la cultura rural es un componente clave del producto ofrecido, donde se brinda la oportunidad de disfrutar del entorno físico y humano de las zonas rurales y, en la medida de lo posible, participar en las actividades, tradiciones y estilos de vida de la población local.

Por su parte, Ivars Baidal (2000) indica que el turismo se denomina rural cuando se desarrolla en un ámbito geográfico concreto, en el espacio rural. Dicho espacio se diferencia del resto debido a ciertas características tales como el predominio de lo natural, de paisajes “poco transformados”, lejos de la urbanidad; predominio de la actividad agraria sobre cualquier otra; núcleos de población pequeños; homogeneidad de hábitos sociales y cambios sociales lentos; pervivencias culturales ancestrales; etc. En estos destinos, el turismo rural es una actividad de iniciativa y gestión local, que valoriza la cultura local, teniendo efectos sobre la misma, y dependiendo de la comunicación entre turista, sector empresario y los habitantes locales para poder ser realizada (Cebrián Abellán, 2008). A su vez, presenta tres bases en las que se apoya: i) paisajes: uno real, basado en la naturaleza y arquitectura típica, y uno simbólico, que trata sobre las formas de vida local y su cultura; ii) equipamientos, como las actividades recreativas, la gastronomía, artesanía, entre otros; y, iii) el turista interesado en la naturaleza y su acercamiento a ella.

Asociado al turismo rural, Barrera (2006) plantea el concepto de pluriactividad, definiéndola como las nuevas actividades que realizan los agricultores en sus predios, entre ellas el turismo, a modo de lograr un ingreso adicional, transformando así al sector tradicional, aunque con ciertas limitaciones, debido a las grandes posibilidades de riesgos y falta de inversión en infraestructura necesaria. Algunos ejemplos de actividades de este tipo van desde la venta de productos agrícolas y recreación hasta turismo (camping, agroturismo, alojamiento, granjas museos, caza, pesca, etc.). A su vez, Garobbio (s.f.) adiciona que además de desarrollarse en los emprendimientos propios de cada habitante, el turismo rural se da en las comunidades, en los pueblos que presentan un ambiente rural y otros destinos que se le asimilen.

Podría decirse que el turismo rural es un concepto que contrarresta a la noción de “actividad urbana”. En esta línea, Garobbio (s.f.), afirma que el turista que elige el turismo rural como opción, busca escaparse de la gran ciudad, del tránsito, de las muchedumbres y del smog. A su vez, demuestra que las bases para organizar un buen producto turístico rural, lo mejor que puede ofrecerse al turista, es tranquilidad, “slow life” (movimiento que enseña a frenar y relajarse para ser más felices todos los días), actividades al aire libre y en contacto con la naturaleza, y de una manera “informal”, con cordialidad, afecto, interrelacionándose turista con la familia que ofrece el servicio y sus costumbres.

El turismo rural, además de ser definido como aquel que se da en ámbitos rurales, presenta una serie de características que lo hacen único en su tipo. García Cuesta (1996), expresa que el turismo rural, además de ser una unión de sus modalidades, cumple las siguientes condiciones:

- ✓ Evasión de los impactos ambientales en el destino.
- ✓ Es una actividad renovadora tanto económica como socialmente para el entorno rural donde se desarrolla, ya que debe diversificar sus productos y servicios para no empobrecerse estructuralmente y perder así futuros visitantes. En este apartado, propone el intenso cuidado en mantener las raíces culturales del destino, y que no se pierda aquello que lo hace único.
- ✓ A pesar de que el turismo rural se da en lugares con un número de habitantes menor a 2000, no es una condición exclusiva, ya que, a pesar de tratarse esta normativa de una condición legal, puede no llegar a ser aplicada con rigidez. Esto se debe a que varios destinos con un gran potencial quedarían apartados de esta clasificación.
- ✓ Las actividades son promovidas y gestionadas por los locales, con plena autonomía de producción, gestión y comercialización del producto.
- ✓ Como ventajas de esta actividad a corto plazo, se verifican la creación de empleo y riqueza, el incremento de valor de los bienes, la gratificación social, reinversión de beneficios, etc.
- ✓ Además de no dañar el medio ambiente, contribuye a su cuidado, protección, conocimiento y conservación. La preservación de la arquitectura debe ser algo primordial. En caso de construirse nuevos establecimientos o se restauren los actuales, debe ser respetado el estilo arquitectónico.

Existen distintas modalidades dentro del turismo rural, y han ido variando de acuerdo a diferentes autores. Las tipologías más nombradas, y basándose en Barrera (2006) e Ivars Baidal (2000) son:

- **Agroturismo**, ligado a una explotación agrícola o ganadera. El propio agricultor o ganadero aloja al turista en su hogar, o en edificaciones rurales acondicionadas, haciéndolo partícipe de las actividades diarias.

- **Ecoturismo**, desarrollado en espacios poco perturbados por el hombre, con el fin de educar al turista sobre el cuidado de los espacios y las particularidades de cada ambiente, al mismo tiempo que disfruta de las actividades y la belleza de estos lugares no contaminados.
- **Turismo cultural**, basado en la cultura de cada familia rural, y su patrimonio histórico. Puede ser un turismo pasivo, donde predomina la contemplación, o un turismo activo, donde el turista participa, por ejemplo, en festejos tradicionales o actividades populares.
- **Turismo aventura**, englobando actividades muy diversas que dependan del ambiente natural en el que estén inmersas. Actividades que se realizan en este tipo de turismo son, por ejemplo, rafting en un río, andinismo en una montaña, cabalgatas y senderismo en casi todos los ambientes, vuelos en globos aerostáticos, etc.
- **Turismo deportivo**, en su mayoría refiriéndose a actividades relacionadas a la caza y la pesca, este turismo basa sus fundamentos en las actividades deportivas, mientras se respeten las leyes y normativas que resguarden la fauna del ambiente.
- **Turismo técnico-científico**, practicado en ambientes en donde la tecnología y su participación en el mercado internacional atraen a productores de otros países. Existe un intercambio entre diferentes productores, y la posibilidad de diseñar propuestas turísticas basadas en aspectos científicos, tales como la utilización de atractivos paleontológicos y geológicos.
- **Turismo educativo**, que normalmente se da mediante el uso de granjas educativas, en donde estudiantes de los niveles primarios y secundarios son recibidos. Las visitas a estos establecimientos contienen un gran valor pedagógico.
- **Turismo de salud**, común en zonas termales, y establecimientos rurales con profesionales de la salud que atiendan tanto física como mentalmente al turista, haciendo uso del ambiente y elementos rurales. Últimamente se está incorporando el uso del caballo también, como ayuda a personas que presentan discapacidades motrices (equinoterapia).
- **Turismo gastronómico**, en el cual el productor ofrece al turista, diferentes platos típicos, con un valor agregado único. Estos tipos de turistas generalmente eligen el destino debido a su gastronomía, como, por ejemplo, turistas en “La ruta del vino” en Argentina, o “Rutas de los quesos” en Francia.
- **Turismo en pueblos rurales**, llevado a cabo en pequeños poblados rurales en donde los atractivos y recursos no son magnificentes, y la ausencia de jóvenes y la crisis del sector agrario los pone constantemente en peligro de desaparición.

Establecimientos y Destinos rurales

Los establecimientos rurales son los que se encuentran ubicados en áreas rurales. Así, las áreas o espacios rurales se distinguen por su principal característica que es la respuesta a la identidad cultural y regional, ofreciendo diversas actividades afines. Cuando el turismo se practica en estas áreas, Fandos Herrera y Puyuelo Arilla (2013) hablan de destinos turísticos rurales, describiéndolos como productos genéricos con atributos tanto tangibles (atracciones, gastronomía, alojamiento, museos, etc.) como intangibles (determinados aspectos de la gastronomía, folklore, hospitalidad, imagen, calor humano, etc.), y a su vez, comentan que son lugares con poca infraestructura, y mucho paisaje, cuyos habitantes se dedican al sector primario (agro-ganadería, pesca, aprovechamientos forestales, etc.), actividades ligadas al territorio que atraen turistas, y que son respetuosas con el medioambiente, de calidad, culturales y experienciales.

Los destinos rurales se diferencian también del resto de los destinos dada la combinación de ofertas que presentan. Como se habló anteriormente, se identifica por los recursos naturales, culturales y humanos que existen dentro de un medio rural, y junto a los servicios que se ofrecen, constituyen una oferta turística única.

Los recursos más comunes que se ofrecen dentro de estos destinos, son el **alojamiento**, fundamental para la permanencia del turista, la **gastronomía** y la **recreación** en escenarios naturales únicos dentro de un área ajena al mundo urbano.

En esta investigación se hizo foco en el turismo de estancias. Este tipo de turismo es el que se realiza, como indica Arregui (2009) en los cascos de las estancias, y es una de las modalidades del turismo rural. Las estancias son, a su vez, establecimientos ubicados en el medio rural, y que abarcan grandes extensiones de tierra, son infraestructura determinada, siendo la más importante su “casco”, o residencia principal, con viviendas, galpones e instalaciones rurales destinadas al manejo de ganado. Si al mismo tiempo que se dan las actividades rurales, las estancias brindan un servicio turístico, se está hablando de **estancias turísticas**, según Arregui (2009 en Ferres, 2005).

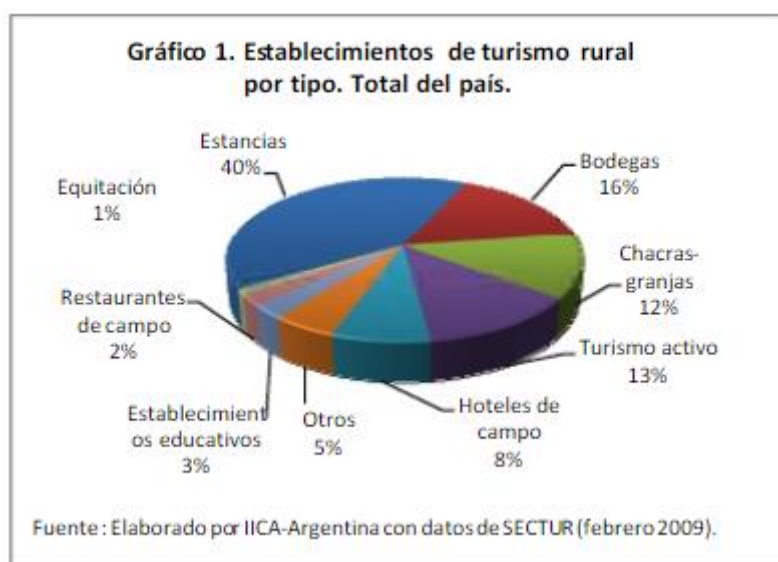
2.1.1 TURISMO RURAL EN ARGENTINA

De acuerdo a Román y Ciccolella (2009), el turismo rural en la República Argentina surge a mediados de la década del '90 como resultado de una situación crítica de una parte del sector agropecuario, que se vio enfrentada a una serie de dificultades en su desarrollo, tales como la declinación de la agricultura como fuente de empleo, el aumento de puestos no agrarios y ocupaciones no agrícolas de los habitantes rurales, y que encontraron en el turismo rural la única forma de sustento para sus establecimientos.

Además de la necesidad del productor agrícola de generar nuevos ingresos, la búsqueda de nuevos espacios de descanso por parte de las personas –turistas- fue también un motivo del surgimiento de esta modalidad de turismo. Como comentan Román y Ciccolella (2009), Argentina fue pionera en el desarrollo de emprendimientos, incorporando como trabajadores a los niños y mujeres que no realizaban tareas pesadas

agrícolas, y es tomada como ejemplo en el resto de Latinoamérica, de acuerdo a lo expresado por Barrera (2006 en Ciccolella y Román, 2009). A pesar de ello, coinciden en que además de ser una actividad que genere externalidades positivas, como la protección de recursos naturales, la generación de empleos, nuevos mercados de producción familiares, entre otros, si no se realiza bajo una estrategia de sostenibilidad y con el debido respeto a los recursos naturales, las comunidades pueden verse negativamente afectadas, generándose mayor pobreza o el deterioro de las mismas.

En un comienzo, según Balbiani (2008) citando a Barrera (2006), indica que el eje inicial de este nuevo movimiento emprendedor fue en la meseta central de Santa Cruz, donde cerca de 400 establecimientos abocados a la producción lanar habían cerrado, y los productores dieron nacimiento así a este conjunto de actividades que posteriormente se daría a conocer como turismo rural. En ese entonces, la principal actividad se centraba en la estadía de turistas en estancias de las familias productoras, en donde las habitaciones se reasignaban para la recepción de huéspedes, los cuales participaban en la realización de tareas de la vida diaria de la familia receptora. Como muestra el siguiente gráfico, el turismo dado en estancias ha sido el predominante en estos años.



Fuente: Ciccolella y Román (2009)

Ciccolella y Román (2009) teniendo en cuenta los datos del IICA-Argentina, determinaron que el 40% correspondiente a la categoría de estancias en la Argentina se atribuye a un total de 388 (establecimientos registrados legalmente).

Navarro y Schlüter (2010) afirman que en el año 1996 y a la par de la región patagónica, Buenos Aires contaba con una concentración similar de establecimientos turísticos rurales; tal fue el éxito de esta actividad, que en el año 1997 se creó la Red Argentina de Turismo Rural (RATUR). La misma fue conformada por miembros de 18 provincias argentinas, como una asociación sin fines de lucro para quienes buscaban diversificar su producción primaria. Asimismo, los autores aseguran que el impulso del turismo rural

se da en el año 2000, gracias a la firma del convenio entre la Secretaría de Turismo (SECTUR) y la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación (SAGPyA) dando lugar al Programa de Turismo Rural que comprendía una serie de proyectos en busca de incentivar el turismo rural de pequeñas comunidades. Algunos ejemplos de ello son el proyecto Rutas Alimentarias Argentinas y el Proyecto Municipio Rural Turístico. El Programa se encargaba de dotar a las localidades con infraestructura básica, equipamiento turístico, capacitación y asistencia en la comercialización de productos.

En la actualidad en la provincia de Buenos Aires se encuentra en vigencia el programa “**Pueblos Turísticos**”, creado en el año 2012 gracias a la colaboración entre la Secretaría de Turismo, el Banco de la Provincia y el Centro de Investigaciones Territoriales y Ambientales (CITAB) cuyo propósito es:

“Promover e incentivar el desarrollo de actividades y emprendimientos turísticos sostenibles en las pequeñas localidades de la Provincia de Buenos Aires, generando identidad, fuentes de empleo, recursos genuinos y favoreciendo el arraigo” (p.2).

Como previamente se mencionó, este programa busca poner en valor los recursos patrimoniales y extrapatrimoniales³ de las localidades miembros, y que se puedan generar emprendimientos turísticos autosustentables y sostenibles, donde los pobladores locales sean los actores del proceso. En este programa es esencial la relación entre Estado y las pequeñas localidades, para que puedan darse la generación de recursos genuinos y la creación de nuevos empleos, que conlleven a la mejora de la calidad de vida, fortalecimiento de la identidad local, y nuevas perspectivas del futuro. De este programa pueden participar todas aquellas pequeñas comunidades no urbanas (rurales, litorales, serranas o insulares), con atractivos potenciales o explotados, con la voluntad de desarrollar actividades turísticas, y que, además, de acuerdo al último censo, registre una población inferior a los dos mil habitantes. La Secretaría de Turismo decidirá si se cumplen o no las condiciones de ser aceptados. Actualmente forman parte del programa, las siguientes localidades:

³ Un **recurso patrimonial** es el resultado del proceso que atraviesa un bien patrimonial, con el objeto de adquirir un carácter de activo económico, mediante la puesta en valor del mismo, generalmente siendo el Estado el custodio de dichos bienes. Su valor cultural, singularidad y autenticidad, son los mismos por los cuales quieren ser visitados por miles de personas. Al contrario, un **recurso extrapatrimonial** no es susceptible de ser valorado en dinero.

Tabla 2: Localidades que participan del programa “Pueblos Turísticos”

Localidad	Partido
Uribelarrea	Cañuelas
Villa Logüercio	Lobos
Saldungaray	Tornquist
Azcuénaga	San Andrés de Giles
Santa María	Coronel Suárez
Gouin	Carmen de Areco
Villa Ruiz	San Andrés de Giles
Carlos Keen	Luján
San Agustín	Balcarce
Mechongué	General Alvarado
Villa Lía	San Antonio de Areco
Escalada	Zárate
Isla Santiago	Ensenada
La Paz	Roque Pérez
Pipinas	Punta Indio
Villa Pardo	Las Flores
Vuelta de Obligado	San Pedro
Villa Los Pocitos	Patagones
Bahía San Blas	Patagones

Fuente: Elaboración propia en base a Urquiza (2011) y Plusmar TV (2012).

Al presente, en Argentina, el alojamiento turístico rural tiene un tratamiento específico de acuerdo a la provincia que se trate, ya que en algunos casos incorporan el concepto a la normativa de alojamiento, y en otros casos, constituye un acápite de la norma provincial que regula el turismo rural (Del Busto, 2014).

En la provincia de Buenos Aires, desde el año 2014, el Decreto 659/2007⁴ de la Ley N° 14.209 que regula la actividad turística en el ámbito provincial (Ver artículo correspondiente a dicha Ley en el Anexo 4), trata sobre la reclasificación y recategorización de alojamientos turísticos ubicados dentro del ámbito provincial exhibe dos tipos de alojamiento turístico: por un lado, el *Alojamiento Turístico Hotelero*; y por otro, el *Alojamiento turístico extrahotelero*.

El alojamiento turístico hotelero comprende, según el decreto 659/2007, el brindado en modalidades tales como Hotel, Apart Hotel, Hotel Boutique, Hostelería, Residencial, Hostel, Albergues Juveniles, Cama y Desayuno (Bed & Breakfast), Cabañas, Casas o Departamentos con Servicios y *Alojamiento Turístico Rural*. Es así que también define al *alojamiento turístico rural* como aquel alojamiento turístico hotelero ubicado en el ámbito rural y que ofrece programas de actividades recreativas relacionadas con el conocimiento y disfrute del medio rural, y le confiere una serie de derechos y obligaciones para ser clasificados como tal, comprendidos en el art. 62°.

⁴ Reemplaza a toda reglamentación vigente hasta esa fecha como el vetusto decreto 3030/77, que juntamente con el decreto 1818/76 de alcance nacional constituían las normas reglamentarias para toda actividad hotelera, sin tomar en cuenta los decretos y /o leyes vigentes en algunas provincias de nuestro país, y que son de datas más recientes.

Con respecto a la **gastronomía** y a la **recreación**, sus modalidades dependen del lugar en donde se ofrezca la actividad turística. Según Schlüter y Navarro (2010), la gastronomía, considerada como patrimonio intangible, y que ha dado fuerza al turismo rural como complemento de la atracción principal, desarrollando productos turísticos estructurados en forma de rutas o de polos gastronómicos. Garobbio (s.f.) comenta que la gastronomía ofrecida en los establecimientos debe ser concordante a la Ley N° 18.284 (Código Alimentario Argentino), que declara vigente en todo el territorio argentino las disposiciones higiénico-sanitarias, bromatológicas y de identificación comercial del Reglamento Alimentario aprobado por Decreto 141/1971. Este código cuenta con 1400 artículos que incluyen las condiciones generales de fabricación y comercio de alimentos, conservación y tratamiento, uso de utensilios, recipientes, envases, envoltorios rotulación y publicidad, y especificaciones sobre tipos de alimentos, bebidas y aditivos. Su objetivo es la preservación y protección de la salud de la población y la buena fe de las transacciones comerciales. Como se dijo anteriormente y como también explica Garobbio, no hay ley nacional que regule al turismo rural, sino que corresponde a cada provincia el regular sus actividades, junto a sus reglamentaciones con respecto a seguridad e higiene.

El INTA (2018) también confiere a las actividades recreativas del turismo rural un perfil de bajo impacto en el medio ambiente y en la comunidad receptora, tales como recorridos a pie o en bicicleta, cabalgatas, recorrido de parques y reservas por caminos señalados, con la idea de cuidar el resto del entorno, actividades compartidas con la comunidad local, tales como sembrado, regado, poda de plantas, cultivo, floricultura y apicultura, entre otras.

2.2 TURISMO ACCESIBLE

Al momento de conceptualizar al turismo accesible surgen varias nociones, tales como las *discapacidades*, las *barreras*, y el *turismo accesible* en sí.

2.2.1 Discapacidad

Históricamente, el concepto de discapacidad ha sido considerado complejo de definir. Palabras como minusválido y deficiente, demuestran que la discriminación ha ido siempre de la mano del concepto de discapacidad; sin embargo, hoy nos encontramos con un modelo de cambio en lo que a discapacidad se trata. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) mediante la publicación de la **Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad** en el año 2006, comienza a hacer hincapié en un concepto de discapacidad basada en una cuestión de derechos humanos, que reconoce las barreras y prejuicios de la sociedad, constituyendo la discapacidad en la interacción entre las personas y las sociedades. Sin embargo, esto no ha sido siempre así. En el año 1980, la OMS dio a conocer la publicación de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), con el objetivo de definir a las discapacidades más allá de un proceso de enfermedad y clasificar las consecuencias que deja en el sujeto que la presenta, tanto en su persona como en su relación con la sociedad. Es así que define un nuevo esquema, tomando a la **enfermedad** como una situación intrínseca que abarca cualquier trastorno o accidente; la **deficiencia** como una exteriorización consecuencia de la enfermedad en los órganos del cuerpo o sus funciones; la **discapacidad** como la objetivación de la deficiencia y la repercusión que tiene en la capacidad del sujeto de realizar actividades normales para cualquier sujeto de similares características; y la **minusvalía**, que es la problemática causada por una enfermedad, manifestada a través de una deficiencia y/o discapacidad afectando el desempeño del rol social.

A pesar de haber sido considerada como una base metodológica transdisciplinaria en los trabajos realizados en rehabilitación e integración de personas con discapacidad (Aboiron y Charpentier, 2001), la CIDDM ha sido criticada, promoviendo un cambio de enfoque con el objeto de lograr una imagen positiva y hacer desaparecer los obstáculos del medio ambiente a los que se enfrenta una persona con discapacidad. Las críticas planteaban una estigmatización de la persona con discapacidad, haciendo que la sociedad se amparara detrás de las dificultades propias de estas personas, para no intervenir o minimizar la influencia del medio ambiente sobre sus dificultades. Es entonces que, a partir del año 1995, se comenzó un proceso de revisión, y en el año 2001, la OMS publicó una nueva CIDDM, con el objetivo primordial de proporcionar un lenguaje unificado y estandarizado usado como referencia para la descripción de la salud y los estados relacionados a ella, positivizando así su terminología, reemplazando el término “enfermedad” por “estado de salud”. El nuevo esquema -de ese entonces- habla de **funcionamiento**, que son las funciones y estructuras corporales, la capacidad de desarrollar actividades y la posibilidad de participación social; la **discapacidad**, que recoge las deficiencias en las funciones y estructuras corporales, las limitaciones en la capacidad de llevar a cabo actividades y las restricciones en la participación social; y la

salud, como un elemento clave que relaciona a los dos anteriores. Esta nueva estructura, además de definir, adiciona la participación de un nuevo concepto, los **factores contextuales**, divididos a su vez en factores **ambientales**, presentados como *facilitadores* o *barreras* del mundo físico, social y actitudinal y factores **personales**, dada por la influencia interna del sujeto sobre el funcionamiento y la discapacidad, basados en los impactos de los atributos de la persona. Como se indica en Rucci (2012), la nueva CIDDM utiliza para esta nueva conceptualización, un enfoque “bio-psicosocial”, proporcionando diferentes dimensiones de la salud desde una perspectiva biológica, individual y social. Dicho concepto fue variando y evolucionando a través de la historia.

Así fue que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2001), realizó una definición de discapacidad, diferenciándola de conceptos como *minusvalías* y *deficiencias*:

- Discapacidad: la interacción entre las personas que padecen (sic) alguna enfermedad (por ejemplo, parálisis cerebral, síndrome de Down y depresión) y factores personales y ambientales (por ejemplo, actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles y un apoyo social limitado).
- Deficiencia: pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica, incluyendo cualquier órgano o estructuras corporales, funciones mentales o pérdida de alguno de ellos.
- Minusvalía: situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o discapacidad, que lo limita o le impide desempeñar una función considerada normal en su caso (dependiendo de la edad, del género, factores sociales y/o culturales).

Sin embargo, la Convención internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006) define a la discapacidad como:

Un concepto que evoluciona y resulta de la interacción entre aquellas personas que presentan alguna deficiencia 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.1)

Es decir, que la discapacidad comienza a materializarse en la interacción entre las personas –independientemente de la discapacidad- y las barreras en la sociedad.

Si bien esta investigación no pretende profundizar en nociones de discapacidad, es necesario mencionar que existen diferentes conceptos y clasificaciones de las mismas. A los fines de este trabajo, interesa centrarse en las discapacidades físicas.

De acuerdo al Libro Blanco de la Discapacidad (IMSERSO, 2003), las discapacidades físicas dividen a los que las presentan en dos grupos de personas; los *semiambulatorios con actividad manual*, que necesitan la ayuda de órtesis, prótesis y apoyos que son sustitutos de las funciones que no pueden realizar, siendo su principal dificultad, la accesibilidad; y los *no ambulatorios con actividad manual*, que presentan gran dificultad para la movilidad, siendo la silla de ruedas la ayuda más usada por las personas que presentan esta discapacidad.

Desde un modelo no-médico, Zuriñe Muñoz (2017) sostiene que una persona presenta una discapacidad física cuando debido a un accidente o una enfermedad, su capacidad de movimiento se ve disminuida en una parte concreta de su anatomía o en varias partes al mismo tiempo. Al mismo tiempo, las divide en dos grandes grupos:

✚ Deficiencias motrices.

✚ Deficiencias viscerales.

De aquí en adelante, el tipo de discapacidad que se tratarán, son las de tipo *motrices*. Sin embargo, independientemente de las discapacidades, lo importante es garantizar la accesibilidad en el entorno para que todas las personas puedan transitar su vida en condiciones de igualdad, equidad y dignidad, a través de la eliminación de las diferentes barreras.

2.2.2 BARRERAS

Independientemente de las clasificaciones sobre discapacidad que existen, al momento de hablar de aquello que impide que una persona con discapacidad realice igualitariamente una actividad turística, se refiere al concepto de “barreras”. Las barreras aparecen entre la persona y el entorno en el cual se desenvuelve o al cual viaja, y pueden ser clasificadas de diversas maneras. Soriano (2017) basándose en la OMT (2014), habla de cuatro tipos de barreras presentes en la mayoría de los destinos, y se definen como:

- **Físicas**, tratándose de aspectos arquitectónicos, urbanísticos y de transporte.
 - **Arquitectónicas**: impedimentos en el desplazamiento especial para las discapacidades motoras tanto dentro como fuera de un edificio, como la ausencia de rampas, etc.
 - **Urbanísticas**: impedimentos de movilización debido a la infraestructura y mobiliario urbano, es decir, objetos y piezas de equipamiento instalados en la vía pública para ciertos propósitos (bancos, papeleras, buzones, paradas de transporte público, etc.). Un ejemplo de estas barreras, es la falta de señalización en estacionamientos para personas con discapacidad.
 - **De transporte**: es la falta de condiciones en los medios de transporte públicos y privados, tanto a nivel acceso, como también a nivel seguridad y bienestar de la persona durante el trayecto que se utilice el transporte.
- **Sociales o estructurales**: son impedimentos dados en la interacción entre los miembros de un grupo determinado. Son de naturaleza actitudinal y causadas de forma directa por tratos indebidos hacia las personas con discapacidad por parte de la sociedad en general, tales como la discriminación, el rechazo, la estigmatización, y la falta de inclusión.

Existe otro tipo de barrera, una que de acuerdo a sus características puede llegar a definirse como la más difícil de derribarse. La barrera **comunicacional**, como explican Beltran Laurente y Pardo Paredes (2019), es la que impide que una comunicación sea de forma efectiva y dificulta la correcta llegada hacia el receptor, siendo una de las fallas más comunes de la ineficacia e incompreensión de un mensaje. Estas barreras se relacionan con los problemas de comunicación que surgen, por ejemplo, en la interacción con personas sordas que utilizan la Lengua de Señas, en la ausencia de cartelera en braille o en la ausencia de comunicación alternativa (tamaño de letra, contraste de colores, etc.) para personas con discapacidad visual, entre otros.

2.2.3 TURISMO ACCESIBLE

Debido a la participación cada vez mayor de las personas con discapacidad en las actividades turísticas y la consideración del turismo como un derecho de todas las personas –incluidas aquellas con discapacidad-, se ha comenzado a prestar mayor interés en la construcción o acondicionamiento de los atractivos y destinos visitados, para lograr un mayor grado de integración, y a su vez, aprovechar el beneficio económico que ello conllevaría. El surgimiento de esta nueva modalidad de turismo, aún en proceso de formación y desarrollo, y que muchos autores y profesionales de la materia llaman “Turismo accesible”.

Hoy en día no existe una definición consensuada de turismo accesible, sin embargo, la OMT (2018) analiza una serie de definiciones y conceptos, llegando a presentar la siguiente aclaración o conceptualización, en palabras de Darcy (2006):

El proceso de permitir a las personas con discapacidades y de la tercera edad, participar independientemente y con equidad y dignidad, a través de la entrega de productos universales del turismo, servicios y ambientes, incluyendo dentro de las discapacidades, a las de movilidad, visión, audición y dimensiones cognitivas de acceso.

A su vez, Darcy (2009), en un estudio sobre los alojamientos accesibles en Sídney, agrega que esta actividad se basa en tres importantes valores:

- Independencia.
- Equidad.
- Dignidad.

En dicho estudio, Darcy (2009) afirma que el hecho de que un destino presente en su oferta este trípede de valores, significa que es un lugar preparado para que una persona con discapacidad motriz sea capaz de visitar de manera independiente, además de no tener que requerir ayuda de otra persona, y, por lo tanto, disfrutando mucho más del destino con equidad y dignidad.

La idea general de este tipo de actividad es crear un espacio de disfrute y gozo para el turista con discapacidad, y que logre llevarse en sus recuerdos la sensación de una experiencia única, una experiencia que fue capaz de realizar por sí solo (o con la menor cantidad de ayuda posible). Estos conceptos se extienden también al caso de las personas que utilizan cochecitos para bebés, personas con obesidad y personas mayores, que en alguna medida, ven reducida su movilidad.

La persona que practica este turismo accesible, es un turista que la mayoría del tiempo se ve limitado, y no por propia voluntad, sino por el hecho de que el destino no presenta –o presenta escasas- condiciones de accesibilidad para movilizarse; lo que lo lleva a decidir no viajar a ese destino, cambiando su elección, o directamente, a no viajar. Este sector beneficiario de la accesibilidad, no sólo abarca a las personas con discapacidad; como se dijo anteriormente, sino también ancianos, mujeres embarazadas, personas con obesidad, y personas con discapacidad temporal, que durante algún tiempo encuentran difícil el acceso a ciertos lugares o servicios. El turismo accesible no sólo busca que los hoteles tengan mejores accesos, o que los caminos sean pavimentados y contengan rampas, sino que su objetivo principal es lograr que el turista, desde el momento en que planifica el viaje hasta el momento en que lo finaliza, pueda disfrutar de una experiencia turística plena, en condiciones de autonomía –es decir, no dependencia. -

Como recalca Rucci (2012), el poder realizar una actividad turística accesible de forma plena e igualitaria sólo podrá ser posible siempre y cuando dicha actividad garantice la plena interacción con el entorno, traduciéndose en la eliminación de barreras. Y más allá de que las barreras físicas sean un gran impedimento al momento de elegir un destino, la principal barrera a eliminar, es la barrera social, las actitudes negativas hacia la persona; ya sea desde el momento en que se planifica un atractivo sin tener en cuenta los tipos de accesos para personas con discapacidad, como en el momento mismo y previo de la actividad, donde se plantean cuestiones discriminativas y de exclusión, rechazos o falta de información.

2.2.4 TURISMO ACCESIBLE EN ARGENTINA

La OMS (2010) estima que el 15% de la población mundial (alrededor de mil millones de personas) viven con algún tipo de discapacidad, y que el 2,2% (aproximadamente 110 millones de personas), tienen funciones muy significativas de funcionamiento; 3,8% (alrededor de 190 millones de personas) tienen una discapacidad grave (asociadas a la tetraplejía, ceguera o depresión grave), de los cuales el 0,7% (13 millones) son niños. Estas cifras se mantienen en crecimiento, debido al envejecimiento de la población -las personas con mayor edad tienen un mayor riesgo de discapacidad- y al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a discapacidad, como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos mentales. Para Argentina, de acuerdo al Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010, publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INDEC, 2010), son 5.114.190 habitantes (12,9% de la población total del país) los que viven con dificultades o limitaciones permanentes. En la región del interior de la provincia de Buenos Aires, esta cantidad es

de 632.336 habitantes (un 12,36% de la población argentina y un 11,3% de la población de la provincia).

Siguiendo con las estadísticas, las personas que presentan una discapacidad permanente se pueden separar en los siguientes grupos: de 0 a 14 años, de 15 a 64 años y personas de 65 años y mayores, y se refleja la presencia de discapacidades en el interior de la provincia bonaerense, de la siguiente manera: 3,5% primer grupo; 9,7% segundo grupo; y 35,8% tercer grupo, con respecto a la población total argentina. Esto refleja que las personas de 65 años y mayores, ocupan el mayor sector poblacional de la provincia con presencia de una discapacidad permanente, lo que también denota la necesidad de contar con accesibilidad no sólo para el desarrollo de actividades turísticas sino también para su vida diaria, así como también a la necesidad de contar con estadísticas sobre turismo accesible sobre llegadas de turistas con alguna discapacidad a la Argentina y la provincia de Bs. As.

Esta modalidad de turismo se basa en las necesidades de los mismos turistas con discapacidades. A partir de ello, los establecimientos turísticos deben adaptar sus accesos e instalaciones, con el fin de poder brindar un servicio de calidad, que derive en el hecho de que el turista sienta que está realizando una actividad en estado de igualdad y equidad al resto de las personas. Con respecto al concepto de planificación de un establecimiento accesible, Becerro (2016), citando las palabras de Olivier Henry-Biabaud, Director Ejecutivo de Investigaciones, Tourism Competitive Intelligence (TCI), (2012) indica:

Que un establecimiento gane competitividad en este segmento de demanda merece la pena ser alentado puesto que los viajeros con necesidades especiales pueden ser muy leales, con gastos más elevados e influir para dar forma a los destinos turísticos y a la reputación de responsabilidad social de las empresas.

(p.26)

En Argentina, una manera de llevar a cabo esta acción es mediante el uso de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos (2011), un Manual de Aplicación, creado como un instrumento facilitador para la capacitación e implementación de las Directrices, que brinda orientación sobre cómo llevar a la práctica dichas recomendaciones. No se trata de una guía excluyente, es un manual que aporta ideas, instrumentos, mecanismos y experiencias, orientado a las organizaciones y su camino hacia a mejora continua. Trata conceptos arquitectónicos, comunicaciones, iluminación y señalización, seguridad y capacitación del personal. Es así que, para aumentar los beneficios de esta herramienta, el Ministerio de Turismo de la Nación elaboró una metodología de implementación de las Directrices, articuladas con el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), y otorga una distinción de calidad a aquellos establecimientos que las apliquen exitosamente.

Cabe destacar también la existencia de la adhesión, por parte de la República Argentina, a la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad a través de Ley N° 26.378, aprobada el 6 de junio de 2008. Dicha Convención tiene como

propósito promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Desde el momento en que la Convención se ratificó y se incorporó al ordenamiento jurídico argentino, su aplicación quedó estrictamente obligatoria en la totalidad de sus artículos. Sin embargo, se evidencia en lo cotidiano, la escasa implementación de la misma. Con respecto a los artículos que componen dicha Convención, estrictamente el artículo 30 trata sobre la “Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el Deporte”, y reconoce el derecho de las personas con discapacidad a participar en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural; y tomarán las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan, entre otros aspectos, tener acceso a material, programas, y actividades accesibles; acceder a monumentos y lugares de importancia nacional; desarrollar su potencial; etc.

Además, por otra parte, desde el 15 de agosto del año 2002, el Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina sancionaron la Ley N° 25.643 (Sistema De Protección Integral de las Personas con Discapacidad), que promueve el derecho a un turismo para todos. Asimismo, establece pautas de integración respecto de las actividades recreativas, turísticas y culturales para personas con movilidad reducida, centrándose en una verdadera integración física, funcional y social de las personas con discapacidades, planificando un futuro y adoptando el medio actual mediante su eliminación gradual. Las prestaciones de servicios, por ende, deberán adecuarse a los criterios universales establecidos en la Ley N° 24.314 (Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la ley N° 22.431) y el decreto reglamentario N° 914/97.

Cuando se unen los conceptos de turismo rural, y turismo accesible, nace una nueva actividad, conocida como *turismo rural accesible*, cuyo objetivo primordial es garantizar, según el SRN (2008), la plena satisfacción de los visitantes con discapacidad y movilidad reducida durante su estadía en el establecimiento rural escogido. La idea principal de este nuevo turismo es eliminar todas las barreras; sociales, culturales, arquitectónicas, urbanísticas, de comunicación y transporte, teniendo un impacto sumamente positivo en el turista con discapacidad física, como en los prestadores del servicio, que verán diversificada su oferta, derivando en un posible mayor ingreso económico y en un incremento de la calidad de su establecimiento (tanto en bienes y servicios como en reputación).

CAPÍTULO 3

NECESIDADES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

Para determinar las necesidades que requieren las personas con presencia de discapacidad motriz, se realizó una encuesta a integrantes de la O.N.G CILSA - organización no gubernamental creada en el año 1966 que cuenta con una sede en La Plata y cuyos objetivos son brindar mejor calidad de vida y contención a sus miembros, acercar herramientas para acceder a una formación académica superior, promoviendo la inclusión social y laboral, y promover el desarrollo de actividades deportivas y recreativas-. A su vez se encuestó a adultos mayores con dificultades para movilizarse y a personas que respondieron el cuestionario que fue publicado en el sitio web y redes sociales tanto personales como de la Comisión Universitaria sobre Discapacidad de la Universidad Nacional de La Plata quienes colaboraron en la divulgación de la encuesta durante los meses de abril y mayo de 2019. Dichas personas han realizado una actividad turística rural previamente.

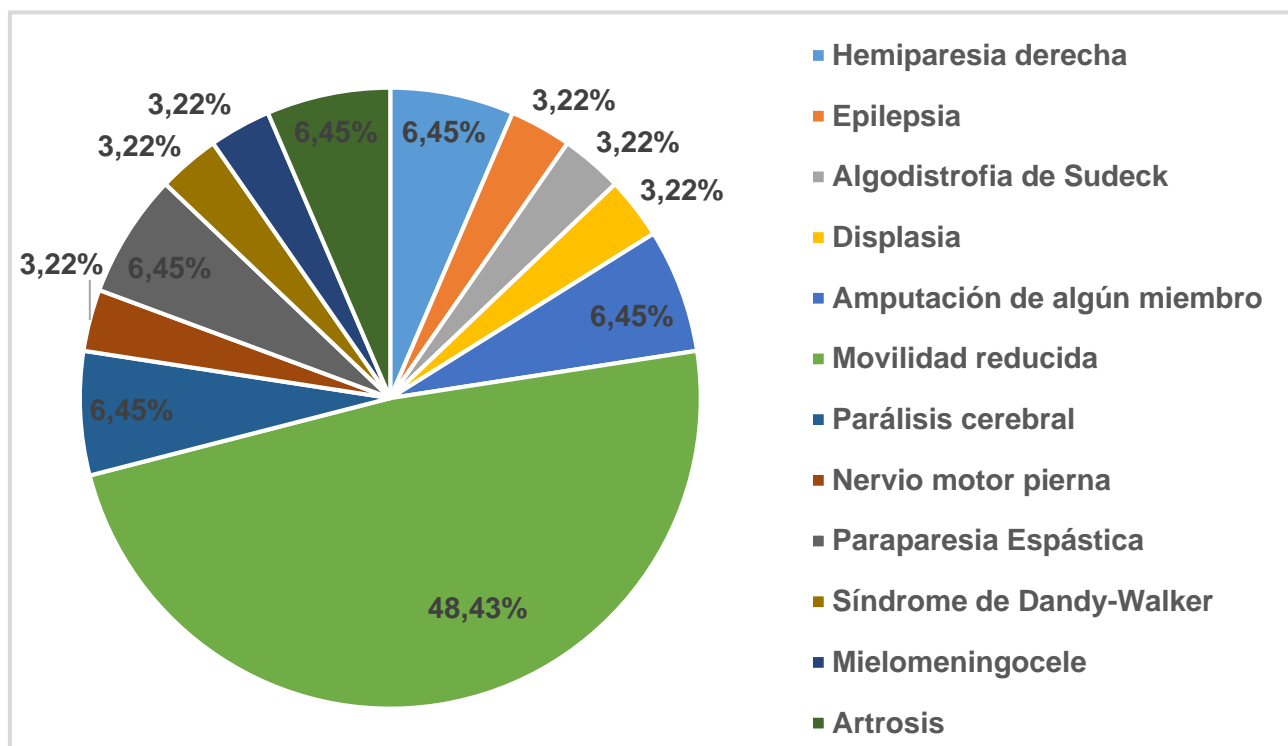
3.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Se encuestó a un total de 34 personas con discapacidad motriz. No se les preguntó sobre edad ni lugar de origen, dado que no fueron datos que se requirieran para la investigación.

Cuando se les preguntó por la discapacidad que presentaban, la mayor parte (48,43 %) no especificó su discapacidad concretamente, sólo aclaró que su movilidad es reducida.

De la cantidad restante de encuestados (51,57%) hay, con 6,45% cada uno, presencia de amputaciones de algún miembro, hemiparesia derecha, paraparesia espástica, parálisis cerebral y artrosis. Continuando, en menor proporción (3,22% cada una), se aprecian el meningocele, el síndrome de Dandy-Walker, afecciones en los nervios motores de piernas, displasia, algodistrofia de Sudeck y epilepsia. Todas estas cuestiones derivan a la discapacidad motriz.

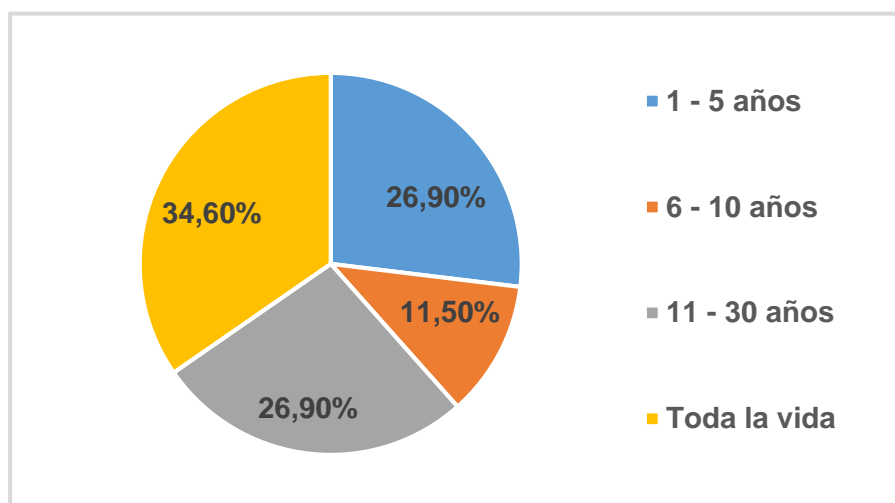
Gráfico 3: Discapacidad motriz presente en la persona



Fuente: elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

Con respecto al tiempo durante el cual han presentado una discapacidad motriz, la mayoría (34,6%), respondió que han vivido toda su vida con ella. En igual proporción ambas respuestas (26,9% cada uno), los encuestados respondieron que llevan viviendo con discapacidad de 1 a 5 años, y de 11 a 30 años, y en menor proporción, un 11,5% convive con discapacidad desde 6 a 10 años.

Gráfico 4: ¿Hace cuánto tiempo presenta esta discapacidad?



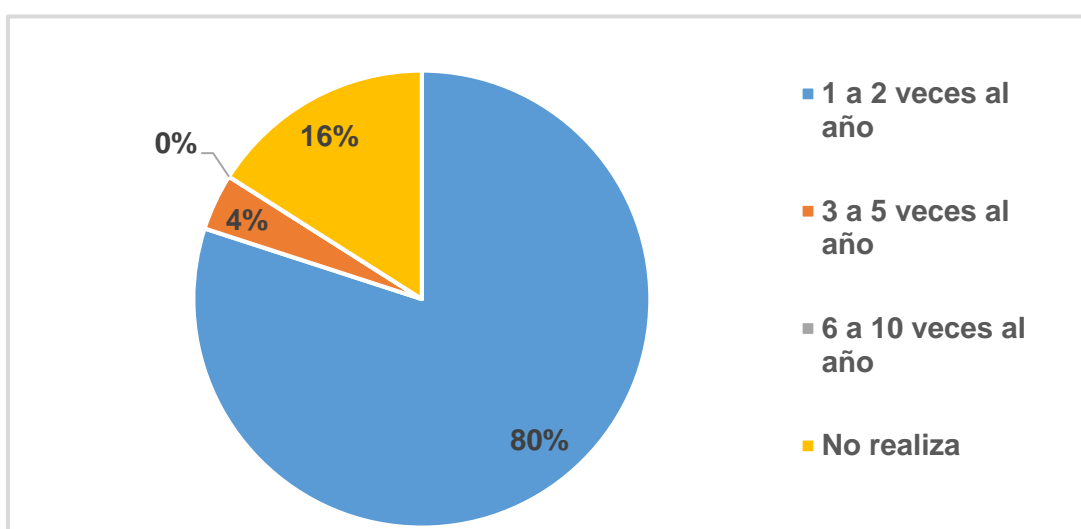
Fuente: elaboración propia en base a las encuestas realizadas

Con respecto a la frecuencia con que las personas realizan actividades turísticas, se aprecia que un 80% de los encuestados logra hacer una actividad turística entre una y dos veces al año, un 16% no realiza ningún tipo de actividad, un 4% entre 3 y 5 veces al año, y ninguno de ellos entre 6 y 10 veces al año.

Teniendo en cuenta al 16% de las personas que no realizan actividades en absoluto, las razones por las cuales no las hacen se resumen en las siguientes:

- Vergüenza (1 persona).
- Terrenos inestables (1 persona).
- Falta de ingresos e instalaciones accesibles (4 personas).

Gráfico 5: Frecuencia en la que realiza actividad turística



Fuente: elaboración propia en base a las encuestas realizadas

Como se observa en el siguiente gráfico, la mayor cantidad de días que las personas encuestadas usan para hacer actividades turísticas son:

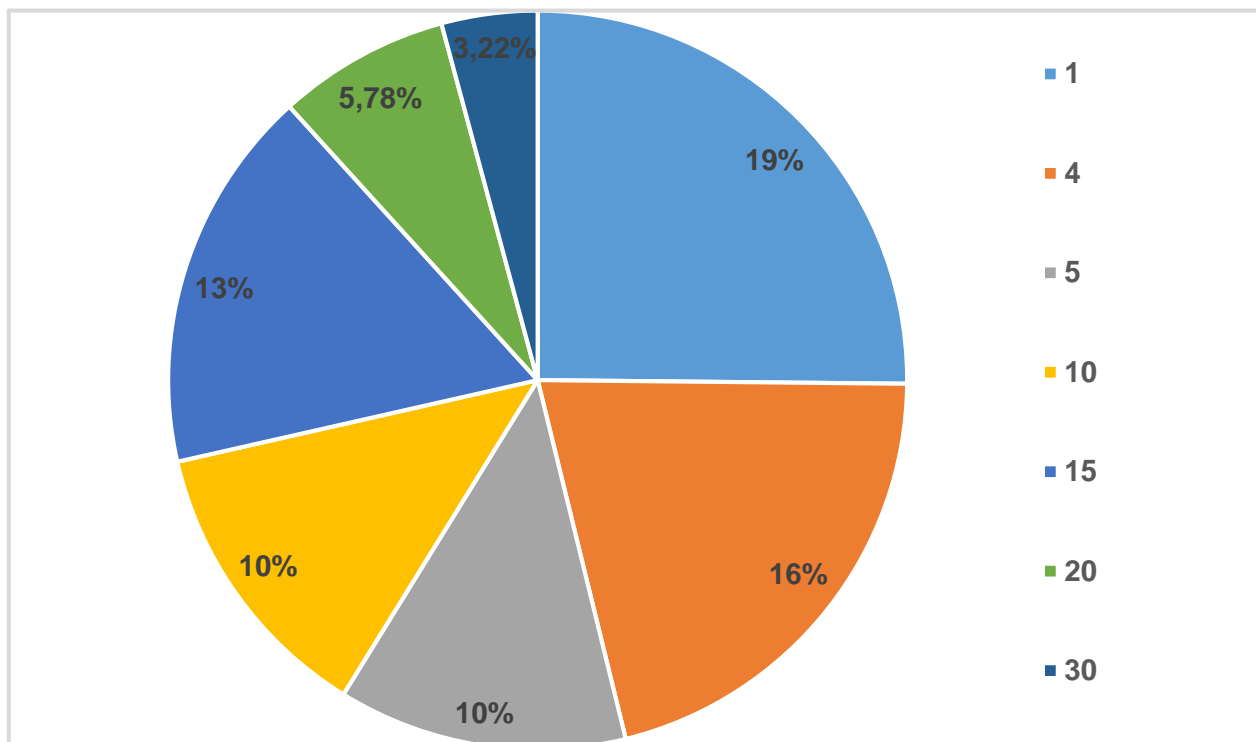
- 1 día (19 %)
- 4 días (16%)
- 15 días (13%)

En menor medida, siguen:

- 5 días (10%)
- 10 días (10%)

- 20 días (5,78%)
- 30 días (3,22%)

Gráfico 6: Duración de las salidas realizadas (en días)



Fuente: elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

A su vez, de todos los encuestados, sólo 2 personas respondieron haber hecho una actividad turística por su cuenta. El resto, siempre que realizó la actividad, lo hizo acompañado de familia, amigos, o algún conocido.

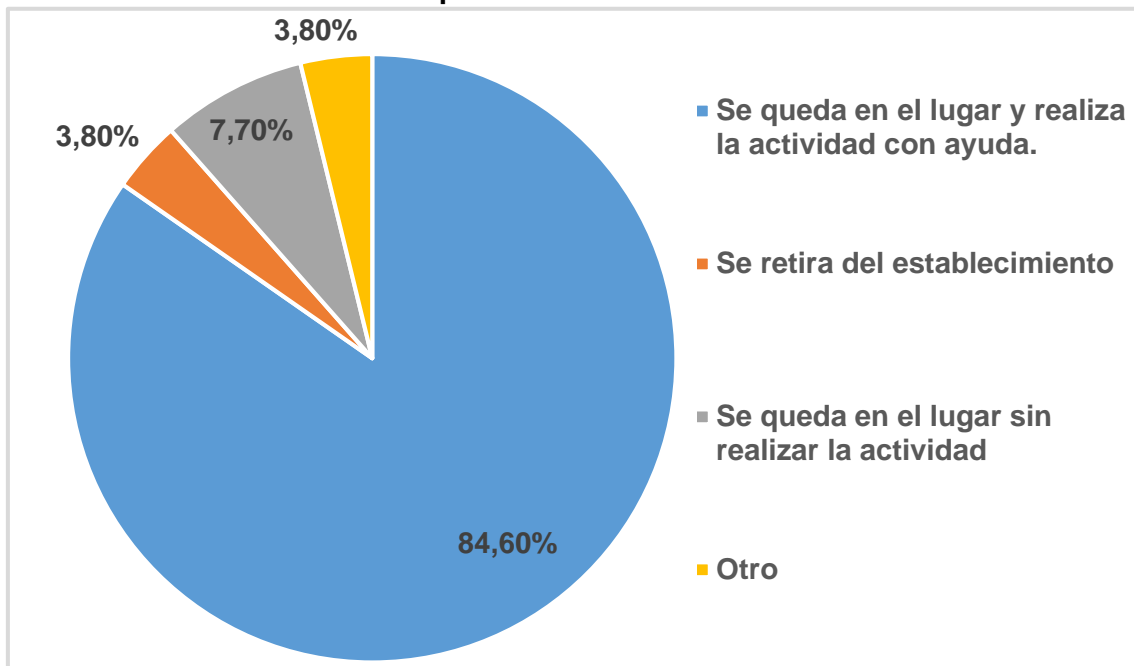
Indagando sobre los obstáculos que generalmente encuentran las personas con discapacidad motriz cuando quieren hacer una actividad turística, las más comunes son:

- Instalaciones no aptas (baños, comedores, etc.)
- Falta de áreas de descanso.
- Desniveles, veredas dañadas, y presencia de escaleras, que hacen inaccesible el paso a distintas instalaciones (ubicadas en pisos superiores a la planta baja, o accesibles por medio de caminos en mal estado).
- Falta de rampas y otros accesos adaptados.

- En caso de haber ascensores, muchas veces fallan.

Viendo que, al llegar al destino elegido, el lugar no presenta la accesibilidad necesaria, el 84,6% de los encuestados respondió que, a pesar de ello, se queda en el lugar y realiza la actividad con ayuda; un 7,7% se queda, pero sin realizar la actividad; un 3,8% se retira del establecimiento. Un 3,8% no vio las respuestas anteriores como algo que harían.

Gráfico 7: Reacción al notar que una vez en el destino, el mismo no cuenta con la accesibilidad necesaria para realizar la actividad de manera individual



Fuente: elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

Por último, se les preguntó a los encuestados sobre los aspectos y/o necesidades serían las más importantes e indispensables al momento de realizar la actividad turística, y a partir de ello, se realizó la siguiente lista:

- Conocer lugares nuevos.
- Que existan los apoyos necesarios para la autonomía propia, y así no depender de la ayuda de otra persona.
- Seguridad en la actividad realizada.
- Existencia de barandas.
- Inclusión, no sentirse fuera del grupo.

- En caso de poder adaptarse a la actividad, que el costo de hacerlo no sea mayor al disfrute que ésta le causaría.
- Atención igualitaria de parte de las personas del establecimiento.
- Limpieza; especialmente que no haya superficies que se vuelvan resbalosas por la falta de limpieza.

Como se puede observar, los tipos de discapacidad presente en los encuestados son variados, y las necesidades que cada uno presenta al momento de realizar una actividad son diversas también. Rescatando de esto, como problema principal al momento de realizar una actividad turística inclusiva, se halla primeramente la falta de vías y accesos adaptados, como rampas y caminos sin tanta pendiente; siguen de igual manera, la falta de instalaciones tales como sanitarios o vestuarios accesibles; la mayor parte de las personas con discapacidad motriz se moviliza con silla de ruedas, bastones, andadores y muletas, y los que no, se observa una movilidad reducida, que se ve impedida por la falta de accesibilidad en los establecimientos.

La mayoría de los encuestados declaró que a pesar de que los lugares visitados no sean accesibles para ellos, han realizado de igual manera la actividad, aunque dependiendo de la ayuda de otra persona, y no pudiendo siempre realizar lo previsto de manera total.

Todo esto pone en evidencia que aquello que más se necesita incorporar a los establecimientos, son caminos, e instalaciones accesibles, sin desniveles ni pendientes empinadas, además de la adición de zonas de descanso entre los distintos puntos de atracción del destino. Esto va acompañado siempre de la capacitación del personal, que deberá saber a qué se enfrentan al momento de recibir a un turista con discapacidad motriz, y cuál será la manera correcta de ayudarlo.

Asimismo, a los encuestados se les preguntó si conocían particularmente a Brandsen como destino turístico, de lo que se obtuvo que el 41,2% lo hacía, mientras que el restante 58,8% no lo hacía. A raíz de ello, surgió el interrogante de, si sabiendo que Brandsen presenta turismo rural, los encuestados lo visitarían, a lo que el 38,2% respondió afirmativamente, el 35,3% lo hizo negativamente, y el 26,5 restante confirmó que tal vez lo visitarían.

Por lo que se refiere a establecimientos rurales turísticos visitados por los encuestados, se indagó acerca del cumplimiento de las directrices de accesibilidad en los mismos, percibidos por los mismos encuestados en su papel de turistas, a lo que el 100% de ellos respondió que no se cumplen con las pautas establecidas en las directrices de accesibilidad (por lo menos, según sus opiniones, no se cumplen los requisitos básicos de accesibilidad).

CAPÍTULO 4

ESTANCIAS Y SU RELACIÓN CON LA ACCESIBILIDAD

Para poder cumplir con el objetivo principal del turismo rural accesible, los establecimientos turísticos rurales deben acatar un cierto número de requisitos, contemplados en las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos (ver Anexo 2), brindadas por la Secretaría de Turismo de la Nación junto con el Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR, 2010), cuyo objetivo es garantizar la calidad ambiental, social y cultural, y la calidad del servicio atenuando impactos; para establecer pautas para la gestión y calidad del servicio turístico, para proveer un marco de referencia óptimo, y un desarrollo de sistemas de calidad que tenga como objeto la satisfacción plena del usuario, la seguridad y preservación de recursos naturales y el respeto de la comunidad anfitriona.

En su mayoría, los establecimientos turísticos forman parte de los actores destinatarios de estas pautas, aunque nos interesaremos sólo en aquellos lugares conocidos como estancias o casas rurales y los predios que los rodean, desde espacios culturales, naturales, gastronómicos y turísticos. Además, y más allá que los principales beneficiarios sean los turistas con discapacidades, la población en su totalidad puede hacer uso del aprovechamiento de estas directrices.

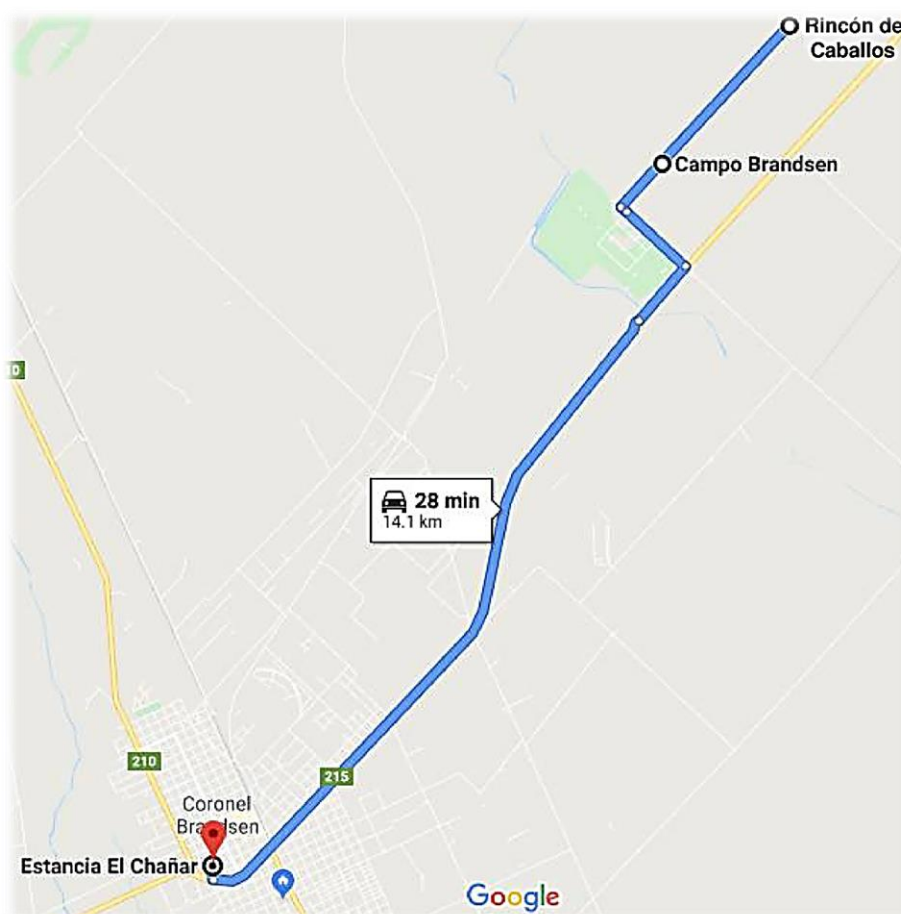
4.1 TURISMO DE ESTANCIAS – CASO BRANDSEN

En el partido de Brandsen, escenario de esta investigación, existen 3 establecimientos actualmente habilitados legalmente por el municipio de la ciudad, que brindan servicios turísticos rurales. Es aquí donde se indagó sobre las actividades que realizan, el tipo de turistas que reciben, y sobre todo aquello relevante con respecto a accesibilidad, importante para este trabajo. A continuación, siguen los resultados de las entrevistas realizadas a los dueños de los establecimientos (cuerpo de la entrevista en Anexo).

Cabe aclarar que no existe un registro oficial de la cantidad de turistas que reciben los establecimientos visitados, y que la misma varía según la época del año, y el trabajo se basa en los testimonios de las personas trabajando en los mismos.

En el siguiente mapa se pueden observar las ubicaciones de cada establecimiento descripto anteriormente. Las distancias entre cada uno son:

Gráfico 8 – Ubicación establecimientos turísticos rurales en Brandsen



Fuente: elaboración propia.

- ❖ Entre Estancia El Chañar y Campo Brandsen: 10,24 km.
- ❖ Entre Campo Brandsen y Rincón de los Caballos: 2,25 km.

4.1.1 EL RINCÓN DE LOS CABALLOS

Los datos sobre el Rincón de los Caballos (L. Gedge, entrevista personal, 9 de marzo de 2019), son los que se detallan a continuación.

Ubicado a 10 minutos a las afueras de Brandsen, este establecimiento propone y brinda diversas actividades, entre las que se encuentran:

- Cabalgatas grupales (para todas las edades).
- Cabalgatas individuales (para todas las edades).
- Clases de polo (para todas las edades).
- Clases de equitación (para todas las edades).
- Alquiler de caballos.

- Pensionado de caballos, esto es, cuidado de dichos animales, pertenecientes a personas ajenas al establecimiento, y que abonan una cuota mensual para su alimentación, ejercicio e higiene.
- Venta de miel.

El Rincón de los caballos es atendido desde el año 2012 por sus dueños, (matrimonio con sus 3 hijos), en donde todos ayudan a la realización de las tareas: atención al público, actividades anteriormente mencionadas, y mantenimiento del lugar.

Laura y su marido son los dueños del establecimiento desde hace 7 años, debido a una herencia de propiedad, y reciben en el lugar a grupos de todas las edades y nacionalidades.

Con respecto al concepto de accesibilidad, sus dueños no estaban en conocimiento pleno del mismo, y además de ello, no han recibido turistas con discapacidades motrices notorias en sus años de trabajo. Sin embargo, mencionaron que han recibido en algunas ocasiones mujeres embarazadas y personas con obesidad, que sólo pretendían pasar el día en tranquilidad, y no practicar cabalgatas. Otro tema del que se habló también, es sobre las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, del cual los dueños no habían oído hablar, y reconocieron, una vez que estuvieron en conocimiento del concepto, que su establecimiento no presenta aspectos ligados a la accesibilidad turística, y que una persona con discapacidad motriz, que por ejemplo, sea capaz de moverse por medio de sillas de ruedas, muletas o bastones, encontraría casi imposible desplazarse sobre el terreno.

La actividad más solicitada y popular del establecimiento son las cabalgatas en grupo, que Laura junto a su familia realizan en grupos o sólo de a una persona. Se presenta aquí otro obstáculo para el turista con discapacidad ya que depende de ayuda para subir al caballo, mantenerse firme una vez arriba, y poder manejar el animal mientras se encuentra en movimiento. Sería posible que fueran dos personas, siempre que el turista sea una persona de baja estatura, o un niño, que van a presentar menor peso que un adulto promedio.

Una característica del personal que atiende este lugar, es que además de ser responsables en el uso del caballo y su cuidado, priorizan el disfrute del turista, y han implementado un sistema de correas, en el que los caballos de las personas que no pueden o no saben cabalgar, son amarrados a las correas de los caballos de los guías, pudiendo así ser llevados con el resto del grupo, y pudiendo realizar la actividad de manera igualitaria al resto. No es un sistema basado en reglas de accesibilidad, ni en las normativas correspondientes, pero ayuda en la actividad, sobre todo a aquellas personas que no pueden utilizar sus piernas. Esto podría ser una oportunidad para que los dueños piensen en adaptar sus servicios.

Los accesos que presenta el establecimiento presentan severas dificultades para que una persona con discapacidad motriz se movilice en dicho lugar sin ayuda de alguien más. Cabe destacar que el Rincón de los caballos no cuenta con un edificio o emplazamiento destinado al turista, sino que lo único que se puede encontrar es terreno libre y amplio, y la casa de la familia Gedge, que no está abierta al público (en algunas de las fotos que siguen a continuación se puede apreciar que los caminos son en su

totalidad de tierra, al mismo tiempo que las proximidades a los corrales de los caballos, hecho que denota la imposibilidad de que una persona con presencia de discapacidad física pueda desplazarse). El personal no cuenta con capacitaciones en atención al turista con discapacidad, aunque tengan buena voluntad de colaborar con lo que el turista precise. Momentáneamente, según palabras de los dueños del Rincón de los Caballos, acondicionar el establecimiento según las Directrices es una tarea muy cara, y no está en sus planes reformar los accesos y demás sectores del lugar. Aunque creen que, presentando dichas mejoras, el público comenzaría a variar, lo que se traduce para ellos en una mayor entrada de dinero, pero en más capacitaciones y conocimientos que actualmente no poseen.



Foto 1



Foto 2



Foto 3



Foto 4



Foto 5



Foto 6



Foto 7

4.1.2 ESTANCIA CAMPO BRANDSEN

Los datos obtenidos sobre Estancia Campo Brandsen (J. Guillen & B. de la Fuente, entrevista personal, 18 de marzo de 2019), son los que se detallan a continuación.

Integrante de la Red Argentina de Turismo Rural (RATUR) y Localizado en el kilómetro 38,500 de la ruta 215, a tan sólo 8 km. de la ciudad de Brandsen, la oferta de Campo Brandsen reúne diversos atractivos, que se desarrollan en las 21 hectáreas de superficie del emprendimiento.

El lugar cuenta con juegos infantiles, canchas de fútbol, vóley, bochas y tejo y una piscina. Corrales, plaza para chicos y almacén de campo. Campamentos, bicicletas, deportes días de campo, y cuidadas instalaciones, se suman al centro de atracción de este emprendimiento.

Desde el año 2000, sus dueños, el matrimonio formado por Viviana y Jorge, ofrece las actividades mencionadas anteriormente, y, además, adiciona por un pago extra, un almuerzo típico de campo, que incluye el tradicional asado criollo y una inmensa variedad de gastronomía casera de destacado gusto y excelente calidad.

Ambos compraron el campo donde se encuentra la estancia con el objetivo de criar animales para suplir una carnicería que en su momento atendían. Con el tiempo notaron que su negocio no les era rentable, y como veían que el turismo para la tercera edad en ese entonces comenzaba a aflorar en la zona, decidieron comenzar a invertir en el sector turístico. Edificaron dos salones para fiestas y eventos, y para recibir grupos de jubilados. Al encontrar muy demandante el trabajar con personas de la tercera edad, decidieron dirigir su negocio a los grupos familiares, bajando el número de visitas de jubilados. Comenzaron realizando cabalgatas a caballo, armando días de campo en

donde interactuaban con los animales típicos de granja y alojando durante los fines de semana a las familias que buscaban escapar del movimiento de las grandes ciudades. Hoy en día, la actividad principal de la estancia es el “día de campo”, donde el turista comienza sus actividades con un desayuno campero, entrada con almuerzo (comida a la parrilla), postre, merienda, durante el verano hay posibilidad de usar la piscina, y en la tarde actividades varias, desde juegos acuáticos, amasado de pan, e interacción con animales.

Con respecto al perfil del turista, sólo reciben grupos de las ciudades próximas al partido, comprendidos por familias y algunos jubilados. El concepto de accesibilidad les es más conocido a Viviana y Jorge, a raíz de un evento específico con la tercera edad, en el cual tomaron más conciencia de la situación que este sector de la sociedad vive día a día con respecto a sus limitaciones de movilidad. Por ello, decidieron implementar el uso de barrales en los baños, cintas antideslizantes en escalones y superficies más usadas y, dentro de uno de los sanitarios, un baño mayor al resto para la entrada de una silla de ruedas. Aunque no conocían el concepto de turismo accesible, decidieron de alguna manera contar con condiciones de accesibilidad para el turista.

En varias ocasiones, la estancia ha recibido a turistas con discapacidades, entre los cuales algunos de ellos han sido con problemas motrices, tales como personas en sillas de ruedas, y niños con parálisis cerebral, que previamente habían visitado el lugar para corroborar que pudieran realizar actividades sin barreras. Todos ellos siempre acompañados por familia o alguna persona que los asistieran en caso de necesidad, y hasta perros de asistencia; y, comentados por los dueños, no han tenido dificultades en realizar las actividades como el resto.

Con respecto a las Directrices de Accesibilidad (SECTUR, 2010), Viviana y Jorge no conocían su existencia. A pesar de ello, afirman que una persona con discapacidad física puede realizar, en condiciones bastantes similares a las de cualquier persona, las actividades turísticas que ofrecen, debido a que las actividades principales se realizan sobre una superficie firme y pavimentada; el único momento en que se dificulta la actividad, es cuando los accesos y deslizamientos se ven obstaculizados los días en que llueve, dado que el suelo resulta mojado, y una silla de ruedas no puede deslizarse, o una persona con muletas o bastón no tiene una buena base de apoyo.

Hoy en día, los salones tienen accesos pavimentados, sin escaleras. La piscina también cuenta con los mismos caminos, y en caso de mejorar algún rasgo del establecimiento, los dueños comentaron que podrían emparejar los caminos desde la entrada a los salones. Con respecto al estacionamiento, no cuentan con un lugar físico determinado para dicha acción, pero sí se brinda la oportunidad de que un auto pueda posicionarse en la entrada a los salones para que una persona en silla de ruedas, o que dependa exclusivamente su movilidad de una superficie firme y lisa, pueda descender tranquilamente por la entrada principal.

En caso de tener que acondicionar el lugar, los dueños encuentran muy caro el hacerlo, al menos si se rigen las normativas de las Directrices. En tal caso, tendrían que adaptar varios sectores, y más allá de ser una oportunidad de poder recibir mayor cantidad de turistas con discapacidad, no lo ven como una necesidad momentánea, ni como una ventaja competitiva. Al margen de ello, no cuentan con personal capacitado en la

atención al turista con discapacidad; cabe mencionar que en los casos en que han sido visitados por este sector, han ofrecido la misma calidad de servicios, y además, ofrecieron colaborar en caso de ser necesaria para que el turista pudiera realizar las actividades como el resto. El atender turistas con discapacidades motrices deriva en ellos la implementación de una manera de trabajo distinta a la habitual; entienden que todas las personas tienen el derecho de realizar actividades turísticas, y ofrecen soluciones que logren o al menos ayuden en la realización de las tareas en las condiciones necesarias.

Viviana y Jorge cuentan que, con voluntad y buen trato de parte de los empleados y ellos mismos, el turista se ve satisfecho, y eso ha resultado en repetir la visita por parte del turista. Más allá de no contar con los accesos y caminos que un turista con discapacidad necesita para deslizarse, creen que, con una buena atención, dedicada y amable, alcanza para destacar su servicio. Hallan como diferencia con respecto a otros lugares, el trato hacia el turista, hacia su atención continua al momento de las comidas y paseos, y destacan que el contacto e intercambio de opiniones con turistas les ha permitido mejorar el servicio ofrecido en el establecimiento. Además, el mantenimiento del establecimiento, tanto en aspectos de limpieza como de infraestructura, complementa el servicio de buena calidad ofrecido.

El uso de las redes sociales los ha ayudado notablemente en esta tarea tanto de difusión como de demostrar la calidad del lugar, y piensan que a pesar de poder haber sabido manejar la situación con pocas personas con discapacidad dentro del establecimiento, no se encuentran capacitados para recibir un grupo número de ellos. Y que en caso que el lugar sea conocido como “accesible” y que se reciban constantemente turistas con discapacidad, se reflejaría en una problemática, al menos hasta no sentirse totalmente preparados.



Foto 7



Foto 8



Foto 9



Foto 10



Foto 11



Foto 12



Foto 13



Foto 14

4.1.3 ESTANCIA EL CHAÑAR HOTEL

Los datos obtenidos sobre “Estancia El Chañar Hotel” (M. D. Vallejo, entrevista personal, 31 de marzo de 2019), se detallan a continuación.

A 85 kilómetros de la ciudad de Buenos Aires, ubicado dentro del partido de Brandsen, la estancia se caracteriza por brindar tranquilidad, paz, y el silencio típico del campo, invitando al huésped a redescubrirse y encontrarse con sí mismo, y olvidarse del mundo durante su estancia.

El establecimiento se ubica en el barrio El Chañar de la ciudad, y a pesar de estar situado en la ciudad y no propiamente en el campo, presenta sus estructuras originales del año 1858 -reformadas mínimamente-.

Débora, administradora en hotelería, se hizo cargo de la gestión de la estancia desde el año 2007 junto a su padre y fue la encargada de la restauración del lugar, para acondicionar las habitaciones, contratar personal que se ocupe tanto de la jardinería como de la cocina, entre otros. La estancia El Chañar brinda como servicio principal, alojamiento en suites fieles al estilo de la misma, con baños privados, desayunos, servicios de masajes, y adiciona por un precio extra, clases de polo y cabalgatas. Además, se ofrecen paseos en bicicleta, sus jardines son aptos para realizar caminatas y su piscina se abre al público para su uso en verano.

La estancia recibe turistas durante todo el año, de todo tipo y edad. Tanto administradores y empleados, han recibido en el lugar a turistas con discapacidades motrices, tanto permanentes -personas en sillas de ruedas-, y temporales -con muletas y bastones, yesos en las extremidades, personas con obesidad y de la tercera edad-. Un aspecto positivo a destacar de este establecimiento, es que presenta varias características “amigables” con las personas con discapacidad, ya que cuenta con todas sus puertas de amplio tamaño, permitiendo el paso a sillas de ruedas cómodamente, cuenta con rampas en las habitaciones y sectores de uso común, barrales en baños y vestuarios, y caminos pavimentados dentro de los ambientes principales de la estancia: habitaciones, comedor, administración, entrada principal y piscina. A pesar que los dueños manifestaron no conocer sobre las Directrices de Accesibilidad, debido a la visita de turistas con discapacidad, han decidido acondicionar los accesos básicos indispensables para su desplazamiento, y poder recibir así un número más amplio de clientes; aunque aclara que aún faltarían varias mejoras para lograr una accesibilidad total.

Como sucedió con los demás establecimientos visitados, los empleados no están capacitados en el trato al turista con discapacidad, aunque al momento de atender a alguno de ellos, han brindado todo el apoyo necesario para una estancia cómoda y agradable. Débora destaca que los puntos fuertes de la estancia son: la ubicación de la misma, accesible desde todos los rincones de la ciudad; y, el hecho de mantener el aspecto rural original, estar emplazada en una manzana totalmente “ruralizada”, rodeada de jardines de aspectos campestres, y hasta hace poco tiempo, hábitat de animales de granja. El hecho de ser reconocida como un lugar que recibe turistas con discapacidad y atiende a sus necesidades adecuadamente, a los dueños les parece un paso muy grande, ya que no cuenta con los conocimientos ni las estructuras cien por ciento accesibles; por dicha razón y por motivos económicos, no se presentan al público como una oferta amigable con la persona con discapacidad.



Foto 15



Foto 16



Foto 17



Foto 18



Foto 19



Foto 20



Foto 21



Foto 22



Foto 23

4.1.4 DEPARTAMENTO DE TURISMO Y EMPLEO

Los datos obtenidos sobre el Departamento de Turismo y Empleo de la ciudad de Brandsen (M. Basualdo, entrevista personal, 30 de marzo de 2019) son los que se detallan a continuación.

A su vez, se realizó una entrevista al Director de Turismo de la ciudad, con el objeto de conocer posturas, pensamientos y toda la información relevante para la investigación.

Desde el año 2017, Mario Basualdo -guía nacional de turismo certificado-, ocupa el puesto de Director de Turismo, dentro del Departamento de Turismo y Empleo de la ciudad de Brandsen.

En una entrevista con Mario, se dieron a conocer sus posturas y pensamientos en lo que a turismo rural accesible se trata, además de varios temas relacionados a la ciudad. Mario comenzó su carrera como guía de turismo, llegando a convertirse en guía Nacional, y tras más de veinte años de trabajo, dirigió su camino laboral a la dirigencia del sector turismo dentro del Dpto. de Turismo y Empleo. A pesar de haber trabajado tantos años con el turismo de la tercera edad, desconoció esta nueva modalidad conocida como “turismo rural accesible” y la existencia de las Directrices de Accesibilidad. Una vez en tema, el principal interés se evocó en los establecimientos rurales de la ciudad. Según su opinión, y por lo que se ha observado anteriormente, los sitios que formaron parte de este trabajo tienen presencia nula en lo que a criterios de accesibilidad se refiere. En palabras del director de turismo: “cuesta mucho promocionar algunos lugares, debido a que no tienen lo necesario para ser habilitados, y desde el departamento de turismo no podemos darlos a conocer”, y además critica la falta de comunicación que se da por parte de los establecimientos hacia el Dpto. de Turismo. “Es casi inexistente el trabajo que hacemos juntos y de esta manera no se puede trabajar en conjunto para lograr un objetivo claro, y menos que menos, armar algún plan para recibir grupos de gente con discapacidad”, mencionó.

Hablando un poco de la ciudad de Brandsen, se hizo hincapié en que el fuerte de la ciudad son los eventos que se realizan anualmente, como los Carnavales de la Ciudad, Festivales de canto y danza, Fiesta de los Carruajes, Expo Rural, etc. Durante estos eventos la ciudad es sede de un gran número de personas, que ciertamente buscan opciones de alojamiento, siendo imposible promocionar todos los lugares existentes, debido a que no todos cumplen con lo necesario para ser habilitado. Además, durante el año se realizan visitas en el día, recorriendo tres circuitos bien marcados de la ciudad:

- Circuito religioso, en el cual se visita principalmente la Iglesia de Santa Rita de Cascia, patrona de la ciudad, junto al resto de las iglesias barriales.
- Museo y Archivo Histórico de Brandsen, un sitio en donde la historia de la ciudad es contada a partir de varios testimonios y recuerdos que forman parte de sus muestras fijas, y muestras temporales según la época del año que se visite.
- Casco urbano / circuito rural, en donde se visitan los principales y primeros edificios que iniciaron la ciudad (escuela, municipalidad, iglesia, y los más importantes comercios), y se termina el paseo con la visita a algún predio rural, donde se brinda un almuerzo/merienda rural, junto a la venta de productos artesanales (gastronómicos y textiles).

Además, con respecto a lo anteriormente expresado sobre la falta de comunicación entre ambas partes, Mario cuenta que, a pesar de ello, los emprendimientos turísticos han logrado repetir las visitas de parte de los turistas que los han conocido, sin ayuda quizás de la promoción municipal, y sí por la propia promoción.

“Algo que juega en contra del turismo en Brandsen, es la geografía; no disponemos de un atractivo fuerte geográfico, como ser sierras, lagunas, sólo un sector del río Samborombón, en muy mal estado de limpieza, lo que no ayuda a sumar puntos en nuestra oferta. Lo bueno, es que estamos en el cruce de tres rutas provinciales bien

transitadas, la RP 215, la RP 210 y la RP 29, que atraen gente de todos los alrededores”.

La comunidad no participa mucho en lo que a turismo se refiere; muchas veces se acercan a la oficina de turismo (en el edificio del Dpto. de Turismo), queriendo averiguar datos sobre circuitos o alojamiento, y no es posible generalmente ofrecerles demasiadas opciones, dado que la mayoría no posee habilitaciones para ser promocionados por parte del municipio. En estos casos no se dan beneficios en pos del ciudadano, y se dificulta el trabajo municipal.

Según Mario, al hablar de mejorías, lo importante antes de comenzar a pensar en suplir alguna necesidad edilicia o turística, es mejorar las relaciones entre ambos lados, municipio y establecimientos: “el trabajo en conjunto nace de una retroalimentación constante, y dado que es muy poca la ayuda que se recibe a nivel provincial y nacional, debido a momentos de crisis, y cuestiones políticas, finalmente resulta siendo muy dificultoso el poder llegar a un buen resultado”.

Son cada vez más los turistas que, según Mario, se acercan de las ciudades urbanas más próximas a Brandsen, en búsqueda de paz, descanso y tranquilidad, siendo el perfil principal de turistas, las familias.

Como plan a futuro, se está gestionando la idea de crear nuevos circuitos, con auto guías que logren que el turista no dependa de una persona que lo guíe constantemente por la ciudad y sus atractivos; además, la creación de un lugar específico para ser usado como Oficina de Información Turística. La puesta en marcha de una mejora en las comunicaciones establecimientos – municipio es uno de los objetivos principales también del departamento de turismo, y sobre todo los establecimientos rurales, ya que está en marcha un plan de emprendedores artesanales, (dueños de sus propios negocios, tales como vinicultores, apicultores, cocineros de dulce de leche y dulces frutales, artesanías rurales, etc.), que usarían los terrenos de los establecimientos rurales turísticos de la región para sumar un atractivo extra a la experiencia del turista, mediante la venta de sus productos.

La siguiente imagen muestra el exterior del Departamento de Turismo y Empleo. Como se ve, no presenta accesos adaptados para el uso por parte de personas con discapacidades físicas. Dentro, el Departamento es compartido con otros departamentos del municipio.



Foto 24

4.1.5 – Casos de turismo rural accesible en Buenos Aires

A fin de conocer más sobre esta temática, se consultaron ejemplos de buenas prácticas en turismo rural accesible al coordinador de las Directrices de Accesibilidad de Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo de la Nación, el Lic. Iván Ravlic. Se conocieron así dos casos interesantes, que integran en su oferta turística algunas de los requisitos brindados por las Directrices de Accesibilidad.

- **CASO SAN ANTONIO DE ARECO:**

Como se trató anteriormente, San Antonio de Areco es uno de los partidos pertenecientes al programa Pueblos Turísticos. Está ubicado a 113 km. de la ciudad de Buenos Aires y es el escenario de diversas ofertas turísticas accesibles. Junto con el Ministerio de Turismo de la Nación y la Secretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires, el partido ha comenzado a trabajar, desde el año 2007, en la implementación de programas que forman parte del Sistema Argentino de Calidad Turística⁵ (SACT), y es así que el turismo accesible fue surgiendo en este lugar. Mediante capacitaciones en accesibilidad, basados en los aspectos que hacen más inclusivo a un destino, se han adaptado varios establecimientos, haciendo que hoy en día formen parte de una oferta

⁵ El SACT es un sistema que se basa en un conjunto de herramientas especialmente diseñadas para promover la calidad en cada una de las prestaciones turísticas que brindan los destinos en todo el territorio nacional.

totalmente amigable con el turista con discapacidad. Lo importante de estas modificaciones, es que no sólo se adaptaron los accesos, sino también la manera en que se transmite la información. La calidad de los nuevos accesos dará la oportunidad de desplazarse de mejor manera no sólo a personas en sillas de ruedas, sino también a personas embarazadas, que presenten botas de yeso, y a adultos mayores con movilidad reducida, comenta Carlos Gabar en una entrevista realizada por el canal de televisión TV Pública (2011).

Ejemplos de ello, son: el Refugio “Los Naranjos”, un hotel adaptado según las Directrices de Accesibilidad; el Museo Las Lilas, que además de adaptar accesos e instalaciones, ha incorporado la escritura en Braille en toda la información brindada, y la ayuda de una persona con conocimiento en lenguaje de señas; el Hotel Solar del Pago, es actualmente transitable en todas sus zonas para cualquier persona con movilidad reducida, debido a que no posee escalones ni desniveles que superar. Sus instalaciones son amplias, cuenta con estacionamientos adaptados, puertas amplias con apertura hacia afuera, zonas de spa y jacuzzi con plataformas de transferencia, piscina con ascensor hidráulico, y miradores para ver el atardecer, totalmente accesibles. La información de las habitaciones, restaurantes y spa están escritas también en Braille, y cuenta con celulares para que las personas con discapacidad auditiva puedan hablar con recepción mediante el envío de mensajes de texto.

Foto 25, 26, 27 y 28: Refugio “Los Naranjos”.



Foto 25



Foto 26



Foto 27



Foto 28

Foto 29, 30, 31 y 32: Museo "Las Lilas"



Foto 29



Foto 30



Foto 31



Foto 32

Foto 33, 34, 35, 36 y 37: Hotel Solar del Pago



Foto 33



Foto 34



Foto 35



Foto 36



Foto 37

- **CASO EXALTACIÓN DE LA CRUZ:**

Ubicado a 82 km. de la ciudad de Buenos Aires, presenta en su oferta turística, a la estancia Don Silvano, con propuestas de ocio integral, alimentación y alojamiento. De acuerdo a la página de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, en el año 2013, la estancia obtuvo su distinción de accesibilidad dentro del marco del programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, ofreciendo estacionamiento reservado para personas con discapacidad, circulaciones accesibles, alojamiento con sanitarios accesibles, puertas amplias para el paso de sillas de ruedas, y rampas en los accesos. Sus salones de eventos cuentan con aberturas amplias, rampas, sanitarios, vestuarios y circulaciones accesibles, a la vez que las mesas adaptadas y menús para celíacos. El área de piscina cuenta con barandas para su ingreso, y el sector de destrezas y casco de la estancia han sido totalmente adaptados para su uso.



Foto 38



Foto 39



Foto 40



Foto 41

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

El sector turístico se enfrenta a una nueva realidad al hablar de accesibilidad, y es imprescindible dar una respuesta a la demanda turística accesible si se quiere seguir siendo competitivo y cumplir con los derechos de todas las personas. Las personas a lo largo de su vida pueden pasar por muchos acontecimientos que dificulten su capacidad de movimiento, tales como embarazos, enfermedades, discapacidades temporales o permanentes, etc., y el hecho de que un establecimiento presente una oferta accesible, además de garantizar los derechos de las personas, lo ubicaría en un nivel competitivo favorable, ya que acogería a un público mucho más amplio que el promedio. Hoy es imprescindible cambiar la visión del turismo que se tiene a una más inclusiva, donde la creación de espacios y servicios turísticos atiendan a las necesidades de todas las personas, con entornos más inclusivos respecto a las discapacidades. Como remarca la OMT en palabras de su Secretario General Taleb Rifai (2016), “el turismo es un derecho y el acceso debe estar garantizado para todos los ciudadanos”.

En este sentido, esta investigación pretendió conocer la opinión de las personas con discapacidad, relevar los establecimientos turísticos rurales de Brandsen y conocer si la accesibilidad se contempla desde el organismo de planificación turística de la ciudad.

En relación a las encuestas a personas con discapacidad motriz, si bien la gran mayoría, trata de desenvolverse de manera independiente, todas presentan algún grado de dependencia; y, en caso de necesitar ayuda, siempre son acompañados por familiares o amigos. De acuerdo a sus respuestas, la mayor parte de los encuestados realiza actividades turísticas, comprendidas en un lapso de 1 a 10 días, con una previa indagación del destino con el objetivo de saber si el establecimiento atenderá sus demandas. Con el paso del tiempo han notado que los lugares visitados presentan características en común, como la falta de aptitud en las instalaciones (baños, comedores, etc.), falta de áreas de descanso, desniveles, escaleras y caminos dañados, falta de rampas, e inestabilidad de los terrenos. Aquello que demandan como necesidad básica, de acuerdo a sus respuestas, son la existencia de barandas de apoyo, seguridad al momento de movilizarse, superficies antideslizantes, inclusión en caso de haber actividades grupales, personal apto para ayudar, limpieza, y que el costo de poder adaptarse a una actividad no sea mayor al disfrute que este le causaría. Una observación muy importante es que, independientemente de la discapacidad presente y de las dificultades a superar por la ausencia de accesibilidad de los lugares, las personas optan por quedarse en el establecimiento visitado y completar las actividades con ayuda. Esto demuestra que hay un deseo de las personas con discapacidad por hacer turismo, y a pesar de que la oferta accesible sea muy acotada, deciden continuar con la actividad, aunque ésta no garantice las condiciones de equidad, dignidad e igualdad, planteadas anteriormente por Darcy (2009).

En cuanto al relevamiento de los establecimientos, es de destacar que la investigación hubiese sido más fructífera si hubiesen sido entrevistados todos los establecimientos

turísticos rurales de Brandsen, sin embargo, por una cuestión de habilitación municipal, el trabajo se basó en los únicos 3 establecimientos que actualmente poseen las habilitaciones correspondientes en materia legal. Dichos establecimientos presentan diferentes niveles de accesibilidad. De “menor” a “mayor” accesibilidad, de acuerdo a las entrevistas realizadas a sus dueños y las observaciones hechas en las visitas correspondientes, se podría decir que se ordenarían de la siguiente manera:

- 1- Rincón de los Caballos
- 2- Estancia Campo Brandsen (miembro de RATUR)
- 3- Estancia El Chañar Hotel

La mayoría coincide en que desconocen las Directrices de Accesibilidad y que las mejoras de las condiciones de accesibilidad les supone un costo. Así como también enfatizaron que el personal no se encuentra capacitado para atender personas con discapacidad, aunque tienen buena predisposición en el tema. Sin embargo, y aunque algunos muestren más iniciativas que otros, ninguno cumple con condiciones de accesibilidad para garantizar la realización plena de actividades por parte de personas con discapacidad.

Desde el punto de vista de la planificación del turismo de la ciudad, de acuerdo a la entrevista con el director del Dpto. de Turismo de la ciudad de Brandsen, el trabajo en conjunto con los establecimientos turísticos es muy dificultoso; la comunicación entre ambos sectores es casi nula, lo que dificulta conocer los objetivos, necesidades e itinerarios de cada uno. Como se expuso anteriormente, el primer paso para un trabajo en conjunto nace de la comunicación constante, de una retroalimentación que hoy no se ve en la ciudad, lo que hace imposible una planificación adecuada de las actividades de promoción, por parte del municipio, y de una falta de ayuda recíproca muy necesaria en tiempos actuales, en donde las dificultades económicas cobran un papel determinante en los comportamientos y actividades de todos los actores: municipio, empresarios turísticos y turistas.

Así como Brandsen, la mayoría de los destinos rurales presentan condiciones no compatibles con el desplazamiento de las personas con discapacidad física. El turismo accesible en estos casos se vuelve casi una odisea, un concepto pensado como imposible de lograr -al menos de acuerdo a las personas que formaron parte de este trabajo de investigación. Sin embargo, gracias a los aportes del Lic. Iván Ravlic, se pudieron conocer distintos casos de pueblos rurales de la provincia de Buenos Aires, en los que el turismo accesible ha sido implementado con éxito. Muchas veces no son necesarias grandes inversiones para suplir las necesidades de accesibilidad, y con simples remodelaciones y una actitud inclusiva, se pueden lograr grandes cambios.

Tal como se evidenció en este trabajo, la presencia de accesibilidad en el caso de Brandsen parecería casi nula desde la planificación del turismo de la ciudad y el sector privado quienes argumentan que el costo de adaptar los establecimientos deriva en un gasto elevado. Sin embargo, las personas con discapacidad ocupan un importante porcentaje de la sociedad, y suponiendo que puedan realizar una actividad turística en Brandsen, no sólo estarán aportando a la economía de la localidad, sino que también,

estarán encontrando un destino que atienda a sus necesidades y demuestre que pueden poseer la independencia y equidad con respecto a los demás tipos de turistas.

El turismo es un derecho de toda la sociedad, y como tal, debe ser posible para todas las personas; el turismo rural y/o accesible no sólo se trata de una oportunidad de negocio para los empresarios turísticos, sino que pregona una actitud de inclusión social, cada vez más reclamada en el sector turístico. Tal como se indicó anteriormente, las personas con discapacidad encuestadas a pesar de no contar con las condiciones de accesibilidad total en sus destinos turísticos, permanecieron igualmente en los lugares turísticos. Esta cuestión afirma lo que varios autores (Gfk, 2015, Neuman y Reuber, 2004; Rucci, 2018) indican que las personas con discapacidad están deseosas de realizar actividades turísticas pero que no cuentan con los servicios accesibles y que incluso estarían dispuestas a pagar costos más altos si los lugares le garantizaran accesibilidad.

La accesibilidad, en cualquier espacio turístico, debe ser un compromiso y no un desafío.

CAPÍTULO 6

PROPUESTAS DE MEJORA

El objetivo de un plan de mejora es incentivar las modificaciones requeridas en cada proceso. Las mejoras deben ser continuas, es decir, deben perdurar y actualizarse constantemente, y lo más importante, deben suponer un cambio en los comportamientos de las personas que integran una organización.

De acuerdo a lo evaluado a lo largo de la investigación, es notable que los establecimientos turísticos rurales de Brandsen que fueron visitados no poseen las condiciones para ser considerados accesibles. Basados en estas carencias, en las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y de acuerdo a las “Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos” (OMT, 2014), se listarán una serie de mejoras necesarias para identificar a los establecimientos visitados, como destinos turísticos accesibles para personas con discapacidad motriz.

Cabe aclarar que las “Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos”, indican las medidas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con el resto de las personas, a los entornos físicos, el transporte, la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones de uso público, teniendo como ámbito de aplicación las zonas tanto urbanas como rurales.

✓ **ZONAS DE ESTACIONAMIENTO**

Además de lo establecido en las Directrices de Accesibilidad, los estacionamientos deben estar vigilados para evitar su uso por personas sin discapacidad, e impedir que sean bloqueados por otros vehículos u objetos. La amplitud de los mismos debe ser amplia para el cómodo manejo individual de la persona con discapacidad, esté usando silla de ruedas, muletas, bastones, prótesis, etc., y que no deban rodear automóviles.

✓ **DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL Y VERTICAL**

El objetivo es esta sección, es asegurar el desplazamiento independiente de toda persona con discapacidad. Lo ideal, además de lo redactado según las Directrices de Accesibilidad, es que, con respecto al **desplazamiento horizontal**, el mismo se vea libre de obstáculos físicos y visuales, y de una anchura apta para el paso cómodo de dos sillas de ruedas sin que queden bloqueadas. El **desplazamiento vertical** implica el uso que se le da a ascensores, escaleras y rampas. La amplitud de los ascensores debe

permitir la entrada de una silla de ruedas y su movilidad una vez dentro, y las rampas que permiten los accesos a todos los espacios deben ser estrictamente antideslizantes.

✓ **SERVICIOS HIGIÉNICOS PÚBLICOS**

Los sanitarios y vestuarios deben ser construidos de acuerdo a los fundamentos de las Directrices de Accesibilidad, cuidando el libre desplazamiento, y la altura de la grifería y los mecanismos de accionamiento.

✓ **PRECIOS**

Todos aquellos costos extras que implique ofrecer un servicio turístico e instalaciones accesibles, no significarán un incremento de las tarifas para los turistas con discapacidad.

✓ **ALOJAMIENTO Y GASTRONOMÍA**

- **Alojamiento:** todos aquellos lugares que formen parte de la oferta de alojamiento, deberán contar con un número significativo de habitaciones adaptadas, que permitan que el turista pase su estadía sin necesidad de ayuda de otra persona; además deben estar cercanas a las salidas de emergencia y poseer el tamaño necesario para permitir el desplazamiento de una silla de ruedas en su interior. Mismas condiciones deben cumplir los demás cuartos (baños y aseos, y vestuarios).
- **Gastronomía:** los establecimientos que ofrezcan un servicio de restauración, deberán contar principalmente con un fácil acceso desde el exterior y con mobiliario adecuado diseñado para el libre y cómodo movimiento de una silla de ruedas, barras a diferentes alturas, y aseos accesibles. (Ver medidas en Anexo)

✓ **ZONAS VERDES Y ENTORNOS NATURALES**

Las actividades aquí realizadas deben contar con el tipo de accesibilidad propuesta por las Directrices en cuanto a áreas de descanso y previsión de sombra, y además, los elementos que las compongan, tales como aseos y demás instalaciones pertinentes deben ser adaptadas a las necesidades de una persona con discapacidad motriz.

✓ **FORMACIÓN DEL PERSONAL**

Uno de los puntos más sensibles en cuanto a la accesibilidad, es la existencia de las barreras sociales, que como indica Rucci (2012), son establecidas por la propia sociedad con una connotación negativa hacia la discapacidad. Muchas veces el hecho de desconocer las necesidades que requiere una persona con discapacidad, o desconocer la manera en que deben ser ayudadas, lleva al resto de las personas a mantener una actitud distante y hasta desinteresada por los turistas con discapacidad.

Los dueños de los establecimientos desempeñan un papel importante en la reducción de obstáculos y dificultades imprevistas, y la formación que posean en cuanto al trato a personas con discapacidad, podría recaer en una reducción, a su vez, de las barreras sociales que perciben los turistas con discapacidad. Es primordial que se capacite también a cada empleado del establecimiento, en cuanto a funciones de cada instalación, y la manera de transmitirlo al turista. La cortesía y la eficacia son dos valores de suma importancia al momento de brindar ayuda, ofrecer información y facilitar los accesos a lugares no accesibles.

Pertinentemente, cada funcionario de seguridad del establecimiento debe contar con un listado de las personas con presencia de discapacidad, en caso de tener que brindar ayuda de emergencia, como en el caso de evacuaciones, o simples simulacros de emergencia. Ver anexo para más información sobre el tipo de capacitaciones.

✓ **SERVICIO TURÍSTICO ACCESIBLE RURAL**

Este punto puede ser descrito como un conjunto de aptitudes del destino, tales como la formación del personal, la accesibilidad de sus establecimientos, ubicación de sus atractivos, etc. Ante esto, la OMT en sus Recomendaciones, aconseja (y sólo tomaré los puntos necesarios para atender las demandas de las personas con discapacidad motriz):

- ✚ Con respecto al **diseño de los establecimientos**, su uso debe ser equitativo, para personas con distintas discapacidades; sencillo, más allá de todo conocimiento o experiencia; de bajo esfuerzo físico, para ser usado eficiente y cómodamente con un mínimo de fatiga física; y su tamaño y espacio deben ser apropiados para la aproximación, alcance manipulación y uso, independientemente del tamaño, la postura o la movilidad del usuario.
- ✚ Con respecto a la **atención de la demanda**, debería suceder que el personal del destino turístico realice lo siguiente:
 - ❖ **Preguntar antes de ayudar**, no dar por sentado que toda persona con discapacidad necesita ayuda. La autonomía y desenvolvimiento persona es algo con lo que muchos de ellos luchan a diario. Consultar previamente ayuda en la empatía con el turista.

- ❖ ***Ser cuidadoso con el contacto*** físico, un movimiento brusco puede hacer que una persona con discapacidad motriz pierda su equilibrio. Deben evitarse las palmadas en espalda y movimientos rápidos, si la persona asistida usa bastón o muletas. Recordar que sus implementos forman parte de su espacio personal.
 - ❖ ***Pensar antes de hablar***, siempre dirigirse, en una conversación, al acompañante y a la persona con discapacidad de la misma manera, evitando hablar sobre la discapacidad, y términos como “padece” o “sufre”, “pobrecito”, “qué pena”, que denotan una sensación de incomodidad al turista. Comportarse lo más natural posible.
 - ❖ ***No dar por sentado lo que el otro necesita***, ellos saben mejor que nadie qué pueden o no pueden hacer. **SIEMPRE** debe consultarle previamente, y no decidir por ellos sobre ninguna decisión.
 - ❖ ***Tener empatía y responder a sus sugerencias/pedidos***, ya que todo lo que demanden es para su comodidad. Una respuesta positiva resulta en gratitud, y una posible recomendación en su entorno sobre el establecimiento.
- ✚ Con respecto a los **recursos turísticos**, tendrán que contar con los accesos descritos anteriormente, y además de ello, permitir el libre recorrido por parte del turista con discapacidad. Es probable que no todos los recursos sean adaptables a la accesibilidad; en estos casos, el turista valorará positivamente el uso de dispositivos que empleen nuevas tecnologías de la información y la comunicación para poder mostrar al turista los lugares que le son restringidos.
 - ✚ La accesibilidad deberá ser de igual importancia en los establecimientos, como también en las Oficinas de Turismo, los informadores turísticos, los teléfonos públicos, comercios y aparcamientos públicos.

BIBLIOGRAFÍA

- Balbiani, M. (2008). "El Turismo Rural como Elemento de Comunicación". Consultado el 24 de abril de 2019 de: https://racimo.usal.edu.ar/3250/1/500023033-El_turismo_rural_como_elemento_de_comunicaci%C3%B3n.pdf
- Barrera, E. (2009). LA FORMACIÓN EN TURISMO RURAL. LA EXPERIENCIA DE LA FACULTAD DE AGRONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES. Consultado el 24 de abril de 2019 de: https://www.agro.uba.ar/users/barrera/publicaciones/formacion_en_turismo_rural_fauba_2006.pdf
- Becerro, C. (2016). Plan de negocio: Agencia de viajes especializada en turismo accesible. Consultado el 16 de mayo de 2019 de: <http://nportal0.urv.cat:18080/fourrepo/rest/audit/digitalobjects/DS?objectId=TFG%3A1486&label=Plan+de+negocio%3A+Agencia+de+viajes+especializada+en+Turismo+Accesible&lang=es&datastreamId=Mem%C3%B2ria&mimeType=application%2Fpdf>
- Beltran Laurente, M.; Pardo Paredes, E. (2019). Las barreras de comunicación entre el paciente y el personal asistencial del hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto del distrito de SUPE en el año 2018. Consultado el 10 de diciembre de 2019 de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3048/BELTRAN%20LAURENTE%20y%20PARDO%20PAREDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cebrián Abellán, F. (2008). Turismo rural y desarrollo local. [online] Play.google.com. Consultado el 23 de septiembre de 2018 de: https://play.google.com/books/reader?id=_NjEMwc1i_AC&pg=GBS.PP5
- Charpentier, P.; Aboiron, H. (2001). Clasificación Internacional de las deficiencias, discapacidades y minusvalías. Consultado el 24 de abril de 2019 de: <http://www.trastornosmentalesyjusticiapenal.com/wp-content/uploads/1980-clasificacion-deficiencias-discapacidad-minusvalias.pdf>
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44. Consultado el 2 de septiembre de 2018 de: <https://opus.lib.uts.edu.au/bitstream/10453/10091/1/2008005505.pdf>
- Del Busto, E. (2014). Régimen Jurídico del alojamiento turístico en la República Argentina. Consultado el 17 de mayo de 2019 de: <http://www.condet.edu.ar/cndt/images/articulos/volumenxii/regimen.pdf>

- Egea García C.; Sarabia Sánchez A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. Consultado el 24 de abril de 2019 de: <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-temprana/clasificacionsomsdiscapacidad.pdf>
- Fandos Herrera, C. y Puyuelo Arilla, J.M. (2013): "La generación de lealtad a un destino de turismo gastronómico como factor clave en el desarrollo rural", Cuadernos Aragoneses de Economía, Vol. 23, Nº 1-2, págs. 47-73. ISSN 0211-0865. García Cuesta, J. L. (1996). El turismo rural como factor diversificador de rentas en la tradicional economía agraria. Consultado el 23 de septiembre de 2018 de: https://www.researchgate.net/publication/283579344_Citar_como_LA_GENERACION_DE_LEALTAD_A_UN_DESTINO_DE_TURISMO_GASTRONOMICO_COMO_FACTOR_CLAVE_EN_EL_DESARROLLO_RURAL
- Garobbio, C. (s.f.). Turismo Rural. Consultado el 12 de diciembre de 2019 de: https://www.au24.econo.unlp.edu.ar/pluginfile.php/161436/mod_resource/content/1/TURISMO%20RURAL.pdf
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). (2003). Libro Blanco de la Accesibilidad. Recuperado 30 septiembre, 2018, de: <http://www.proyectoabedul.es/AU%20Libro%20Blanco%20Accesibilidad.pdf>
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). (2006). Los modelos de atención en alojamientos residenciales para personas en situación de dependencia. Consultado el 12 de marzo de 2019 de: http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/modelos_alojamiento.pdf
- Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA). (2018). Turismo Rural, una modalidad para contrarrestar los efectos de la "Huella de Carbono Turística". Consultado el 18 de mayo de 2019 de: <https://inta.gob.ar/documentos/turismo-rural-una-modalidad-para-contrarrestar-los-efectos-de-la-huella-de-carbono-turistica>
- Ivars Baidal, J. A. (2000). Turismo y espacios rurales: conceptos, filosofía y realidades. Investigaciones Geográficas. Recuperado el 25 de septiembre de 2018 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17602303>
- Ley Nº 14.209. Bs. As. (2014). Ley Provincial de Turismo.
- Ley Nº 18.284. Bs. As. (1969). Código Alimentario Argentino. Normas para producción, elaboración y circulación de alimentos para consumo humano en todo el país.
- Ley Nº 25.643. Bs. As. (2002). Sistema de Protección Integral de las Personas con Discapacidad.
- Ley Nº 26.378. Bs. As. (2008). Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

- Ministerio de Turismo de la Nación. (2008). Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. Consultado el 30 de diciembre de 2018 de: <http://www.buenosaires.gob.ar/directrices-de-accesibilidad>
- Municipalidad de Areco. [Municipalidad de Areco]. (2015). Turismo Accesible en San Antonio de Areco. Consultado el 26 de abril de 2019 de: <https://www.youtube.com/watch?v=TItcLb37IQ4>
- Navarro, F. & Schlüter, R. (2010). Estudios y Perspectivas en Turismo, vol. 19, núm. 6, 2010, pp. 909-929. Consultado el 15 de octubre de 2018 de: <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180717577003.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas. (2008). CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. Consultado el 16 de mayo de 2019 de: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2018). Discapacidad y salud. Consultado el 30 de septiembre de 2018 de: <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Consultado el 1 de mayo de 2019 de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/recomendaciones.pdf>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2016). «Turismo para todos: promover la accesibilidad universal» Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible. Consultado el 25 de abril de 2019 de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupplychaines20162web.pdf>
- PlusmarTV. [PlusmarTV]. (2012, octubre 17). Pueblos Turísticos 2. Consultado el 23 de abril de 2019 de: <https://www.youtube.com/watch?v=jjhdR1SJhw4>
- Pogorelsky, L. (2008). Recategorización de alojamientos turísticos en Provincia de Buenos Aires. Consultado el 18 de mayo de 2019 de: https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=124&id_articulo=1333
- Román, M. F.; Ciccolella, M. (2009). TURISMO RURAL EN LA ARGENTINA. Concepto, situación y perspectivas. Consultado el 27 de febrero de 2019, de: https://www.academia.edu/11634140/TURISMO_RURAL_EN_LA_ARGENTINA_Concepto_situación_y_perspectivas
- Rucci, A. C. (2012). Los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de desarrollar actividades turísticas. “Caso: República de los Niños”.

Consultado el 21 de agosto de 2018 de:
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/20253/Documento_completo___%20ANA%20CLARA%20RUCCI-.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rucci, A. C. (2018). Discapacidad en el MERCOSUR: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional. Consultado el 10 de octubre de 2018 de:
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/66822/Documento_completo___pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Secretaría de Turismo – Dirección Provincial Turismo Social y Comunitario. (2012). Programa de turismo Comunitario. Pueblos Turísticos. Una apuesta al desarrollo turístico de las pequeñas localidades. Consultado el 24 de abril de 2019 de:
http://repotur.yvera.gob.ar/bitstream/handle/123456789/3882/PROGRAMA_pueblos_turisticos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soriano, L. (2017). El Turismo Accesible como respuesta a una Oportunidad de Mercado en El Salvador. Consultado el 25 de abril de 2019 de:
https://www.researchgate.net/publication/326636555_El_turismo_accesible_como_respuesta_a_una_oportunidad_de_mercado_en_El_Salvador
- Turismo Provincia de Buenos Aires. (s.f.). Establecimientos Accesibles: Exaltación de la Cruz. Consultado el 27 de abril de 2019 de:
<http://www.mp.gba.gov.ar/turismo/downloads/Destinos%20Accesibles%20Exaltaci%C3%B3n%20de%20la%20Cruz19.pdf>
- TV Pública Argentina. [TV Pública Argentina]. (2011). Visión Siete: Areco, ciudad accesible. Consultado el 26 de abril de 2019 de:
<https://www.youtube.com/watch?v=qVVBcVom84A>
- Urquiza C. [CARLOS URQUIZA]. (2011, abril 29). Pueblos Turísticos Pcia. de Bs. As - 1º Parte. Consultado el 23 de abril de 2019 de:
<https://www.youtube.com/watch?v=AA73l24mF2A&t=618s>
- Zuriñe Muñoz, A. (Tutoría Fct Urkide). (2017). DISCAPACIDAD FISICA. Recuperado 16 octubre, 2018, de https://tuxdoc.com/download/discapacidad-fisica_pdf

FUENTES ELECTRÓNICAS:

- Sitio web de Estadísticas de Turismo de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires. Consultado el 11 de diciembre de 2019 de:
<https://www.yvera.tur.ar/estadistica/>
- Sitio web de Estancia Don Silvano. Consultado el 17 de febrero de 2020 de:
<http://donsilvano.com/>

- Sitio web de la Organización de las Naciones Unidas. Consultado el 10 de mayo de 2019 de: <https://www.un.org/es/>
- Sitio web de la Organización Mundial de la Salud. Consultado el 30 de septiembre de 2018 de: <https://www.who.int/es>
- Sitio web de la Organización Mundial del Turismo. Consultado el 25 de abril de 2019 de: <http://www2.unwto.org/es>
- Sitio web de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires. Consultado el 24 de abril de 2019 de: https://www.gba.gob.ar/produccion/area_de_trabajo/turismo
- Sitio web del Hotel Solar del Pago. Consultado el 17 de febrero de 2020 de: <http://www.solardelpago.com/>
- Sitio web del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). Consultado el 30 de septiembre de 2018 de: http://www.imserso.es/imserso_01/index.htm
- Sitio web del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA). Consultado el 18 de mayo de 2019 de: <https://www.argentina.gob.ar/inta>
- Sitio web del municipio de Brandsen. Consultado el 20 de agosto de 2018 de: <http://www.brandsenbsas.com.ar/el-municipio.php>
- Sitio web del Museo Las Lilas. Consultado el 17 de febrero de 2020 de: <https://museolaslilas.org/>
- Sitio web del Refugio “Los Naranjos”. Consultado el 17 de febrero de 2020 de: <http://losnaranjos.laolladecobre.com.ar/>

ANEXOS

ANEXO 1

RAMPAS, SÍMBOLO INTERNACIONAL DE DISCAPACIDAD, PICTOGRAMAS

Tabla 3: Pendientes longitudinales máximas para rampas interiores.

Ley N° 962, artículo 4.6.3.81

Relación: h/l	Porcentaje	Altura a salvar: h (cm)			Observaciones
1/5,0	20,00 %	-----	<	7,50	sin descanso
1/8,0	12,50 %	>= 7,50	<	20,00	sin descanso
1/10,0	10,00 %	>= 20,00	<	30,00	sin descanso
1/12,0	8,33 %	>= 30,00	<	50,00	sin descanso
1/12,5	8,00 %	>= 50,00	<	75,00	con descanso
1/16,0	6,25 %	>= 75,00	<	100,00	con descanso
1/16,6	6,00 %	>= 100,00	<	140,00	con descanso (s)
1/20,0	5,00 %	>= 140,00	--	-----	con descanso (s)

Fuente: Directrices de Accesibilidad Turística.

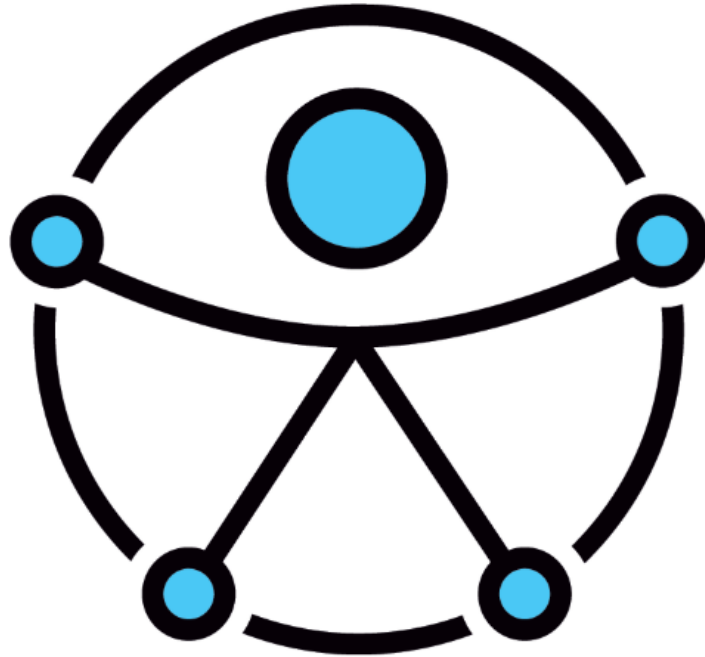
Tabla 4: Pendientes longitudinales máximas para rampas exteriores

Ley N° 962, artículo 4.6.3.81

Relación: h/l	Porcentaje	Altura a salvar: h (cm)			Observaciones
1/8,0	12,50 %	-----	<	7,50	sin descanso
1/10,0	10,00 %	>= 7,50	<	20,00	sin descanso
1/12,0	8,33 %	>= 20,00	<	30,00	sin descanso
1/12,5	8,00 %	>= 30,00	<	50,00	sin descanso
1/16,0	6,25 %	>= 50,00	<	75,00	con descanso
1/16,6	6,00 %	>= 75,00	<	100,00	con descanso
1/20,0	5,00 %	>= 100,00	<	140,00	con descanso (s)
1/25,0	4,00 %	>= 140,00	--	-----	con descanso (s)

Fuente: Directrices de Accesibilidad Turística.

SÍMBOLO INTERNACIONAL DE DISCAPACIDAD



Fuente: ONU (2006)

PICTOGRAMAS



Fuente: Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos.

ANEXO 2

REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD EN UN ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO RURAL, DE ACUERDO A LAS DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD EN SERVICIOS TURÍSTICOS (SNR)

- **Entorno inmediato rural:** es aquel espacio alrededor del establecimiento rural, que debe ser transitado para ingresar al mismo. Para garantizar la circulación y el ingreso de los mismos, se debe cumplir lo siguiente:
 - ✓ Los suelos deben ser lo suficientemente compactos para asegurar la circulación horizontal en los recorridos.
 - ✓ En los accesos peatonales no debe haber presencia de raíces expuestas, piedras sueltas, grava o arena.
 - Eliminar desniveles mediante el uso de rampas. Estas deben estar construidas según la Ley N° 962, artículo 4.6.3.81. (Ver Anexo). El material de las mismas debe ser antideslizante; su principio y final debe permitir el giro de una silla de ruedas, y lo mismo su descanso; debe poseer a ambos lados, barandas (continuas y dobles) a 0,75 m. y a 0.90 m. respectivamente. Deben facilitar el deslizamiento de las manos y permitir un agarre firme; escrito en Braille, debe haber información con respecto a la proximidad de los límites de la rampa, así como también información de lugares significativos.

- **Ingreso accesible:** es aquel al que se puede acceder sin ningún tipo de limitaciones arquitectónicas y naturales. Una vez allí, se debe poder acceder y luego utilizar las instalaciones existentes. En este punto, los dueños de los establecimientos deberían eliminar los obstáculos que puedan impedir la circulación en los recorridos del turista.
 - ✓ Rebajar desniveles de los cordones para generar accesos.
 - ✓ Garantizar espacios libres de movimiento en el entorno inmediato. El ancho mínimo debe ser de 1,20 m. y la altura mínima de 2,10 m.
 - ✓ Las veredas deben ser antideslizantes y no deben contener desniveles.
 - ✓ Rejillas y bocas de registro deben estar nivelados a la vereda. Las rejillas deben tener un tramado fino, y estar colocadas en forma perpendicular al sentido de la circulación.
 - ✓ Evitar el uso de gravas, arenas, tierras sueltas, césped, y cualquier material que pueda provocar deslizamiento hasta el ingreso principal.

- **Estacionamiento:** debe estar ubicado lo más cerca posible de los ingresos accesibles, a una distancia máxima de 30 m. y al mismo nivel de los mismos (o con la menor pendiente posible). En caso de haber una diferencia de niveles entre el estacionamiento y la entrada principal, debería incorporarse un ascensor sin desniveles, y en caso de haberlos, hacer uso de rampas. Es obligación señalar el lugar con el símbolo internacional de discapacidad (o acceso) – ver anexo -. El módulo de estacionamiento de una persona con discapacidad debe tener el tamaño de un módulo y medio de los convencionales, para el descanso de las mismas. De ser posible, la incorporación del servicio de valet parking es altamente recomendable.

- **Entrada principal:** para denominarse accesible, deberá suceder que sus elementos cumplan con algunos requisitos:
 - ✓ **Puertas:** deben tener un ancho libre de 0.80 m. mínimo, señalizadas con dos bandas horizontales de 0,20 m. de ancho, contrastadas visualmente, a una altura de 1,00 m. y 1,50 m. respectivamente; debe haber un espacio (anterior y posterior) de aproximación de 1,20 m.; los espacios de circulación no se tienen que ver invadidos por las puertas; y sus picaportes tienen que ser en forma de “manijas”, evitándose los de tipo esféricos. En los sanitarios, deben abrir hacia afuera, con un ángulo de 90°, y en todos los casos, deben diferenciarse cromáticamente y que contrasten con los elementos a su alrededor.
 - ✓ **Ventanas:** de fácil apertura y deslizamiento, sin invasión de las áreas de circulación; cuando la ventana tiene visión del exterior, siendo este un atractivo, la altura inferior no debe ser mayor a 0,80 m.
 - ✓ **Escaleras:** provistas de barandas a ambos lados, con rellanos o descansos, permitiendo que el anclaje de la mano sea firme y continuo. Las barandas deben estar a 0,75 m. de altura (para niños y personas de baja talla) y a 0,90 m., prolongándose 0,30 m. de altura del primer y segundo escalón, rematando en curva, y en caso de no estar entre paredes la escalera, las barandas deben protegerse con paneles, o mallas. Los escalones deben ser antideslizantes, diferenciando también el primer y último escalón con otro color diferente al suelo. Las barandas deben ser señalizadas en Braille.
 - ✓ **Rampas:** ver anexo.
 - ✓ Deben evitarse el uso de puertas giratorias. En caso de haberlas, habilitar una entrada accesible.
 - ✓ Señalar cada acceso, tanto con colores diferentes del resto, carteles, y escritura Braille.

- **Sanitarios:**

- ✓ Debe incorporarse un sanitario accesible para cada sexo en cada grupo sanitario. El recorrido hacia ellos debe ser accesible, sin desniveles tanto dentro como fuera de ellos, y el espacio de aproximación de las puertas (por dentro y por fuera), debe ser de al menos, 1,20 m.
- ✓ Los pisos tienen que ser antideslizantes, y en caso de contar con rejillas o desagües, deben estar al mismo nivel del suelo. La pendiente formada por los desagües, no debe superar el 2%. Contemplar el acondicionamiento de los sanitarios con franjas de distintas texturas para personas ciegas o con disminución visual. Debe haber, además, lugar suficiente para que una silla de ruedas realice un giro completo sin obstaculizaciones.
- ✓ Los interruptores deben ser a presión, de gran superficie, y deben quedar diferenciados cromáticamente de la superficie donde estén.
- ✓ Los inodoros deben tener en sus laterales, al menos 0,85 m. de espacio libre para la transferencia de la persona desde una silla de ruedas; su asiento a 0,45 m. de altura; el accionamiento del depósito debe darse mediante un pulsador de gran superficie o palanca, que no requiera grandes esfuerzos físicos, ubicado a no más de 1,10 m. de altura, desplazado del eje del inodoro. Para niños y personas de baja estatura, ubicar el inodoro a 0,35 m. Las tapas deben ser de madera con fijaciones metálicas (reforzadas estas, como también las fijaciones al piso).
- ✓ Con respecto a los mingitorios, debe preverse la colocación de ganchos para poder colgar muletas o bastones, y al menos haber uno a una estatura de 0,30-0,35 m. de altura, para ser usado por niños o personas de baja altura.
- ✓ Con respecto a los lavatorios, deberían instalarse aquellos que se empotran a la pared, evitando los que emplean una columna como soporte. Si hay varios, debe haber uno al menos a 0,75 m. de altura, para su uso por parte de los niños y personas de baja altura. Su profundidad debería ser de 0,60 m., con un espacio en frente del mismo de 0,90 m. para facilitar el giro completo de una silla de ruedas.
- ✓ La grifería siempre debe ser de fácil accionamiento por parte del usuario.
- ✓ Con respecto a aspectos de seguridad, se debería colocar un timbre en los sanitarios, conectado al área de recepción o administración (si hubiere), para poder solicitar asistencia. (El timbre debe estar a 0,50 m. de altura del piso), y garantizar que la salida del lugar sea totalmente accesible, en caso de tener que salir por alguna emergencia. Colocar, además, alarmas sonoras y lumínicas para emergencias.
- ✓ Los accesorios también deben ser tenidos en cuenta. En caso de haber jabonera, colocarla a una altura no mayor a 1,20 m. igual que los toalleros o distribuidores de papel. El porta rollo en la pared más próxima al

inodoro a una altura de 0,50 m. Los percheros deben ser colocados a 1,20 m., y los espejos a una altura en donde tanto una persona sentada como una persona de pie, puedan verse cómodamente. Como adicional y no menos importante, adicionar un cambiador para bebés, a una altura en que tanto una persona en silla de ruedas como una persona parada, puedan hacer uso cómodo del mismo.

- ✓ Los barrales, usados para los inodoros, deben ser colocados uno en forma horizontal sobre el lateral del inodoro, de 1,10 m. de longitud, a 0,70 – 0,75 m. de altura y a 0,35 m. del eje del inodoro. En el otro lateral del mismo, colocar un barral rebatible, para el caso de las sillas de ruedas. En las duchas, debe haber un barral colocado verticalmente, a una altura de 0,90 m. del lado desde donde la persona va a transportarse. A 0,90 m., colocar uno en posición horizontal, teniendo continuidad con el barral vertical, de forma que formen una “L”.
 - ✓ En el caso de usar *módulos sanitarios*, (útiles para eventos por su versatilidad en lo que a colocación respecta), debe preverse que el recorrido hacia ellos sea accesible y sea señalizado correctamente. La higiene periódica debe ser tenida en cuenta.
- **Vestuarios:** al igual que los demás espacios, debe asegurarse que el camino a ellos sea accesible, que estén debidamente señalizados, y contar con los elementos anteriormente mencionados: asientos y barrales fijos y rebatibles, percheros, espejos, cerrojos desbloqueables desde el exterior, lockers alcanzables por una persona en posición sentada, y lugares de giro de 1,50 m.
 - **Circulación vertical y horizontal accesible**
 - ✓ **Vertical:** es la que permite la conexión entre los niveles y pisos de un establecimiento.
 - ❖ Escaleras.
 - ❖ Rampas.
 - ❖ Ascensores: su interior debe permitir el giro de una silla de ruedas (diámetro de 1,50 m.). Si se trata de un ascensor pequeño, debe tener un mínimo de 0,90 m. por 1,30 m., con puerta placa exterior y un herraje tipo tirador para que una persona en silla de ruedas pueda abrir y cerrar la puerta tranquilamente. Incorporar una botonera a 1,20 m. de altura, señalizada en escritura Braille y en relieve, alarmas e indicaciones sonoras y lumínicas en interior y exterior, y que tanto el piso del ascensor como el piso del establecimiento no queden desnivelados.

- ❖ Elevadores alternativos, contruidos en caso de no poder diseñar una rampa de pendiente adecuada, o ascensor, son plataformas elevadoras para transportar a sólo 1 persona por vez. Deben poseer todos los elementos de uso accesible (barandas, elementos de contención, pisos antideslizantes, etc.).

✓ **Horizontal:**

- ❖ Solado/piso: deben ser antideslizantes, sin elementos que obstaculicen el paso; la pendiente del sendero para el escurrimiento del agua debe ser del 2%. Si los tramos son muy extensos, prever que la pendiente no sea mayor al 6%, ni los tramos mayores a 15 m. Evitar las alfombras, y usar pisos y/o solados texturados para las personas con discapacidad visual.
- ❖ Pasillos: el ancho mínimo debe ser de 0,90 m. permitiendo el paso de una silla de ruedas; en caso de haber desniveles, solucionarlos con el uso de plataformas, rebajes o rampas, siempre contemplando la ausencia de obstáculos que impidan la circulación. Cada 10 m. aprox., se recomienda la incorporación de un descanso que permita el giro de una silla de ruedas y facilitar así el cambio de marcha. Si el acceso a otros espacios es en pendiente, asegurar que las barandas también queden más elevadas, quedando al mismo nivel que lo estaban en la altura normal. A su vez, asegurar una buena iluminación.
- ❖ Senderos/caminos: contruidos con material antideslizante, las caminerías deben ser de madera o tierra firme y bien tratada. No debe haber elementos que causen tropiezos, y se exige evitar el uso de arena o grava suelta, que no puedan compactarse al igual que la tierra. Deben tener un ancho mínimo de 1,50 m., y poseer bordillos de seguridad a 0,10 m. o delimitación con piedras en ambos lados del sendero para guía de personas con visibilidad reducida que utilizan bastón. Las zonas de descanso que pueden ser utilizadas como cruces de otros senderos o caminos, deberían estar cada 50 m. siendo de una medida de 1,50 m. por 2,00 m. Estas zonas contarán con bancos a 0,45 m. del piso, con respaldo, apoyabrazos, y aristas redondeadas. Prever la eliminación de obstáculos, tales como crecimiento de vegetación, o la caída de ramas.
- ❖ Pasarelas y puentes: contruidos con materiales antideslizantes, si son hechos con madera, prever una separación de los espacios no sea mayor a 0,02 m. En todos los casos, sean puentes o pasarelas elevados sobre cuerpos de agua a diferentes alturas, deben poseer todos los materiales de seguridad: barandas (colocadas a 0,90 - 1 m. de altura) y pasamanos (a dos alturas, uno inferior a 0,75 m. del suelo, y uno superior a 0,90 m.). Las bajas barandas deben ser protegidas con paneles, mallas o

barrotes, sobre todo por la seguridad de los niños, y más si son lugares con riesgos.

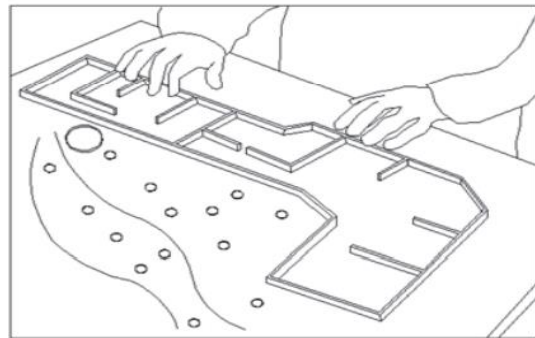
- **Zonas de estar:** son el nexo entre dos actividades, ya que une, por ejemplo, la salida de un edificio, con la espera hacia la siguiente actividad, sea ésta un paseo, salir a comer, etc., o bien para despejarse de la actividad realizada. Al momento de construirlas, deben tenerse en cuenta las directrices sobre los ingresos accesibles, tipos de circulación, aberturas y sanitarios anteriormente descritas, procurando que sus pisos sean antideslizantes, que permitan el paso de una silla de ruedas y su libre giro, resolviendo desniveles y eliminando obstáculos. Si la zona cuenta con plazas de juegos para los niños, estas deben contemplar la adaptación de la gran mayoría de sus juegos, es decir, garantizar la aproximación segura a ellos, sin obstáculos ni desniveles, y tener al menos tres juegos en dicha plaza. Además, en caso de ubicarse en una zona céntrica, debe contar con un estacionamiento accesible, y debe ser eliminado todo obstáculo que impida el desplazamiento tanto vertical como horizontal. Con respecto a la señalización, se debe contar con un mapa táctil en la entrada, con información necesaria para personas con discapacidad visual, y a su vez, paneles de información clara para el resto de las personas sin problemas visuales.
- **Área de descanso / provisión de sombra:** lugares en donde se descansa y se disfruta de la calma. Son generalmente al aire libre, y en caso de no haber árboles que proporcionen sombra, se deberán proporcionar objetos que den sombra al área. En estos lugares, es usual encontrar objetos para el descanso, tales como reposeras o similares, que, en este caso, deberán seguir una serie de pautas.
 - ✓ **Bancos:** sus asientos deben estar a una altura de 0,40 – 0,45 m. con una profundidad de entre 0,41 Y 0,43 m. Para niños, a una altura de 0,33 m. El respaldo de una altura de entre 0,37 y 0,43 m. formando un ángulo de inclinación con el asiento de 105°. Los apoyabrazos irán a una altura de entre 0,70 y 0,75 m. A su vez, dejar libre uno de los costados del banco, de alrededor de los 0,80 m. para permitir que se posicione una silla de ruedas o cochecito de bebé. El material empleado para su construcción debe ser resistente a agentes atmosféricos, evitando su sobre calentamiento o enfriamiento.
 - ✓ **Bebedores:** deberían ser colocados a los laterales de las zonas de descanso, sendas peatonales, para no obstaculizar; ubicados en zonas sin desniveles, accesibles para personas en sillas de ruedas; a la vez que se señalizará con solados texturados y colores diferenciados, todo el perímetro del mismo, en un ancho de 0,80 m. Los surtidores de agua serán colocados, uno a 0,75 m. y otro a 0,90 m. de altura. Los elementos de accionamiento deberán ser de fácil uso, especialmente que requieran poca fuerza.

- ✓ **Cestos de basura:** ubicados en el mismo espacio que los bebederos, visualmente perceptibles, empleando aquellos que se prolongan hasta el suelo, para la fácil detección de las personas con poca capacidad visual. La altura será de 1,10 m. si la boca se ubica en la parte lateral, y 0,80 m. si está en la parte superior.
- ✓ **Mesas:** deberán ser firmes, de cuatro patas, con una altura de 0,70 m., ancho entre las patas de 0,80 m. y una profundidad bajo la superficie de apoyo de 0,65 m. Si son mesas redondas, contemplar las mismas medidas anteriormente nombradas.
- ✓ **Sillas:** altura de 0,40 – 0,45 m. con una profundidad de entre 0,40 y 0,43 m. Deben ser de fácil desplazamiento, livianas, para poder ser maniobradas por personas de movilidad reducida. El respaldo tendrá un ángulo máximo de inclinación con el asiento de 105°, y una altura de 0,37 – 0,43 m.
- ✓ **Apoyos isquiáticos:** son elementos que permiten descansar a las personas en posición semisentada. Estos apoyos permiten recobrar la posición erguida fácilmente y son una oportunidad de reposo para personas ancianas o con discapacidad física. La longitud de los mismos serán de 0,70 m. mínimo, y sus barras estarán comprendidas entre 0,70 y 0,90 m. con una inclinación de 30° con respecto a la vertical.
- ✓ **Piscinas:** se tendrán en cuenta todos los puntos tratados sobre ingresos, aberturas, circulación, sanitarios, hacia y desde la piscina; al entrar y salir de la misma, debe garantizarse la mayor seguridad posible, y el uso correcto de elementos accesibles, como escaleras móviles que cuenten con barandas y pendientes adecuadas, rampas, sistemas de transferencia (grúa e hidráulico). Las rejillas serán colocadas al mismo nivel del suelo, los márgenes de la piscina de un ancho mínimo de 0,90 m., antideslizantes, y los niveles de profundidad señalizados.
- ✓ **Sala de primeros auxilios:** se tendrán en cuenta los aspectos tratados con anterioridad, sobre ingresos, aberturas, circulación, y entradas accesibles, y dispondrá de personal capacitado en la atención de personas con discapacidad, tanto móvil como auditivamente.
- **Áreas gastronómicas:** zonas destinadas para el expendio de alimentos. Al construirlas, o modificarlas, se contemplarán los aspectos tratados sobre ingresos, aberturas, circulación, estacionamientos, sanitarios y mobiliario. Garantizar una iluminación uniforme y difusa, y que las mesas adaptadas estén ubicadas cerca de las salidas de emergencia y sanitarios. Las bandejas serán ubicadas a una altura de no mayor a 0,80 m. y si se colocan elementos colgantes o cartelera, garantizar que no se cuelguen a una altura inferior a 2,10 m. de altura. Es de vital importancia que el personal sea capacitado en la atención hacia personas de movilidad reducida.

- **Señalización:** es todo aquello que permite al usuario orientarse espacialmente, identificar en qué sitio se encuentra con respecto del resto de los objetos físicos que lo rodean. El establecimiento turístico deberá estar provisto de señalizaciones y paneles informativos indicarán la posición de determinados lugares, advertirán sobre peligros, normas de seguridad, celebración de eventos, y las condiciones de accesibilidad del lugar, se verá señalizada por el Símbolo Internacional de Accesibilidad (S. I. A.). Las personas con movilidad reducida tendrán prioridad de acceso en dichos lugares. Algunos tipos de señalizaciones:

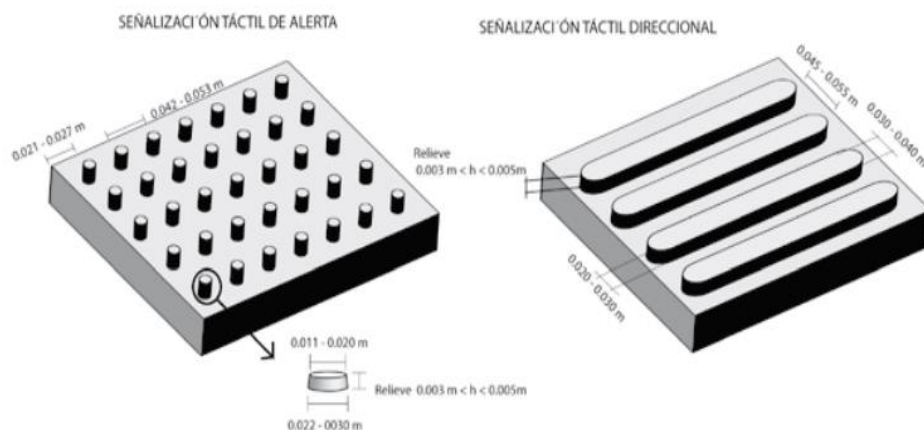
✓ **Pictogramas:** representan lugares, figuras o acciones, mediante el uso de dibujos simples. En la actividad turística son indispensables para brindar un servicio adecuado. (Ver anexo).

✓ **Información táctil:** útil para las personas no videntes o con disminución visual. Se materializará en pisos, paneles informativos, paredes, pasamanos, ascensores, etc. Deberá colocarse en relieves salientes, no lacerante, detectable por los dedos, pies o bastones. Si se ubican en paredes, evitar que estén a más de 1,20 m. Se contemplará también que no reciban luz directa para que no produzca brillos y destellos, y se escribirá, además, en Braille. Lo mismo corre para barandas, escaleras y rampas.



✓ **Mapa táctil:** al igual que una persona vidente detecta la información mediante el uso de la vista, una persona no vidente o con capacidad visual reducida podrá ubicarse mediante un barrido secuencial de dicho mapa. La persona representa mentalmente los espacios, ayudando a su desplazamiento de manera segura e independiente.

✓ **Franja guía:** ofrece a la persona con discapacidad visual una posibilidad de direccionamiento dentro del establecimiento y su entorno, otorgándole mayor seguridad y autonomía. Generalmente se usan baldosas con relieve, para mayor percepción por los pies y bastones, que sean antideslizantes. Hay dos tipos de baldosas:



Por último, pero no por eso menos importante, hay que tener en cuenta que no muchas veces un establecimiento cuenta con todos estos aspectos accesibles, por lo que una manera de, en cierto modo, equilibrar dicha carencia de elementos, es por medio de la **CAPACITACIÓN AL PERSONAL PARA LA ATENCIÓN**.

Con respecto a este punto, existen dos tipos de capacitaciones, una específica, y una general.

- **ESPECÍFICA:** se capacitará al personal sobre temas de accesibilidad en cada espacio anteriormente explicado, y qué tipo de asistencia necesitará cada persona. Dichas capacitaciones serán llevadas a cabo por personal calificado. Para mantener un estatus de atención accesible, el establecimiento deberá mantener sus títulos y certificados de dichas capacitaciones, así como también una lista de los empleados que las realizaron; además, se capacitará al personal con respecto a asistencia médica inmediata, lo que brindará una comunicación más efectiva, y además, se enseñará el uso de cada elemento de seguridad, desde plataformas y escaleras, hasta rampas y ascensores. Es primordial que el personal sepa correctamente el uso de cada elemento, y lo comunique de manera clara, amable y precisa. Se capacitarán guardavidas, hablantes en lengua de señas, guías para las visitas turísticas y estrategias en la atención al público.
- **GENERAL:** como su nombre lo indica, se capacitará al personal en aspectos más generales, como en la naturalidad, el respeto, el sentido común, la buena atención a personas con discapacidad motriz y movilidad reducida, de baja estatura, con discapacidad mental, y otro tipo de limitaciones. Estas capacitaciones se darán al personal presente, y al ingresante, manteniendo certificados capacitantes, y registros de qué personas realizaron dichas capacitaciones.

Cada persona es única, y por lo tanto, cada una necesita o requiere una necesidad diferente al otro. Cuando una persona presenta una discapacidad, es imprescindible saber de qué manera interactuar con ella. Ante todo, el trato con naturalidad debe prevalecer en todas las relaciones dadas, y en este punto, hablaremos de las atenciones necesarias para las personas con discapacidad motriz.

ANEXO 3

MODELOS DE ENTREVISTAS Y ENCUESTAS REALIZADAS

ENTREVISTA ENCARGADOS / EMPLEADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS

Cargo que ocupa:

Antigüedad en el cargo:

Nivel de educación alcanzado:

Profesión:

- 1- ¿Cómo nace el establecimiento como atractivo turístico y por qué?
- 2- ¿Qué tipo de actividades desarrollan en este lugar?
- 3- ¿Qué tipo de turistas reciben?
- 4- ¿Escuchó hablar alguna vez de “accesibilidad”?
- 5- ¿Reconoce el término turismo accesible? ¿Y turismo rural accesible?
- 6- Ahora con respecto a las personas, ¿sabe lo que es una persona con discapacidades físicas motrices?
- 7- ¿Ha recibido en el establecimiento personas que presentaran esta condición?
- 8- ¿Cómo es la metodología de trabajo al momento de brindarle un servicio a una persona con discapacidad motriz?
- 9- ¿Conoce las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos?
- 10- ¿Cree que este establecimiento presenta aspectos ligados a la accesibilidad?
¿Cuáles?
- 11- Una persona con discapacidad física, ¿es capaz de realizar una actividad normal, como el resto de los turistas, dentro del establecimiento?
- 12- En caso de ser necesario, ¿qué cree que debería ser mejorado o cambiado dentro del establecimiento, para brindar un servicio turístico rural accesible digno?
- 13- Con respecto a los accesos (estacionamientos, entradas, sanitarios, piscinas, caminos, zonas de descanso, etc.), ¿cree que respetan el concepto de accesibles?
- 14- ¿Cree contar con el personal suficientemente capacitado para brindar un servicio turístico a una persona con discapacidad física motriz?
- 15- ¿Qué aspectos describiría como fortalezas del establecimiento?
- 16- ¿Qué importancia le da al hecho de ser conocido como un establecimiento turístico amigable con los turistas con discapacidad?

ENTREVISTA AL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE TURISMO

Cargo que ocupa:

Antigüedad en el cargo:

Nivel de educación alcanzado:

Profesión:

- 1- ¿Está al tanto de las posturas turísticas de Brandsen?
- 2- ¿Conoce o está familiarizado con el concepto de “casas turísticas rurales”?
- 3- ¿El turismo accesible le es conocido? ¿Y el turismo rural accesible?
- 4- ¿Qué sabe acerca de la accesibilidad?
- 5- ¿Conoce las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos?
- 6- ¿Qué nivel de accesibilidad cree que presentan los establecimientos rurales turísticos de Brandsen?
- 7- ¿Qué nivel de promoción se le da a la ciudad, preferentemente a los atractivos y establecimientos rurales?
- 8- ¿Cree que Brandsen está preparado para recibir este tipo de turista con discapacidades motrices?
- 9- ¿Promociona el municipio de Brandsen sus actividades a turistas con discapacidades? ¿De qué manera?
- 10- ¿Cuál es el fuerte de la ciudad en términos turísticos?
- 11- ¿Existen circuitos o visitas integradas, es decir, aptas tanto para personas sin discapacidad como para las que sí presentan?
- 12- ¿Conoce el objetivo de los establecimientos turísticos rurales de Brandsen?
- 13- Posturas de la sociedad de Brandsen con respecto a la integración y la accesibilidad turística.
- 14- ¿Podría mencionar efectos positivos y negativos del turismo en la ciudad?
- 15- ¿Participa la comunidad en la toma de decisiones políticas relacionadas al turismo?
- 16- ¿La sociedad se ve beneficiada por el turismo?
- 17- En caso de ser necesario, ¿qué aspectos mejoraría del turismo rural en Brandsen?
- 18- ¿Recibe la ciudad ayuda de otros niveles gubernamentales? (nacionales, provinciales, municipales)
- 19- Perfil del turista que visita Brandsen.
- 20- Planes a futuro con respecto al turismo. (¿Involucran planes para el turismo rural accesible?)

ENCUESTA A PERSONAS CON DISCAPACIDADES MOTRICES

1. **¿Conoce o ha escuchado sobre Brandsen?**

Marca solo un óvalo.

Sí

No

2. **En caso de serle posible, ¿visitaría Brandsen, sabiendo que el tipo de turismo predominante presente en el destino es el rural?**

Marca solo un óvalo.

Sí

No

Tal vez

3. **¿Reconoce el concepto de "Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos"?**

Marca solo un óvalo.

Sí

No

4. **¿Cree que los establecimientos turísticos rurales que ha visitado cumplen con las Directrices?**

Marca solo un óvalo.

Sí

No

Encuesta a personas con discapacidad motriz

5. **¿Qué discapacidad presenta?**

6. ¿Hace cuánto presenta esta discapacidad?

Marca solo un óvalo.

- 1 - 5 años
- 6 - 10 años
- 11 - 30 años
- Toda la vida

7. ¿Qué grado de dependencia presenta?

Marca solo un óvalo.

- Moderado (necesita ayuda al menos una vez al día)
- Severo (necesita ayuda de 2 a 3 veces por día)
- Grave (necesita ayuda constantemente)

8. ¿Realizó alguna vez una actividad turística? En caso de no haberla realizado, ¿por qué razón fue?

9. ¿Con qué frecuencia realiza actividades turísticas?

Marca solo un óvalo.

- 1 a 2 veces al año
- 3 a 5 veces al año
- 6 a 10 veces al año
- No realiza

10. ¿Qué duración suelen tener las salidas que realiza?

11. ¿Cuál es el motivo de la elección del destino?

12. ¿Organiza el viaje solo o en familia/amigos?

13. ¿Qué problemas/obstáculos suele encontrar al momento de hacer una actividad turística?

14. Si nota que al llegar a un destino, el establecimiento no es accesible, y no puede realizar la actividad planeada, ¿cómo reacciona? ¿Se queda en el lugar y realiza la actividad con ayuda, o se va?

Marca solo un óvalo.

- Se queda en el lugar y realiza la actividad con ayuda
- Se retira del establecimiento
- Se queda en el lugar sin realizar la actividad
- Otro.

15. ¿Qué aspectos encuentra más importantes al momento de realizar la actividad?

16. ¿Qué sugiere como mejora al momento de realizar una actividad?

17. ¿Qué es lo que espera de un destino? ¿Y de las personas que trabajan en el lugar que visita?

ANEXO 4

Ley N° 14.209 – Decreto Reglamentario N° 13

ARTICULO 62. ALOJAMIENTOS TURISTICOS RURALES: DERECHOS Y OBLIGACIONES

DEL ESTABLECIMIENTO

1. Local de recepción y/o administración con sala de estar.
 2. Salón comedor o salón para desayunar con televisor (como mínimo de 32") con servicios sanitarios diferenciados por sexo.
 3. Quincho o salón de uso múltiple con servicios sanitarios diferenciados por sexo.
 4. Estacionamiento a razón de uno (1) por habitación.
 5. En caso de tener pileta de natación, la misma deberá estar protegida por una cerca, poseer iluminación, estar fijadas claramente las marcas de profundidad y contar con elementos de salvamento.
 6. Todas las áreas deberán estar señalizadas para el posible recorrido del turista.
1. Baños privados o compartidos identificados para el uso del huésped.

DE LOS SERVICIOS.

1. Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de desayuno, restaurante con comidas regionales, refrigerio y bar.
2. Personal bilingüe para la atención de la recepción, debiendo como mínimo en dos (2) de los turnos de trabajo encontrarse personal que hable inglés o portugués.
3. Servicio de lavandería.
4. Servicio en las habitaciones.
5. Servicio de comunicaciones (PC, teléfono, fax, entre otros) para uso exclusivo del pasajero.
6. Ofrecer al menos una actividad relacionada con la actividad primaria
7. Ofrecer en recepción material de información de productos regionales y de la región.

DE LAS HABITACIONES Y LOS BAÑOS.

1. La ropa de cama deberá ser cambiada como mínimo en días alternados (salvo el caso en que el huésped optara por otra periodicidad).

2. Toallas, toallón y toallas de cara, los que deberán ser cambiados diariamente (salvo el caso en que el huésped optara por otra periodicidad).
3. Teléfono interno que permita la comunicación con recepción.
4. Los baños privados contarán con: recipientes con shampoo, acondicionador, jabón de tocador y secador de pelo.