

Tesis de Grado
Licenciatura en Turismo
Facultad de Ciencias Económicas-UNLP

16 Julio 2022

Entre lo legal y lo legítimo

Análisis de la accesibilidad en
los hoteles de la ciudad de La
Plata



Tesista: Lucia Godas Legajo: 91152/0 Mail: l.godas98@gmail.com

Directora: Mg. Viviana Di Lucca

Índice

Agradecimientos	4
Resumen	6
Introducción	8
Antecedentes.....	10
Objetivos.....	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos.....	11
Marco Teórico.....	12
La Discapacidad y el turismo: conceptos, definiciones y relaciones.....	12
Turismo Accesible	14
Cadena de accesibilidad turística	16
Las normativas como herramientas de inclusión.....	17
Metodología de Investigación	19
Capítulo 1: Marco legal.....	21
Normativas Internacionales y Nacionales	21
Capítulo 2: Estudio de caso	25
La ciudad de La Plata	25
Relevamiento de accesibilidad en el sector hotelero de la ciudad de La Plata	26
Encuestas de opinión sobre el Decreto 914/97 y la Ley Nacional 24.314 a personas con discapacidad	28
Primera instancia de la encuesta	28
Segunda Instancia de la encuesta	28
Tercera instancia de la encuesta.....	30
Cuarta instancia de la encuesta	36
Entrecruzamiento de datos	38
Conclusiones y comentarios finales	40
Bibliografía	43
Anexos	45
Anexo I: Cuadro de relevamiento.....	45
Anexo II: Fotos de relevamiento.....	49
Anexo III: Encuesta	64

Índice de gráficos

Gráfico 1: Gráfico de accesibilidad turística	16
Gráfico 2: Resultados de la pregunta 13: A la hora de armar su viaje, ¿investiga la accesibilidad del destino al que va a viajar?.....	30
Gráfico 3: Resultados de la pregunta 14: ¿Qué tan importante es la accesibilidad en los siguientes sectores turísticos?.....	31
Gráfico 4: Resultados de la pregunta 15: Particularmente en el sector de alojamiento hotelero, ¿dónde le resulta más importante la accesibilidad en relación a su estadía?.....	32
Gráfico 5: Resultados de la pregunta 16: En lo que respecta al acceso al edificio, ¿qué tan importante le resultan los siguientes puntos?.....	33
Gráfico 6: Resultados de la pregunta 17: En el área de recepción, ¿qué tan importante le resulta que se cuente con los siguientes servicios?	34
Gráfico 7: Resultados de la pregunta 18: Con respecto a la circulación dentro del edificio, ¿qué tan importante le resultan los siguientes puntos?	35
Gráfico 9: Resultados de la pregunta 20: ¿Conoce la Ley N° 24.314 'Sistema de Protección Integral para las Personas con Discapacidad' y su decreto reglamentario N° 914/97?	37

Índice de fotos

FOTO 1 Y FOTO 2	56
FOTO 3 Y FOTO 4	56
FOTO 5 Y FOTO 6	57
FOTO 7 Y FOTO 8	57
FOTO 9 Y FOTO 10	58
FOTO 11 Y FOTO 12	58
FOTO 13 Y FOTO 14	59
FOTO 15 Y FOTO 16	59
FOTO 17 Y FOTO 18	60
FOTO 19 Y FOTO 20	60
FOTO 21	61
FOTO 22 Y FOTO 23	61
FOTO 24	61
FOTO 25 Y FOTO 26	62
FOTO 27 Y FOTO 28	62
FOTO 29 Y FOTO 30	63
FOTO 31 Y FOTO 32	63
FOTO 33 Y FOTO 34	64
FOTO 35 Y FOTO 36	64
FOTO 37 Y FOTO 38	65
FOTO 39	65
FOTO 40; FOTO 41 Y FOTO 42	66
FOTO 43	66
FOTO 44 Y FOTO 45	67
FOTO 46 Y FOTO 47	67
FOTO 48 Y FOTO 49	68
FOTO 50 Y FOTO 51	68
FOTO 52 Y FOTO 53	69
FOTO 54 Y FOTO 55	69
FOTO 56 Y FOTO 57	70
FOTO 58 Y FOTO 59	70

Agradecimientos

Este apartado lo quiero dedicar a todas las personas que de alguna u otra manera me ayudaron y estuvieron conmigo a lo largo, no sólo de este trabajo, sino de toda la carrera.

Primero a mi directora Viviana Di Lucca por su acompañamiento y por enseñarme sobre este campo poco explorado que es el de la accesibilidad, personas con esta visión y compromiso hace que el mundo vaya mejorando.

A mi familia, los que están y los que ya no están, pero siguen acompañándome, no hubiese podido hacer la carrera que hice sin su sostén y amor incondicional.

A mis amigos de toda la vida, que estuvieron para mí en estos años, gracias a su apoyo fue que logré transitar este camino.

Y a mis amigas de la facultad, por hacer esta carrera más hermosa de lo que ya es, sin ellas no hubiese sido lo mismo.

A todos, **¡gracias infinitas!**

“(...) el turismo es, antes que todo, una práctica social colectiva que integra mecanismos distintos de relación con el espacio, la identidad y el Otro.”
(Brickman,
2009, p. 43)

Resumen

La lucha de las personas con discapacidad para gozar de todos sus derechos viene ya desde mediados del siglo XX. Con el paso de los años, la consecución de estos derechos alcanza a la actividad turística. Ya desde la Declaración de Manila de los años 80, el turismo es reconocido como un derecho al que todos deben acceder sin limitaciones ni discriminación (Organización Mundial de Turismo, 1980). Hoy en día, y con mucho por hacer todavía, son numerosas las legislaciones que se consiguieron en materia de accesibilidad turística, que tienen como objetivo que las personas en situación de discapacidad puedan disfrutar de su tiempo libre sin limitaciones en igualdad de condiciones con las demás.

Por años, las leyes marcaron formas, costumbres y comportamientos sociales. Sin embargo, a veces las normativas no siempre están a la altura de la ética, y a pesar de su cumplimiento las consecuencias demuestran que están fuera de contexto. Esto hace que el ejercicio del derecho de algunas personas quede sujeto al obrar de otras, quienes actúan en base a su ética. De esto se desprende lo legítimo y lo legal. Lo legítimo es lo que cada uno considera justo y actúa en base a eso, esté o no regulado por las leyes. En conclusión, se está dejando al criterio de cada uno, el cumplimiento o no de ciertos derechos que debieran estar amparados por una justicia que, a pesar de que se muestre igualitaria para todos, en la práctica no lo es.

Esta investigación buscó hacer primero una revisión por las legislaciones más importantes que, en la actualidad, regulan uno de los sectores fundamentales para la actividad turística como es el hotelero.

Por un lado, se presentó la Convención Sobre los Derechos Para las Personas con discapacidad impulsada por la Organización de las Naciones Unidas en el año 2006, que otorga sentidos y una perspectiva social; interrelacionándola con la Ley Nacional N° 24.314 'Sistema de Protección Integral de los Discapacitados' así como su Decreto reglamentario 914/97, sancionados previos a la mencionada convención, y que rige hoy en día como ley de referencia en Argentina a la hora de buscar especificaciones para proyectar.

Por otro lado, se decidió realizar un diagnóstico de la situación del sector hotelero de la ciudad de La Plata, en cuanto al cumplimiento de la ley previamente mencionada, que permitiera dejar ver cómo se encontraban los hoteles inaugurados entre los años 2010 y 2020 en cuanto a la accesibilidad. Debido al recorte temporal y lo estipulado por la ley, los hoteles relevados fueron 5 y arrojaron muchos puntos importantes para realizar futuras propuestas de mejoras. En términos generales todos cumplen parcialmente con lo que dicta el Decreto 914/97, en algunos casos a pesar de ser legal, no resulta razonable.

Luego se realizaron encuestas semi estructuradas que les permitieran a las personas en situación de discapacidad dar su opinión en cuanto al grado de importancia que ellos tenían sobre las diversas exigencias que plantea la Ley Nacional N° 24.314 y su Decreto reglamentario 914/97, y realizar comentarios de mejoras.

Por último, se realizaron las conclusiones de los datos obtenidos acompañadas de comentarios al respecto. Lo que se busca dejar sentado de este trabajo es un diagnóstico a partir del cual se puedan repensar las normativas existentes y darles la actualización necesaria para poder hacer los espacios cada vez más accesibles, y que todos puedan hacer cumplir su derecho de hacer turismo como lo dicta la ley.

Introducción

Una de las actividades que fue tomando relevancia como un derecho esencial para la sociedad es el turismo. Así lo postula la Ley Nacional de Turismo N° 25.997 en su artículo 2, en el cual destaca los principios que rigen dicha ley y por consiguiente en los que se basa el turismo nacional. En el mencionado artículo también se hace referencia a la importancia que tiene la supresión de barreras que impiden que el turismo se lleve a cabo, permitiendo el uso y disfrute de la actividad por parte de toda la sociedad sin dificultad alguna. La imposibilidad que tienen algunas personas de no poder 'hacer turismo' es una manera de discriminación y es el Estado quien debe establecer normas y ulteriores penalizaciones para asegurar que esto no ocurra, trabajando, a su vez, en conjunto con los todos actores implicados (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2003).

Desde el punto de vista del derecho internacional, el 13 de diciembre de 2006 en Nueva York y luego de muchos años de lucha, la Asamblea General de las Naciones aprueba la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Este hito no fue aislado, ya que proviene de décadas de evolución en la mirada que se les da a las personas con discapacidad, y tuvo como resultado final que su abordaje forme parte de los derechos humanos (Coriat, 2002). Particularmente, en el año 2008 Argentina adopta dicha Convención, y en el año 2014 la incorpora a su Constitución. En relación con el turismo, el artículo 9 menciona la importancia que tienen los Estados a la hora de asegurar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los lugares de uso público, transporte, servicios de información, edificios, entre otros, los cuales juegan un rol indispensable para el desarrollo de la actividad. En el artículo 30 se establece también el derecho que tienen las personas con discapacidad a participar en igualdad de condiciones en diversas actividades recreativas dentro de las cuales está el turismo.

El sector hotelero conforma uno de los eslabones principales de la gran cadena de servicios de los que está conformada la actividad turística. La experiencia que el turista va a tener, depende de cómo fue su percepción de todos estos eslabones. Es por esto que la supresión de barreras en los entornos de la que habla la ley debe ser algo que se de en toda la experiencia del viaje. Esto no influye sólo en las personas con discapacidad, sino en todo su entorno y contexto ya que ellas no suelen realizar esta actividad de manera individual, por lo que son considerados multiclientes (Fernández Alles, 2007). Imposibilitar el turismo a dicho segmento también es dejar fuera a un gran porcentaje de la población. Esta es otra razón por la que se menciona siempre que la accesibilidad no está destinada a las personas en situación de discapacidad, sino que, de implementarla, aportará una mayor calidad para todos los usuarios (Alonso, 2006), y por consiguiente la experiencia será más gratificante para el turista.

El foco de este estudio es puesto en la ciudad de La Plata en donde las normativas que rigen para la regulación de los establecimientos hoteleros en términos de accesibilidad son la Ley Nacional N° 24.314 de Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida con su decreto reglamentario 914/97 y, los artículos 251° y 286° del Código de edificación para el Partido de La Plata n° 10.681. A su vez resulta fundamental el rol que cumple la ya mencionada Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, estableciendo una base ética a partir de la cual, ya sean gobiernos mismo como privados, deberían de actuar en pos de respetar y garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

La propuesta de este trabajo es analizar si los derechos que poseen las personas con discapacidad motriz a la hora de alojarse en establecimientos hoteleros en la ciudad de La Plata están siendo satisfechas por los atributos que brinda el marco normativo a través de

las estrategias de accesibilidad. Para esto se estudiaron las diversas normativas existentes que entraron en vigencia hasta el año 2020, prestando especial atención a las interrelaciones e incidencia que existen entre ellas a fin de formar un marco legal de referencia para realizar dicho análisis. Por otro lado, también busca medir el grado de cumplimiento de las mismas y si resultan suficientes, por parte de los hoteles construidos en la ciudad entre el lapso de tiempo que va desde el 2010 (año en el cual entra en vigencia el nuevo Código de edificación) hasta el año 2020, para así comprobar en qué estado se encuentra realmente la nueva oferta de alojamiento turístico en la ciudad en términos de cumplimiento de los estándares mínimos de accesibilidad como lo marca la normativa.

Antecedentes

La decisión de realizar este estudio fue impulsada por la carencia de datos y de análisis de los mismos en la actividad hotelera de la ciudad.

Existen trabajos que se tomaron como referencia porque realizan aporte para dar un diagnóstico sobre la accesibilidad en algunos espacios de la Ciudad de La Plata.

Por un lado, el estudio realizado por Ana Clara Rucci en el año 2012, ofrece un análisis el estado de accesibilidad de la República de los Niños, tomando como referencia también los comentarios de dos escuelas usuarias del predio, quienes compartieron su experiencia.

Otro trabajo que evidenció la accesibilidad de un atractivo de la ciudad fue el realizado por Gonzalo Ezequiel Riesco, quien estudió el caso del Teatro Argentino. Al igual que Ana, realizó un relevamiento de la infraestructura, acompañado con la experiencia de los usuarios con discapacidad.

Por último, también se quiere mencionar el trabajo realizado por Natalia Carman, quien analizó las condiciones de accesibilidad en la comunicación de la información por parte de los museos de La Plata para las personas con discapacidad visual. La autora estudió las páginas web de diversos museos platenses, y acompañó este relevamiento con entrevistas a los directores de estos atractivos en cuanto a la temática.

Estos estudios nutren y apoyan el presente texto en relación al sentido de la accesibilidad, tanto en cómo fueron abordados y la metodología a utilizar, con el fin de poder realizar un diagnóstico en un sector de la actividad tan importante como es el del alojamiento.

Este trabajo realiza un recorte sobre algunos edificios del sector hotelero en la ciudad de La Plata, construidos en un periodo de tiempo determinado, investigando sus condiciones de accesibilidad. Busca dejar abierta una puerta para futuros estudios que puedan seguir investigando los diversos sectores que componen la oferta turística de la ciudad, ya sea de alojamiento, atractivos, entre otros.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el grado de cumplimiento de la oferta hotelera de la normativa de accesibilidad en la ciudad de La Plata en los hoteles construidos entre los años 2010 y 2020, poniendo en tensión la relación entre la normativa, los derechos y las efectivas y diversas necesidades.

Objetivos Específicos

- Estudiar y analizar la legislación de accesibilidad que rige para los establecimientos hoteleros en la ciudad de La Plata.
- Medir y analizar el cumplimiento de la legislación en los hoteles pertinentes en la ciudad de La Plata.
- Estudiar las necesidades que poseen las personas con discapacidad cuando deciden alojarse en un hotel.

Marco Teórico

La Discapacidad y el turismo: conceptos, definiciones y relaciones

Decir que la sociedad puede ser pensada como un conjunto de personas que tiene sus costumbres, usos e idioma en común dentro de un país, entender que existen diversidades entre sus integrantes resulta importante para poder satisfacer las necesidades de todos de la mejor manera. Sobre todo, desde el punto de vista del turismo que, como servicio, su principal objetivo es cumplir con las expectativas de la mayor cantidad de clientes posibles.

Es por lo dicho anteriormente que se desprende un concepto introductorio importante a destacar que es el de calidad de vida. Los autores Verdugo y Schalock (2013) plantean que la calidad de vida en una persona se da cuando pueden llegar a satisfacer diversos aspectos de la vida:

- Bienestar social: se refiere a tener tranquilidad.
- Relaciones interpersonales: se refiere a tener una buena relación con las personas que nos rodean en la comunidad.
- Desarrollo Personal: se refiere a poder educarse y adquirir diferentes conocimientos.
- Bienestar físico: se refiere principalmente a gozar de buena salud.
- Autodeterminación: se refiere a tener poder de decisión sobre las cosas que quiere en su vida.
- Inclusión social: se refiere a poder participar en sociedad y sus actividades.
- Derechos: se refiere al derecho de ser tratado igual que el resto y con respeto por sus opiniones, modo de expresión, intimidad, entre otros.

En Argentina, según el último censo efectuado en el 2010 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 12.5% de la población tiene algún tipo de discapacidad, pero ¿por qué se hace mención especialmente a las personas con discapacidad? ¿por qué es importante conceptualizar la discapacidad?

En el año 2006 y luego de años de lucha por sus derechos, las personas de este colectivo lograron que se sancionara internacionalmente la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. En su Preámbulo, muchos Estados entre los que se encuentra Argentina, llegaron a un acuerdo para definir a la discapacidad como:

(...) un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Organización de las Naciones Unidas, 2006, p. 1)

También en este mismo documento se conceptualizó a la 'persona con discapacidad', entendida como "(...) aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás" (ONU, 2008, p. 4).

Resulta pertinente también para entender el contexto conceptual en el que se va a desarrollar el estudio, mencionar la diferencia entre deficiencia y discapacidad ya que a veces en el discurso cotidiano son utilizados como sinónimos y no lo son. Deficiencia hace referencia a las limitaciones que pueda tener una persona en el plano físico, ya sea la limitación de ver o caminar. En cambio, la discapacidad hace referencia a, como refleja la cita mencionada previamente, las limitaciones que pone la sociedad basándose en estas limitaciones físicas, creando contextos diferentes en los cuales estas personas 'deben' llevar

a cabo su vida, separados del resto (Buhalis, Eichhorn, Michopoulou & Miller, 2005).

A partir de lo dicho anteriormente queda en evidencia que no todos los integrantes de la sociedad se encuentran en las mismas condiciones a la hora de llevar a cabo su vida, de manera de cumplir con los aspectos mencionados previamente para lograr una buena calidad de vida y, que existen limitantes dentro de ésta que hacen que se produzca diferencias entre sus individuos. Pero hablar sólo de los limitantes físicos que pueden experimentar ciertos individuos sería limitar la concepción de la discapacidad.

En el Libro Blanco de la Accesibilidad publicado por el Instituto de Migraciones y Servicios Sociales en 2003, se realizó una categorización de personas a las que la sociedad les pone alguna traba para el desarrollo de su vida:

- Personas con discapacidad permanente: son las personas que poseen alguna deficiencia física, sensorial o mental.
- Personas mayores: entre las que se hace la distinción de persona mayor discapacitada o no discapacitada.
- Personas con discapacidad transitoria: son las personas por algún motivo o situación están impedidos de realizar sus actividades de manera plena. Entre ellas se distinguen: personas con discapacidades transitorias (ejemplo: personas que posean un yeso que impida su movilidad), las personas embarazadas y el resto de personas que por algún motivo vean su movilidad reducida.

Para el propósito de este estudio se hizo foco en las personas con discapacidad físico motriz ya que la ley y el decreto que se utilizarán más adelante, sólo están destinados a la supresión de barreras para este tipo de discapacidad. Esta es entendida como “la alteración de la capacidad del movimiento, que implica en distinto grado a las funciones de desplazamiento y/o de manipulación, bucofonotóricas o de la respiración que limita a la persona en su desarrollo personal o social” (Pérez Fernández & Garaigordobil, 2007, p. 344). Cabe aclarar que dentro de cada tipo de discapacidad pueden darse niveles de impedimentos sociales. Existen casos en los cuales dichos impedimentos, no se ven transformados en discapacidades porque la sociedad no limita a estas personas de llevar una vida plena, pero hay otros casos en los que esto sí suceda. Esto es un claro ejemplo de discriminación, es permitirle a un grupo de personas algo por cierto motivo, pero limitar a otros por otro.

Como se mencionó previamente dos aspectos fundamentales para una buena calidad de vida son los de relaciones interpersonales e inclusión social, y es uno de los principios en los que se basa la Convención (ONU, 2008). Para que ambos se lleven a cabo es necesario que el entorno en el que vivimos y nos desarrollamos nos incluya y nos dé la posibilidad de lograrlos. Este entorno ha ido evolucionando con el paso de los años y se ha ido adaptando tanto a las nuevas tecnologías como a las nuevas corrientes de pensamiento que han surgido a lo largo de la historia.

Está claro que, por ejemplo, la ciudad en la que se habita no es la misma desde su planeamiento (si es que alguna vez lo tuvo), su ejecución y su crecimiento. Año a año las ciudades sufren transformaciones que son el reflejo de la sociedad en la que se vive y, de la que se quiere dejar atrás.

Los nuevos movimientos de derechos humanos que surgieron en los años 70 y que lograron conseguir la Convención hace un poco más de una década, consiguieron que el espacio poco a poco se vaya modificando para finalmente incluir dentro de la sociedad a un grupo de personas que sufría día a día y en las pequeñas cosas, la discriminación de no poder llevar a cabo su vida de manera plena. Dentro de la misma Convención se hace mención especial a un concepto que es el de diseño universal, entendido este como:

(...) el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (ONU, 2008, p. 5)

De este concepto se desprende una mirada muy importante, la cual es que no se está considerando sólo a las personas con discapacidad, si no que expone que todas las personas se beneficiarán del diseño universal, sin distinción alguna que pueda causar una mirada hacia las personas con discapacidad que pueda ser entendida como de inferioridad o especial (Coriat, 2002). Otro aspecto a destacar sobre esta conceptualización que se hace desde la Convención es que, si bien se trata de producir un diseño que no deje afuera a nadie, la heterogeneidad de la propia especie humana hace que siempre alguien quede excluido. Lo que se busca es que esto se reduzca al mínimo, y en caso de producirse, se implementen “ayudas técnicas”, definidas en la Convención como “ajustes razonables”, entendido este como:

las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales; (ONU, 2006, p. 5)

De ambos conceptos se desprende finalmente, el concepto de accesibilidad. La accesibilidad es uno de los principios regentes de la Convención Sobre Los Derechos de las Personas Con Discapacidad, que menciona que:

los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. (ONU, 2008, p. 8-9)

Es importante destacar, y así lo hacen tanto Coriat (2002) como IMSERSO (2003), que la accesibilidad no sólo debe contemplar el acceso, si no que se debe tener en cuenta en todo el proceso y no sólo en la concepción del diseño. Desde que se crea el diseño, se pone en funcionamiento y el feedback que se genera del mismo, culminando con su mantenimiento, son todos aspectos que se deben tener en cuenta para que la accesibilidad garantice efectivamente que, ya sea el entorno como un producto o servicio pueda ser utilizado y disfrutado por todos (Coriat, 2002; IMSERSO, 2003).

Turismo Accesible

Una de las actividades sociales que está en constante crecimiento es el turismo. A lo largo de la historia se fueron desarrollando diversas conceptualizaciones que fueron ampliando las características de la actividad. A fines de este estudio se tomará la propuesta por

Camisón, quien define al turismo como

(...) la suma de los fenómenos y relaciones surgidas de la interacción de los turistas foráneos y los residentes (proveedores de servicios, autoridades locales y comunidad local) en el proceso de atraer y acomodar a los turistas. Es una conjunción de actividades, servicios e industrias que influyen en la experiencia del turista, englobando el negocio de hoteles, restaurantes, transportes y cualquier otro componente que contribuya a satisfacer las necesidades y deseos de los turistas. (Camisón, 1996, p. 20-21)

Cabe destacar que el autor hace hincapié a la hora de desarrollar su definición en las relaciones que se crean entre diversos actores, y es por eso que el turismo es considerado una actividad social.

Desde la perspectiva de la discapacidad, la Convención de Sobre los Derechos para las Personas con Discapacidad, mencionada previamente, también menciona al turismo como parte de los derechos a cumplir para este colectivo, “a fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas, los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes (...)” (ONU, 2006, p. 20). Como antecedente a esto, en el año 1980 en Manila, la Organización Mundial de Turismo ya se hacía eco de las nuevas luchas de igualdad iniciadas en la década precedente, y en su Declaración en la Asamblea General también reconoce el derecho a las vacaciones y al viaje, delegando a las sociedades el acceso sin discriminación a estas actividades.

A partir de este momento es que se empieza a hablar de turismo accesible.

Muchos son los autores que trataron este concepto a lo largo de los años. Según Fernández Alles (2007) el turismo accesible es la tipología de turismo que “persigue la supresión de las barreras al turismo realizado por personas con discapacidad” (Fernández Alles, 2007, p. 59). Al hablar de barreras, normalmente se hace referencia a las barreras arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte y en las telecomunicaciones (IMERSO, 2003).

Sin embargo, para este trabajo se consideró más pertinente nombrar a las barreras turísticas presentadas por Simon Darcy (2018) en su paper *“Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities”*. Dicho autor resalta la importancia de pensar al colectivo de personas con discapacidad como un grupo heterogéneo, con diversas situaciones de vida y corporales. También menciona que es preciso no caer en la particularidad a la hora de hablar de barreras. Esto significa que no se debe pensar que los impedimentos que existen en el entorno sólo afectan a las personas con discapacidad, si no que interpelan a todos.

De la misma manera, el turismo también tiene barreras particulares que deben ser estudiadas de manera especial si se quiere hacer accesible la actividad para lo cual Darcy (2018) propone 4 niveles diferentes en los que se encuentran diversos tipos de barreras.

En el primer nivel se encuentran las que afectan a todos: las intrapersonales, las interpersonales y las estructurales. Las primeras incluyen factores como la religión, referencias étnicas, habilidades propias, salud e interés de viajar (que puede plantearse también como un factor aparte). Las segundas hacen referencia más a una cuestión de acompañamiento en el viaje (factor que influye particularmente más a las personas con discapacidad) y la comunicación que se tenga con uno mismo. Por último, las restantes barreras incluyen factores como el dinero, tiempo, oportunidades, entre otras.

En el siguiente nivel se desarrollan las pertinentes a las personas con discapacidad en general, sin distinción en la tipología. Entre estas barreras se encuentran la ignorancia, la actitud, la información poco confiable y la industria del turismo en sí.

En el tercer nivel se encuentran las barreras específicas a cada tipo de discapacidad: las

que enfrentan las personas con discapacidad motriz, física, visual, auditiva o mental.

Como se mencionó previamente, cómo afecta la barrera presente en el entorno depende de la persona, las que están en situación de discapacidad motriz se verán más afectadas por las barreras arquitectónicas que las personas con discapacidad auditiva. Es por esto que resulta importante hacer este tipo de distinción y, ya que no existe una solución que beneficie a todo el mundo, es indispensable tener un pensamiento amplio de la cuestión para poder cumplir de la mejor manera con lo que defiende la accesibilidad. Esto va en relación al último nivel en el que se encuentran las barreras específicas a cada individuo dependiendo de la severidad de la discapacidad, la edad y otras características que puedan impedir a la persona de realizar un viaje que excedan a las barreras del entorno.

Cadena de accesibilidad turística

La actividad turística es un fenómeno multidisciplinar que genera valor a partir de la interrelación que existe entre diferentes servicios a la hora de realizar un viaje. De esta cadena se desprende un producto turístico que es el que el turista va a consumir.

Por consiguiente, resulta importante que cada eslabón cumpla con las expectativas del cliente para que se dé una satisfacción turística completa (Yilmaz y Bititc en Fernández y Sánchez, 2016). Consecuentemente es preciso que, si se habla de accesibilidad, ésta aparezca en cada parte del viaje.

Así como se mencionó previamente que el diseño universal no es pensado sólo para las personas con discapacidad, la accesibilidad turística en todas sus etapas también beneficiará a todas las personas que decidan realizar un viaje, sin distinción de su condición física ni mental.

Gráfico 1: Gráfico de accesibilidad turística



Fuente: OMT, 2015, p. 22.

En esta cadena realizada por la OMT (2015), cada eslabón está compuesto por una serie de elementos que constituyen cada etapa del viaje:

1. Planificación e información previa y reservas: páginas web de información y reserva, y agencias de viaje.
2. Transporte de llegada/salida al destino: infraestructuras de transporte (aeropuertos, estaciones de tren, autobús interurbano y terminales marítimas), material móvil (vehículos de transporte) y operadores de transporte (aerolíneas, compañías ferroviarias o navieras).
3. Alojamiento: establecimientos hoteleros y similares; empresas hoteleras.
4. Restauración: establecimientos y empresas de restauración.
5. Transporte urbano e interurbano: operadores de transporte, infraestructuras y móviles (autobuses, metros, tranvías).
6. Entornos turísticos.
7. Recursos turísticos.

8. Administraciones públicas de turismo: nacionales, regionales y municipales.

Resulta bien evidente si se observa el gráfico lo mencionado previamente, son variados y diversos los sectores que están involucrados en la actividad turística y consecuentemente que influyen en la experiencia del turista en un destino. La tarea de cada prestador es pensarse dentro de esta cadena y de la importancia que tiene su sector en el turismo y cómo puede influir positiva o negativamente en la estadía de un cliente.

Las normativas como herramientas de inclusión

Para asegurar la accesibilidad no alcanza sólo con la buena voluntad de los prestadores, es preciso que el Estado garantice el cumplimiento de los derechos de todos los ciudadanos, y esto se lleva a cabo a través de las normas.

La palabra 'norma' se utiliza cuando se hace referencia a que algo debe hacerse. A través de estas se determina el actuar de los individuos. El deber hacer algo no sólo es referido a ordenar sino también a permitir. Las normas permiten y ordenan al mismo tiempo a los individuos de hacer o no cosas. De esta manera, se determina el ejercicio del derecho de los individuos y también el de sus obligaciones (Kelsen, 1981).

Otra distinción que se debe hacer es el relacionado con los actos de voluntad. A diferencia de los actos normativos que están basados en el deber, los actos voluntarios están basados en el ser.

Las conductas que se desprenden de ambos actos son diversas, por lo que tienen que ser tratadas de manera diversa a la hora de expresarse. Lo que el individuo hace voluntariamente proviene exclusivamente del ser, mientras que lo que hace por un mandato proviene de un deber que se desprende de una norma (Kelsen, 1981). Resulta importante hacer esta distinción ya que en lo que respecta a accesibilidad existen normas que revisten obligatoriedad y otras de sentido voluntario, por lo que depende exclusivamente del prestador llevarlas a cabo o no.

Una particularidad de las normas es que de una se desprende otra. Se determina la producción de una norma a través de otra, que a su vez influye en lo que dictará dicha norma. Para explicar mejor esto y la interdependencia que existe entre las normas el autor Hans Kelsen creó la llamada pirámide de ordenamiento jurídico.

En el primer nivel se encuentran los tratados internacionales y la Constitución Nacional. A partir del año 1994, los tratados internacionales pueden llegar a ser parte de la Constitución según lo dispuesto en su artículo 75. Ambas normas establecen las fuentes fundamentales desde las cuales se desprenden las normas restantes que completan la pirámide. Dentro de la Constitución se encuentran las normas que regulan la producción de otras normas y también las que regulan las que se encuentran contenidas allí, las cuales sólo pueden ser derogadas o modificadas de manera especial (Kelsen, 1981)

Debajo de este nivel se encuentran las legislaciones generales. Estas a diferencia de las constitucionales, establecen no sólo la creación si no el contenido de las normas generales, que en su conjunto se denomina legislación. A su vez, todas estas normas son acompañadas por sus respectivas normas de procedimiento (Kelsen, 2009). Estas normas son creadas por un parlamento elegido por el pueblo o el gobierno puede hacerlo de manera directa en casos excepcionales. También, según lo que establece la Constitución, los órganos administrativos pueden crear leyes que pasan a denominarse ordenanzas reglamentarias (Kelsen, 1981).

En el último nivel se encuentra la jurisdicción. Una norma cumple su objetivo cuando es utilizada para demostrar si se está o no cometiendo un hecho ilícito. Este procedimiento es conocido como sentencia y es llevada a cabo en los tribunales (Kelsen, 2009). De estas pueden desprenderse luego la manera de actuar frente a hechos similares.

Es importante tener en cuenta este ordenamiento a la hora de hacer valer los derechos y que accionar corresponde llevar a cabo frente a, por ejemplo, las situaciones de

discriminación a las que día a día se enfrentan las personas en situación de discapacidad.

Metodología de Investigación

El estudio que plantea la investigación a desarrollar se abordó tanto desde el punto de vista cualitativo como cuantitativo. Para cumplir los objetivos propuestos se utilizaron un conjunto de técnicas, desde la revisión bibliográfica hasta encuestas a usuarios.

Se consultaron fuentes documentales para así realizar una contextualización del tema a tratar como también con el fin de brindar la información necesaria para realizar el estudio propuesto. Se analizaron y estudiaron documentos escritos que aportaron datos, tanto primarios como secundarios (Valles, 1999), que ayudaron a la resolución del problema planteado. Estos materiales fueron desde documentos oficiales de la administración pública hasta “prensa escrita” (Valles, 1999).

De acuerdo a lo que señala el autor Valles (1999), una de las desventajas de utilizar exclusivamente la técnica de análisis documental es “(...) la naturaleza secundaria del material documental (...)” (p. 129) debido a que éste en sus orígenes no fue pensado para la utilización del estudio de caso que se busca plantear. Es por esto que se utilizaron como apoyo a esta técnica otras que ayudaron a profundizar el estudio.

Por un lado, se decidió relevar el cumplimiento de la Ley Nacional 24.314 y el Decreto 914/97. La muestra que se obtuvo fue determinada por los años en el cual se eligió desarrollar el trabajo, es decir, se eligieron los hoteles construidos e inaugurados entre los años 2010 (año en el cual se creó el nuevo Código de edificación de la ciudad de La Plata) y 2020 de la ciudad de La Plata. También la cantidad de establecimientos elegidos estuvo sujeta a lo que establece la ley, y serán aquellos que tengan más de 15 habitaciones. Como resultado, los hoteles estudiados fueron 5: Grand Brizo, Land Plaza, Howard Johnson, Days Inn y Hotel de City Bell.

La metodología que se implementó fue mixta ya que todos los datos no podían recabarse utilizando un solo método. Se utilizó, por un lado, la observación directa no participante. Se visitaron los 5 establecimientos, y fue a través de este método se pudieron estudiar las instalaciones de los hoteles. Como profundización a la técnica de observación, se implementó otra conocida como *Mystery Shopper*. Usualmente es utilizada, entre otras cosas, para ver el cumplimiento o no de diversas normativas luego de que serán implementadas por los gobiernos (Jacob et al, 2018), y sirvió en este trabajo para conseguir información sobre las habitaciones accesibles y los estacionamientos de los hoteles. El contacto con los hoteles se dio a través de diversos medios, como el mail y las páginas webs.

Se decidió asentar los datos en una tabla de doble entrada en donde, en una columna, se ordenaron las exigencias más importantes que expone la ley, de lo más general a lo más particular; en otra, si cumplían; en otra si cumplían parcialmente, y en otra se constataba el no cumplimiento. Finalmente, se utilizaron para realizar un diagnóstico sobre el estado de cumplimiento por parte de los hoteles de la Ley 24.314 y su Decreto 914/7.

Para profundizar el estudio y análisis de la legislación que regula la accesibilidad de los hoteles en la ciudad se realizaron encuestas semi estructuradas a usuarios con discapacidad sobre qué necesidades tenían ellos a la hora de alojarse en un establecimiento hotelero y qué opinión tenían sobre la Ley Nacional 24.314 y su Decreto 914/97, que regulan la accesibilidad de los complejos hoteleros. Se decidió tomar una muestra no probabilística por conveniencia dado que se consideró la mejor opción para los datos que se querían recabar. Esta muestra delimita la cantidad de encuestados a un grupo determinado de la población relacionado con el estudio que se hizo (Hernández-Ávila et al., 2019). También se decidió no limitar la opinión sólo a las personas con discapacidad motriz (aunque la ley y el decreto estén reglamentados sólo para ellos) ya que se apuntó a que personas con cualquier tipo de discapacidad pueda aportar al estudio de esta investigación. La confección de éstas se hizo

a través del software de encuestas Google Form.

Las preguntas que la forman tuvieron diversas tipologías, multiple choice, de respuesta SI o NO, y de desarrollo, todas pensadas en base a las respuestas que se buscaban obtener de los encuestados. Estuvieron divididas en cuatro instancias. Las primeras de modo introductorio relacionado al turismo; como segunda instancia se buscó indagar sobre la situación de discapacidad del encuestado para luego pasar a sondear qué grado de importancia se les daban a los diversos puntos de la ley, en un principio sin hacer mención de esta. Por último, se preguntó por la ley precisamente y se presentó una pregunta abierta a algún comentario final.

Se lograron conseguir en total 53 encuestas, luego de difundirlas a través de redes sociales (abiertas) como Facebook, Whatsapp, Instagram, LinkedIn y Mail, tratando de llegar a la mayor cantidad de gente posible. Todas fueron anónimas y en ningún caso se indagó sobre otro tema que no fueran los aspectos mencionados previamente.

Capítulo 1: Marco legal

Normativas Internacionales y Nacionales

Como se mencionó previamente, las personas con discapacidad debieron luchar por años para ser reconocidos como personas con derechos que deben ser respetados. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad es la normativa de mayor jerarquía que existe en el país, no sólo por ser un tratado internacional, sino porque Argentina le otorgó carácter constitucional en el año 2014 a través de la Ley 27.044.

Sin embargo, es preciso remontar un tiempo atrás, previo a esta Convención, cuando la ONU en el año 1993 creó las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. El propósito de estas normas es que, luego de la celebración de la “Década de las personas con discapacidad” entre los años 1983 y 1992, los países comenzaran a sancionar normativas que respalden los derechos de las personas con discapacidad en todo el mundo (Rucci, 2012; ONU, 1993).

Si bien dichas normas no fueron de carácter obligatorio, sentaron las bases para lo que sería luego el convenio celebrado en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. El propósito principal que tiene el documento firmado de 1993 fue que se respeten los derechos de las personas con discapacidad siendo los Estados el órgano a cargo de hacer cumplir y crear las normativas pertinentes, y que se sancione cualquier forma de discriminación, destacando también la participación de las personas en situación de discapacidad y los organismos que las representan en el armado de dichas normas (ONU, 1993).

A pesar de que se había hecho un acercamiento en materia de derechos humanos para las personas con discapacidad, fue aproximadamente 10 años después que se comenzó a abogar por una normativa en donde estuvieran presente todos los derechos que gozaban las personas con discapacidad, y las obligaciones que tenían los ejecutores de estas. Luego de 5 años, se llegó al objetivo y a partir del 2007, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad estaba preparada para recibir firmas. Finalmente, luego de conseguir 20 países firmantes, en el año 2008 entra en vigencia dicha Convención. El propósito principal de esta convención es “(...) promover, proteger y asegurar el goce pleno y en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad (...)” (ONU, 2008 p. 3). También brinda un conjunto de definiciones sobre la discapacidad y la accesibilidad a fin de que se universalicen y se hable con propiedad sobre el tema. En materia de derechos, este documento toca cada aspecto de la vida de una persona, desde los más básicos hasta los relacionados con el ocio. Siempre se destaca dentro del documento la importancia de la autonomía de la persona a la hora de vivir su propia vida y se lo adopta como un principio regente para la consecución de los diferentes artículos (como por ejemplo el artículo 19).

En materia de turismo, hay diversos artículos que interpelan a la actividad (siendo que esta es como se mencionó antes multidisciplinar). Más directamente el artículo 30 habla de la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el entretenimiento y el deporte, asegurando que “(...) las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas (...)” (ONU, 2008, p. 20). Luego son importantes para la actividad los artículos 5 de igualdad y no discriminación (que es transversal a cualquier práctica que se lleve a cabo en donde haya interacción con el otro), el artículo 9 que habla sobre accesibilidad, el artículo 12 y 13 de igual reconocimiento ante la ley y acceso a la justicia (respectivamente), el artículo 20 de movilidad personal (referido al transporte), el artículo 21 referido al acceso de la información, y finalmente el artículo 27 referido al trabajo y al

empleo. Uno de los aspectos que se destaca en la Convención y que es uno de los más relevantes en lo referido a este tema es el de la toma de conciencia. Como se mencionó antes, la discapacidad no es otra cosa que una situación en la que una persona se encuentra por las acciones llevadas a cabo (o no) de una sociedad específica. Desarrollar la toma de conciencia hace que estas situaciones incapacitantes puedan evitarse y así las diversas formas de discriminación a las que se enfrentan las personas en el día a día. Todo esto está estipulado en el artículo 8 de la Convención.

Argentina, como se mencionó previamente, reviste de carácter constitucional, según lo dispuesto por su artículo 75, a la Convención a través de la Ley N° 27.044 sancionada en el año 2014, siendo una de las leyes más actuales que se encuentra en vigencia con respecto a la discapacidad.

La historia nacional de protección legal de las personas con discapacidad comenzó en el año 1981 con la sanción de la Ley N° 22.341 de Sistema de protección integral de los discapacitados. Dentro de ésta se define (ya en desuso) el término de persona discapacitada, se establecieron las obligaciones que el Estado y los privados deben asumir con el fin de asegurar la participación plena de las personas con discapacidad en la sociedad. Si bien esta ley posee numerosas falencias (en término de expresiones y de especificidad), para la época en donde se estaba comenzando a vincular el término discapacidad con el de derechos humanos fue un aporte significativo para la legislación nacional.

Años más tarde, en marzo de 1994, se sanciona la Ley N° 24.314 que a través de su decreto reglamentario 914/7 modifica los artículos 20, 21 y 22 de la anterior mencionada Ley 22.314. El artículo 20 introduce el concepto de accesibilidad entendido como “(...) la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte. para su integración y equiparación de oportunidades.” (Ley 24.314, 1994, artículo 1). Resulta relevante destacar en este apartado la importancia que se le da a la autonomía de la persona.

Al igual que se mencionó previamente al hablar de la Convención, ambos escritos, si bien datan en años diferentes, toman el nuevo concepto de discapacidad y se rigen de los principios de autonomía, independencia y calidad de vida a la hora de establecer las reglamentaciones.

Tanto el artículo mencionado anteriormente como en el 21 y 22, se desarrollan las adecuaciones que se deben hacer para garantizar la accesibilidad del entorno. Cada uno se centra en un aspecto diferente, el artículo 20 reglamenta la supresión de barreras físicas urbanas, mientras que el 21 habla de las barreras arquitectónicas y como eliminarlas, y finalmente el 22 trata las barreras en el transporte.

Otra cuestión significativa que modificó la ley 24.314 fueron los plazos de adecuación. En su artículo 2, se menciona que los plazos para que las edificaciones de uso público y los espacios urbanos ya construidos deban modificar su arquitectura para garantizar la accesibilidad a las personas con discapacidad, no deben exceder los 3 años. Sin embargo, no se ha estipulado qué tipo de sanciones se reciben en caso de no producirse las modificaciones. Para el caso del transporte el período de adecuación es de un año, y decreta la cancelación del servicio en caso del no cumplimiento.

Igual importancia que la ley reviste su decreto reglamentario 914/97. Sancionado unos pocos años después, en éste documento se desarrollaron las especificaciones arquitectónicas de lo que se mencionan en los artículos 20, 21 y 22. Particularmente para este estudio se analizarán sólo algunos apartados. En el artículo 21 se desarrollaron las especificaciones para los edificios de uso público (ya sea de uso público o privado), dentro de los cuales están considerados los hoteles (a pesar de que luego se desarrollará un apartado específico para hotelería).

El objetivo principal de este artículo es la franqueabilidad, accesibilidad y, muy importante, uso. Los puntos a considerar de éste artículo son:

- Puertas: queda prohibido el uso de puertas giratorias y, en caso de que ya las hubiere, debe construirse un acceso aparte que cumpla con los requisitos del artículo mencionado.
- Circulación: horizontal (los pasillos deben tener un mínimo de 1.20 m y deben existir zonas de ensanchamiento de 1.50 m x 1.50 m o de 2 m en caso de circulaciones larga -si bien no especifica medidas-) y vertical (donde se detallan las medidas de las rampas, escaleras y ascensores; la utilización de medios alternativos de elevación en caso de sólo presentarse escaleras en los edificios ya construidos).
- Sanitarios: este apartado establece que cuando el ente municipal establezca la obligatoriedad de la instalación de locales sanitarios convencionales, también deben instalarse locales sanitarios accesibles (ya sea integrados o independientes según las especificaciones del apartado).
- Zonas de atención al público: los mostradores de atención al público deben contar con medidas específicas que no discriminen a los usuarios de sillas de ruedas ni de estatura baja.
- Estacionamientos: serán exigidos módulos de estacionamientos accesibles sólo a partir de la existencia de 20 módulos convencionales, según las medidas establecidas por el apartado.
- Hoteles: el sector hotelero tiene su propio apartado el cual detalla que deben existir particularmente habitaciones accesibles a partir de las 15 unidades de alojamiento, con dimensiones específicas y baño privado accesible. También detalla que debe existir un baño accesible en la zona de la recepción.

Tanto la Ley 24.314 como su decreto reglamentario fueron tomadas como referencia por otras normativas que interpelan al turismo y en particular al sector hotelero. La Ley Nacional de Turismo Accesible sancionada en el año 2002, menciona que los prestadores deben adecuarse a lo establecido por la ley mencionada previamente y su decreto reglamentario. También define el turismo accesible y establece que los prestadores que cumplan con las condiciones establecidas serán identificados con los símbolos de accesibilidad correspondientes a la Ley 19.279 y normas IRAM 3722, 3723 y 3724, a fin de que la comunicación en materia de accesibilidad sea más clara.

Si bien la normativa legal en el país es variada con respecto al tema de la accesibilidad, en el año 2008 la Secretaría de Turismo de la Nación a través del Programa Nacional de Calidad Turística presenta las llamadas Directrices de Accesibilidad Turística. Estas Directrices de carácter voluntario son pensadas como una ayuda a los prestadores que quieran hacer más accesibles sus establecimientos y así promover las buenas prácticas, brindando un servicio de mayor calidad para todos los clientes (no sólo las personas con discapacidad).

Asimismo, esta fue acompañada por un manual publicado el año siguiente llamado Directrices de Accesibilidad para Alojamientos Turísticos-Manual de aplicación. Dicho manual fue pensado como un complemento de las directrices con el fin de aportar más información a los prestadores de alojamiento sobre el tema de la accesibilidad y el diseño inclusivo. Tanto las directrices como el manual se centran en diversos aspectos de la prestación del servicio: arquitectura; comunicación, iluminación y señalización; seguridad; y capacitación del personal (Ministerio de Turismo de la Nación, 2009).

Con el paso de los años, las directrices se fueron actualizando, ampliando las recomendaciones a más servicios de la actividad. La última actualización data del año 2011, las cuales fueron acompañadas en su publicación con una guía de autoevaluación para que cada prestador determine el grado de cumplimiento de las mismas.

Los aspectos que desarrolla esta normativa son:

- Accesibilidad arquitectónica: prevé desde la accesibilidad del entorno inmediato hasta las instalaciones y mobiliario de las habitaciones.
- Comunicación e información: tanto la comunicación como la información que se brinda desde el alojamiento debe cumplir con lo establecido por la normativa para ser accesible para personas ciegas y de baja visión.
- Seguridad: los sistemas de evacuación y los dispositivos de protección contra incendios y alarmas deben ser accesibles a fin de que las personas con discapacidad puedan evacuarse por sus propios medios, y de no ser así se les deberá preguntar de qué manera desean ser asistidas.
- Capacitación del personal: se debe capacitar y hacer tomar conciencia al personal a cerca del comportamiento que se tiene frente a una persona con discapacidad, ya que el trato humano influye mucho en la experiencia del cliente.

A nivel provincial en el 2018 se sanciona la Ley Provincial 15.018 la cual a través de 6 artículos busca regular los alojamientos para que estos sean accesibles para las personas con movilidad reducida. Si bien esta ley esta promulgada por el decreto 32/2018, aún no ha sido reglamentada por lo que se dificulta su aplicabilidad. Sin embargo, desde el 2009 la provincia adhirió a la Ley Nacional de Turismo Accesible a través de la Ley Provincial 14.095, y como se mencionó previamente por el ordenamiento jurídico, las leyes nacionales revisten mayor jerarquía frente a una ley provincial.

Por último, a nivel municipal, la habilitación hotelera se da a través de la ordenanza 10.681 sancionada en el año 2010. En el artículo 251 se menciona específicamente a los hoteles y establece que deben adecuarse a las Leyes, Decretos y Ordenanzas que los regulen (pudiendo también adoptar otras normativas como las Directrices mencionadas anteriormente). También existe una sección que habla sobre accesibilidad para edificios de uso público y que establece especificaciones para:

- Accesos: se establecen las medidas de las puertas y la obligatoriedad de una rampa con condiciones específicas, teniendo también en cuenta la señalización correspondiente en las veredas.
- Circulación: prevé tanto la vertical (debe existir al menos un ascensor en el edificio) como la horizontal.
- Sanitarios: se debe contar con al menos un sanitario accesible con requerimientos mínimos (inodoro, mingitorio, espejo, grifería y accesorios especiales) que cumplan con las medidas establecidas.
- Sectores de atención al público: deben contar con mostradores que sean adecuados para los usuarios en silla de ruedas.
- Adecuación: establece que todos los edificios deben adecuarse a las disposiciones previstas anteriormente y de ser imposibilitados se debe elevar al Concejo Deliberante para que se sancione una normativa particular. Sin embargo, no se prevén sanciones en caso de no cumplimiento.
- Señalización: se debe señalar la instalación con el símbolo internacional de acceso aprobado en la Asamblea de Rehabilitación Internacional.

Capítulo 2: Estudio de caso

La ciudad de La Plata

La ciudad de La Plata fue fundada en el año 1882 luego de que la entonces capital de la provincia de Buenos Aires fuera declarada Distrito Federal y pasara a convertirse en la capital del país.

Con la necesidad de encontrar un nuevo espacio donde alojar a los organismos públicos de la provincia más importante de Argentina, se decidió, luego de un concurso en donde se presentaron 27 proyectos, que la nueva ciudad se llamaría La Plata y su trazado seguiría con la línea del movimiento higienista que estaba muy presente en esa época. Con un plano de cuadrícula atravesado por dos diagonales principales, la ciudad contaría con numerosos sectores verdes emplazados a aproximadamente 6 cuadras de distancia y con un gran pulmón verde en el norte de la ciudad. Así, después de aprobarse en la Legislatura, el 19 de noviembre de 1882 se funda la actual capital de la provincia de Buenos Aires.

Actualmente (año 2022) según informes del INDEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo), la ciudad cuenta con 900 mil habitantes y se encuentra emplazada en lo que antiguamente era una zona pantanosa a 56 km de la Ciudad de Buenos Aires, con la cual está conectada por la Autopista La Plata-Buenos Aires. Se puede acceder a la ciudad por auto, micro, tren y avión, ya que cuenta con un aeropuerto.

Desde el punto de vista turístico son muchas las tipologías que se pueden llevar a cabo en la ciudad. Conocida como ciudad universitaria/académica, recibe muchos visitantes de congresos que se desarrollan tanto en las diversas universidades, como en diversos organismos que tienen sus sedes centrales en la ciudad capital.

Por otro lado, se pueden encontrar muchas otras actividades que hacer: La Plata posee una variada oferta cultural con 30 museos, 13 centros culturales, 7 salas de cine, 10 teatros y 5 bibliotecas, que invita a los turistas a conocer la identidad de la ciudad. También el deporte está muy implantado en la ciudad, con 3 estadios principales, un autódromo y dos hipódromos, la diversidad se ve también en esta actividad. En la última década, el Estadio Ciudad de La Plata es un atractivo de turistas muy importante debido a que en sus inmediaciones se realizan conciertos tanto nacionales como internacionales.

En términos de alojamientos, la ciudad cuenta con una variada oferta. Se pueden encontrar desde hostels hasta hoteles de primera categoría que se establecieron en la ciudad en los últimos años. El gobierno de la ciudad junto con el EMATUR (Ente Municipal para la Actividad Turística) han realizado una guía con los alojamientos más relevantes de la ciudad para que los visitantes puedan conocer dónde pueden alojarse cuando arriban a la ciudad.

Desde el punto de vista del turismo accesible, entre los años 2018 y 2019, la provincia de Buenos Aires junto con el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y la COPIDIS (Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad) crean una guía de atractivos y su grado de accesibilidad para diversos tipos de discapacidad.

Relevamiento de accesibilidad en el sector hotelero de la ciudad de La Plata

El servicio de alojamiento hotelero constituye uno de los eslabones principales en la cadena turística. Varios estudios (ONCE, 2017; Fernández Alles, 2007; Alonso, 2006) destacan la dificultad que existe especialmente para las personas con discapacidad motriz a la hora de buscar información sobre alojamientos en un destino. No sólo deben específicamente limitar su elección a hoteles que sean accesibles, sino que muchas veces aquellos que dicen serlo, no cuentan con los requerimientos que deben presentar para ser catalogados como tales. La mala información o información engañosa es uno de los grandes problemas a los que se deben enfrentar las personas con discapacidad motriz, que genera a su vez que un viaje termine siendo una “aventura indeseada” como menciona Alonso (2006, p. 36) en su estudio realizado en conjunto con IMSERSO.

Para este trabajo se buscó evaluar el cumplimiento de la Ley 24.314 y su decreto reglamentario 914/97.

Como se expuso en la sección de Metodología, se utilizaron diversas técnicas, y los datos fueron expuestos en una tabla de doble entrada en dónde las calificaciones que se tomaron para evaluar los hoteles fue si cumplían, si cumplían parcialmente o si no cumplían con lo dispuesto por la ley y el decreto. Como resultado, se pudieron evidenciar los siguientes resultados.

Las primeras cinco filas de la tabla, contienen información sobre el acceso al predio, evaluando desde el solado de entrada de acceso hasta los requerimientos que exige el Decreto 914/97 de cómo debe ser una rampa.

En el 60% (3 establecimientos) de los hoteles evaluados el solado (suelo) cumple con todas las exigencias de la ley, es antideslizante, sin resaltos y se encuentra bien adherido al piso. En el restante 40% (2 establecimientos) se anotó que cumple, pero parcialmente debido a que en ninguno el solado de acceso al edificio es antideslizante.

En la totalidad de los hoteles evaluados, los desniveles en el acceso fueron salvados por rampas. Sin embargo, ninguna cumple en su totalidad con el requisito que exige el decreto (en relación a los zócalos, los solados, los pasamanos) ni tampoco existen zonas de señalización al empezar ni al terminar la rampa.

Con respecto a los módulos de estacionamiento accesible, el 60% (3 establecimientos) mencionan tener estacionamiento accesible. Sólo 1 establecimiento tiene estacionamiento, pero no es accesible. Finalmente, el restante hotel no posee estacionamiento propio.

En cuanto a las puertas de los establecimientos, se pudo constatar que, en todos, la luz útil de paso es de mínimo 0.8 m, sin embargo, en ningún caso los herrajes se encuentran a 0,9 m del suelo como lo indica la ley, sino que en promedio están a 1 metro. Por otro lado, en todos los hoteles que poseen puertas de vidrio (el 60% de ellos-3 establecimientos-), se verificó que son accesibles.

Cuando se llega al área de recepción, se pudo observar que sólo uno de los cinco establecimientos, contaba con mostrador accesible (el 80% incumple con lo que determina la ley) para poder aproximarse y utilizar el mobiliario para realizar con autonomía y comodidad el check in y el check out. En la misma área del hotel, se pudo constatar que en el 60% (3 establecimientos) de los casos hay un sanitario accesible, ya sea incorporado a los otros sanitarios o como local independiente. Esto evidencia que, si bien el huésped podrá ingresar al hotel, seguirá dependiendo de otra persona para llevar a cabo diversas acciones relacionadas con su estadía (que luego se verá evidenciado más adelante en el resultado de las encuestas).

En lo que respecta a la circulación, se evaluaron por un lado aspectos de la circulación

vertical y otros sobre la circulación horizontal. Para la circulación vertical dentro del edificio, en el 80% (4 establecimientos), los desniveles se encuentran salvados ya sea por ascensores, rampas o medios de elevación. En el establecimiento en donde se produce la excepción es porque todo el hotel se encuentra en planta baja. A pesar de este aspecto positivo, como sucede con las rampas externas, ninguna cumple con los requisitos que expone la ley, por lo que puede verse un mismo patrón al momento de construir las rampas, cumplir con tenerla sin ejecutarla como es requerido, cumpliendo con los parámetros del arte del buen construir bajo los principios del derecho universal.

También se verificó que en todos los casos en donde había ascensor, se cumplía con el mínimo de medidas que exige la ley, diferenciándose entre ellos a partir de los 3 tipos de cabina que menciona el artículo pertinente.

Sin embargo, se encontraron algunas faltas en lo que respecta a diversos aspectos de los ascensores. Sólo un establecimiento de los evaluados cumple con los 3 pasamanos obligatorios que debe tener el ascensor y con sus medidas mínimas, en los demás hoteles se verificaron dos, uno o ninguno. En lo que respecta al solado de las cabinas, el 50% (2 establecimientos) de los edificios que las poseen tienen piso antideslizante. Otra particularidad a evaluar fueron las alturas de las botoneras. Para las internas, el 50% (2 establecimientos) de los hoteles con ascensor cumple con lo estipulado por la ley. Mientras que, para las externas, sólo 1 establecimiento lo hace. En lo que respecta a las medidas mínimas del área externa del ascensor, todos los establecimientos las cumplen.

Para la circulación horizontal, se evaluaron diversos aspectos. En el 60% (3 establecimientos) de las edificaciones se cumple con las medidas mínimas de los pasillos mientras que el 80% (4 establecimientos) cumple con las medidas de ensanchamiento que permite el ángulo de giro. En todos los establecimientos hay volumen libre de riesgo como lo estipula la ley. En los hoteles donde se pudo observar esto, tienen una distribución similar en el espacio, con pasillos anchos y pocos obstáculos. Si bien cumplen con lo que dicta la ley, la estética bajo la cual son construidos es la razón principal para que esto suceda.

Ambos tipos de circulación permite al huésped poder moverse dentro del hotel, sin embargo, se observaron particularidades que hace que no se cumpla en su totalidad con la ley, y por lo tanto también afectan en la autonomía de la persona con discapacidad.

Más en lo particular, en lo que respecta a las habitaciones, el 60% (3 establecimientos) de los hoteles poseen habitaciones adaptadas con baño privado adaptado. Uno de los establecimientos, dice tener, pero se encuentra en reparación. Para este apartado no se pudo constatar las medidas que establece el decreto ya que, como se dijo antes, los datos fueron obtenidos a través de consultas a los hoteles.

Encuestas de opinión sobre el Decreto 914/97 y la Ley Nacional 24.314 a personas con discapacidad

El vacío legal que dejan ciertas normativas con respecto a varias situaciones que se presentan en el día a día de diversas personas, hace que el cumplimiento de los derechos de muchos quede en el modo de actuar de otros. Lamentablemente, el obrar de cada uno se encuentra moldeado por la moral y cultura de la sociedad en la que son parte. Las normativas son una herramienta para garantizar derechos más allá de las interpretaciones personales, y determinar qué es lo que está bien y qué es lo que está mal. Dar voz a las injusticias que viven diversos miembros de esta sociedad, es una manera de poner en evidencia que, si se deja el cumplimiento de los derechos de unos en manos del buen obrar de otros, nunca se va a llegar a una verdadera equidad.

Como se mencionó en la metodología, resulta importante para este estudio poder saber la opinión de las personas con discapacidad sobre la legislación que existe en torno al sector hotelero en términos de accesibilidad, debido a que ellos son los primeros beneficiados.

Primera instancia de la encuesta

¿Le gusta viajar?

De modo introductorio a la encuesta y como es un trabajo relacionado con el turismo, se decidió comenzar con una pregunta sencilla. Como respuesta había tres opciones: Sí, No y Me da lo mismo. El resultado fue que al 100% (53 personas) de los encuestados les gusta viajar.

¿Realizó un viaje en algún momento de su vida?

Esta pregunta resulta importante para que luego se pueda contar con la experiencia de viaje de los encuestados, que se preguntará más adelante. En este caso, hubo sólo dos opciones: Sí o No. Otra vez, como en la respuesta anterior, el 100% (53 personas) respondió que Sí.

Si su respuesta fue negativa, ¿por qué?

Con esta pregunta de desarrollo se buscaba indagar si alguno de los encuestados no realizaba su viaje por algún motivo particular relacionado con la accesibilidad. Al no haber respuestas negativas, no hubo aportes.

Si viaja, ¿suele hacerlo acompañado?

El 92.3% de los encuestados (48 personas) afirmaron la pregunta, mientras que el otro 7.7% restante (5 personas) fueron por la negativa.

En caso de su respuesta ser positiva, ¿es por elección propia o porque lo cree necesario para poder llevar a cabo su viaje?

Del 92.3% (48 personas) de la pregunta anterior se desprenden los resultados de esta pregunta. En este caso, también se podía elegir entre dos opciones: Por elección propia o Porque lo creo necesario. El 70.8% (34 personas) eligieron la primera opción mientras que el 29.2% (14 personas) porque lo creyeron necesario para llevar a cabo su viaje.

Segunda Instancia de la encuesta

¿Se ha encontrado en situaciones en donde el espacio limitara su desempeño corporal?

El 92.4% (49 personas) vieron afectado su desempeño corporal debido al entorno en el que se encuentran, mientras que el 7.6% (4 personas) no registraron ninguna limitación.

Si su respuesta fue positiva, ¿con qué tipo de limitaciones se encontró?

Esta pregunta particularmente fue abierta para que aquellos que contestaron afirmativamente la pregunta anterior pudieran desarrollar con qué tipo de situaciones se encontraban. La mayoría de las respuestas indicaron que los baños, ya sea de los hoteles como de los medios de transporte o atractivos, eran muy pequeños y no estaban adaptados. También se mencionó varias veces el tamaño de los asientos de avión y rampas mal diseñadas.

¿Se autopercibe como una persona en situación de discapacidad?

El 94.3% (50 personas) contestaron afirmativamente, mientras que el restante 5.7% (3 personas) fue por la negativa.

En el caso de su respuesta ser positiva, ¿qué situación de discapacidad encuentra al interactuar con el entorno?

De las 50 personas que respondieron afirmativamente la pregunta anterior, el 80% (40 personas) indicaron que su situación era permanente, mientras que el restante 20% indicó que era temporal.

¿En algún momento de su vida tuvo que denunciar una situación de discriminación por no poder ingresar, usar o quedarse en un lugar?

Indagando sobre si las situaciones de no accesibilidad fueron en algún momento denunciadas, se dieron 83% (44 personas) respuestas negativas frente a 17% (9 personas) de respuestas positivas.

¿Está familiarizado con el concepto de accesibilidad?

Cuando se les preguntó a los encuestados sobre si conocían el concepto de discapacidad el 96.2% (51 personas) afirmó conocer el concepto mientras que el 3.8% (2 personas) no lo hacían.

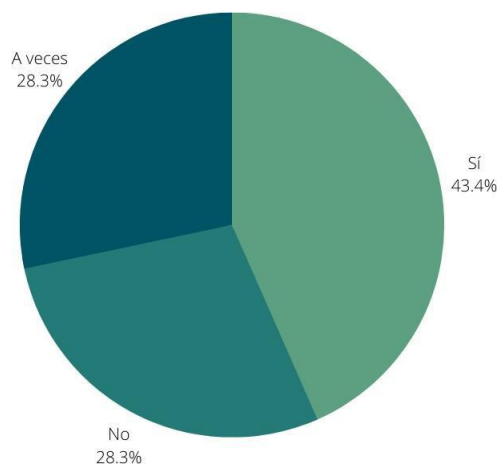
Según la ONU, la accesibilidad es el acceso por parte de las personas con discapacidad de manera igualitaria a las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones. ¿Está de acuerdo con esta definición?

El 92.5% (49 personas) respondieron que acordaban con ésta mientras que el 7.5% (4 personas), no lo hacía. Resultó interesante el comentario de una encuestada en la pregunta final con respecto a este punto. Ella menciona que no está de acuerdo con esta definición ya que considera que la accesibilidad debería estar destinada a mejorar la calidad de vida de todas las personas, no solo de las PCD, punto importante que se destaca a lo largo de todo el trabajo realizado.

A la hora de armar su viaje, ¿investiga la accesibilidad del destino al que va a viajar?

Cuando deciden hacer un viaje, el 43.4% (23 personas) de los encuestados investiga primero sobre la accesibilidad de destino al que va a visitar. Los que lo hacen sólo 'A veces' resultaron ser el 28.3% (15 personas), siendo el mismo número las personas que no lo hacen. A partir de esto se pueden desprender varios puntos. O bien, las personas con discapacidad al viajar acompañados, no le interesa ya investigar si va a encontrarse con un espacio que le permita la autonomía absoluta de sus actividades, o no confía lo suficiente en lo que publican los establecimientos, dado que como se dijo anteriormente, se pudo comprobar que en su mayoría dicen ser accesibles cuando en realidad, no lo son.

Gráfico 2: Resultados de la pregunta 13: A la hora de armar su viaje, ¿investiga la accesibilidad del destino al que va a viajar?



Fuente: Elaboración propia

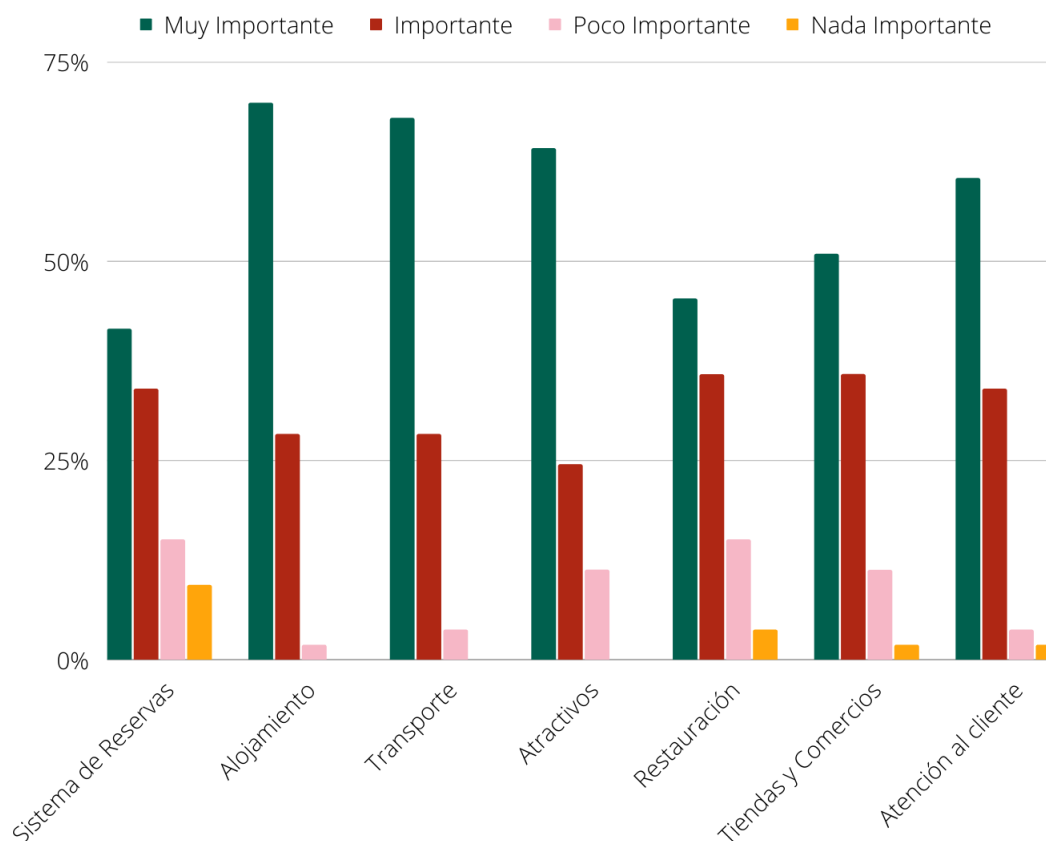
Tercera instancia de la encuesta

En esta instancia se decidió realizar preguntas enfocadas a analizar el grado de importancia (con una escala de 1 a 4, de “Muy Importante” a “Nada Importante”) que las PCD les daban a ciertos aspectos que la Ley contempla y que otros que no contempla pero que sí lo hacen, por ejemplo, las Directrices de Accesibilidad. Estas están pensadas para poder sacar conclusiones que ayuden a dar una respuesta a una de las preguntas que atraviesa este trabajo que es si la Ley vigente es suficiente para garantizar la accesibilidad de los alojamientos turísticos.

¿Qué tan importante es la accesibilidad en los siguientes sectores turísticos?

Las respuestas más elegidas entre los encuestados fueron “Muy Importante” e “Importante”, siendo la elección entre estas más pareja en algunos sectores como por ejemplo en “Restauración” y “Tiendas y Comercios”. El eslabón de “Alojamiento” es el sector en donde más la accesibilidad se consideró “Muy Importante” siendo elegida esta opción por el 69.8% (37 personas) de los encuestados.

Gráfico 3: Resultados de la pregunta 14: ¿Qué tan importante es la accesibilidad en los siguientes sectores turísticos?

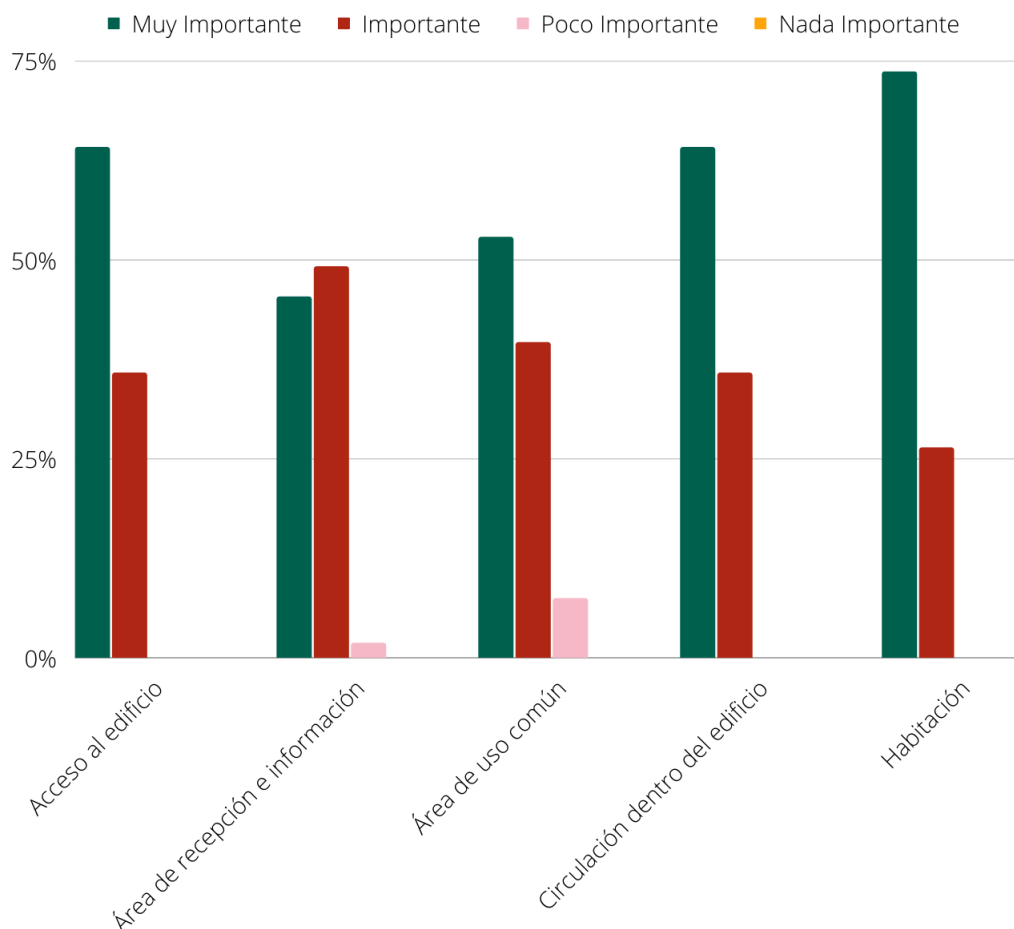


Fuente: Elaboración propia

Particularmente en el sector de alojamiento hotelero, ¿dónde le resulta más importante la accesibilidad en relación a su estadía?

En esta pregunta las opciones más elegidas entre los encuestados fueron “Muy Importante” e “Importante”. En relación con la estadía en un establecimiento hotelero la mayoría de las personas indicó que es de mucha importancia que tanto la habitación (73.6% -39 personas-) como el acceso al mismo (64.1% -34 personas-) y la circulación dentro de este (64.1% -34 personas-) fuesen accesibles, seguido por las áreas de uso común y de recepción. Cabe destacar que en el área de recepción la opción más elegida no fue “Muy Importante” si no “Importante”. Esto se puede deber a que, como reflejan los resultados anteriormente mencionados, la mayoría de las PCD viajan acompañadas y puede suceder que no vean como fundamental que esta área sea completamente accesible (si bien igualmente la ley lo exige).

Gráfico 4: Resultados de la pregunta 15: Particularmente en el sector de alojamiento hotelero, ¿dónde le resulta más importante la accesibilidad en relación a su estadía?



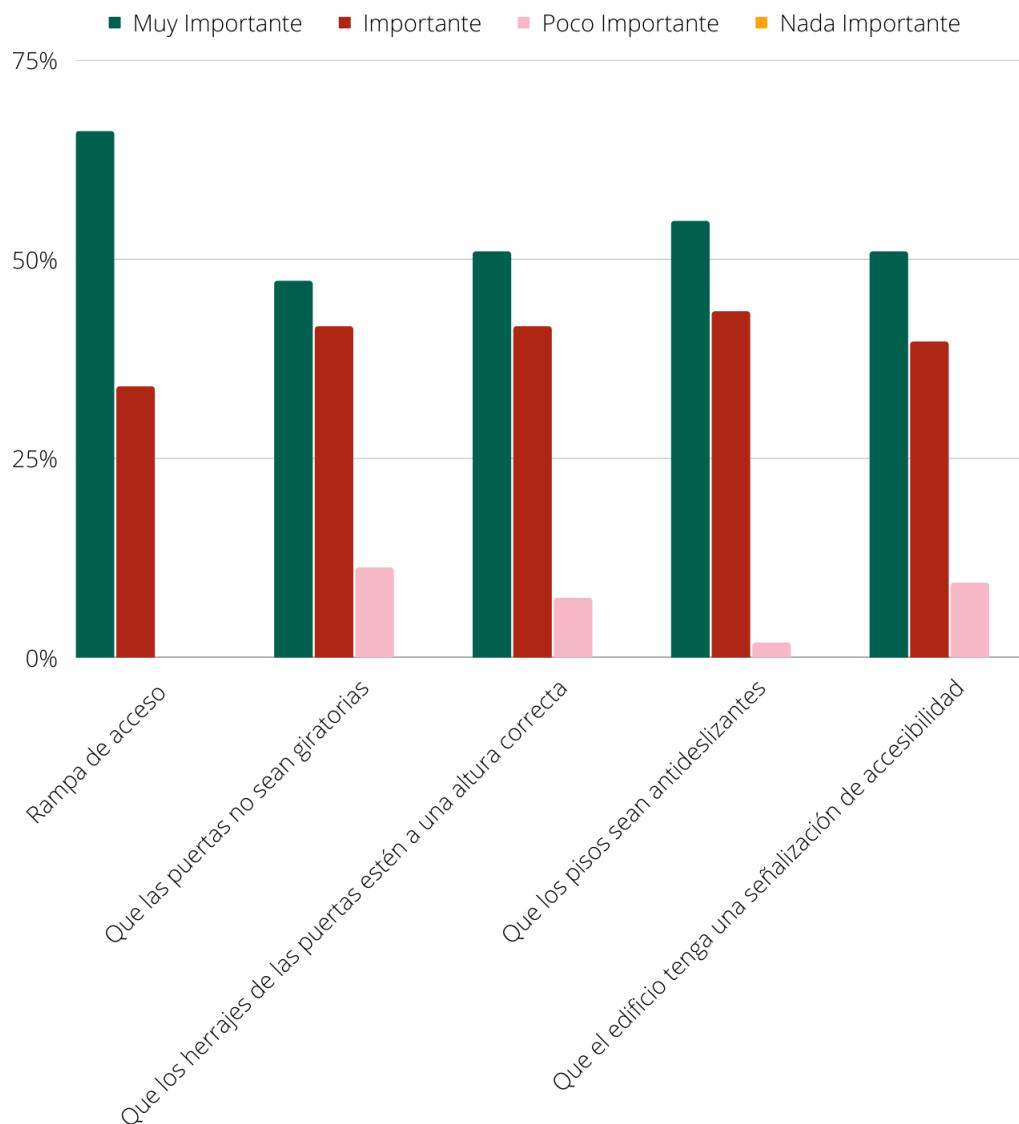
Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta al acceso al edificio, ¿qué tan importante le resultan los siguientes puntos?

Como principal punto, se destacó de mayor importancia que haya una rampa apta para entrar al establecimiento, siendo señalado esto por el 66% (35 personas) de los encuestados. Para este punto hay una coincidencia en lo que se pudo observar en los hoteles. Todos cumplen con salvar los desniveles ya sea con rampas o ascensores, sin embargo, ninguno cumple en su totalidad con presentar una rampa que se adecue con lo que establece la normativa. En todos los casos hay falta de señalización al inicio y al final, en muy pocos presentan bordillo y pasamanos adecuados (con continuación y giro en los extremos). Si bien no se observó que las falencias dejen inhabilitadas las rampas para el uso, no terminan cumpliendo con el diseño que se exige.

En donde las respuestas fueron más parejas fue en la no existencia de una puerta giratoria, la cual está prohibida por la ley, recibiendo casi la misma cantidad de votos las opciones “Muy Importante” (47.2% -25 personas-) e “Importante” (41.5% -22 personas-), con también una buena cantidad de votos para la opción “Poco Importante” (11.3% -6 personas-). Otro punto importante que se destacó de esta pregunta fue el tema de la señalización. El 50.9% (27 personas) de los encuestados indicó que es “Muy Importante” que se señalice que el edificio es accesible, dejando ver que es de suma importancia para las PCD que, como se señaló al inicio de este capítulo, cuentan con dificultades a la hora de obtener información verídica o directamente algún tipo de información sobre la accesibilidad de un destino.

Gráfico 5: Resultados de la pregunta 16: En lo que respecta al acceso al edificio, ¿qué tan importante le resultan los siguientes puntos?



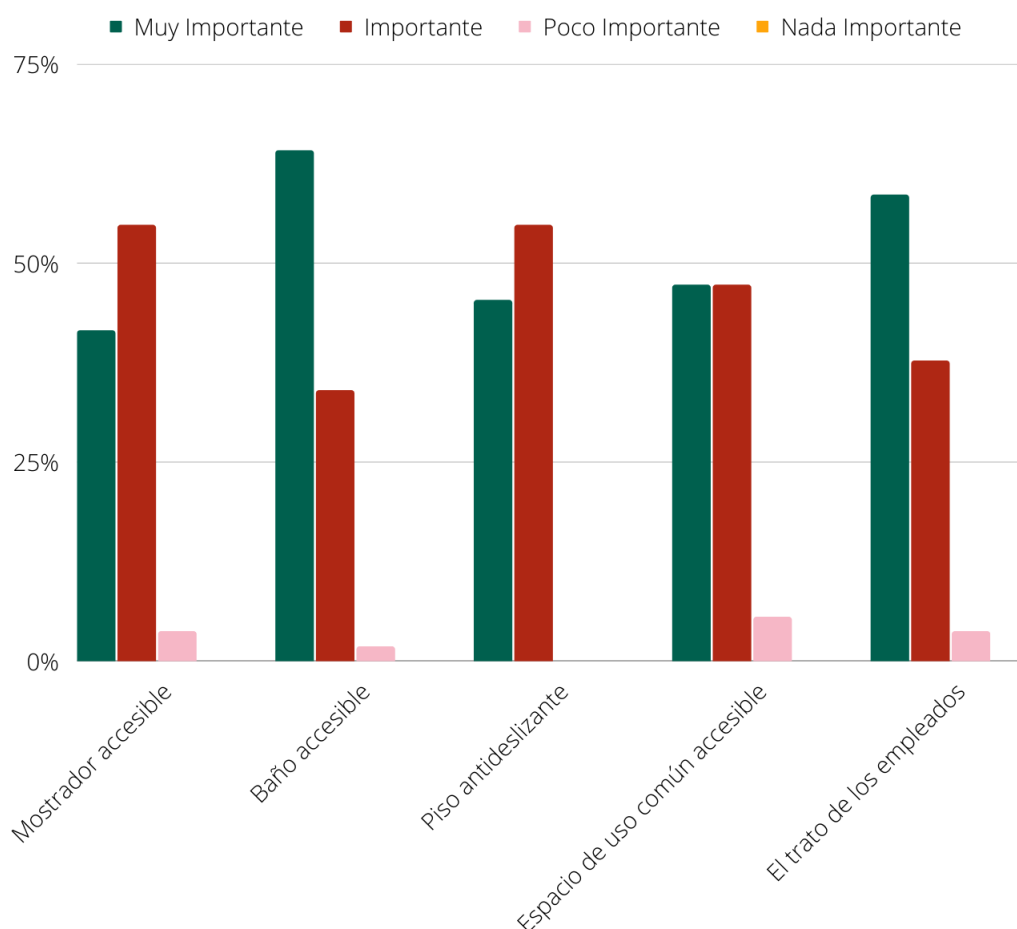
Fuente: Elaboración propia

En el área de recepción, ¿qué tan importante le resulta que se cuente con los siguientes servicios?

El servicio que se destacó como de mucha importancia (opción elegida por el 64.1% -34 personas-) es el baño, siguiendo con la línea que se venía dando desde las primeras preguntas de la encuesta. Caso contrario fue el punto del mostrador accesible, el cual la mayoría de los encuestados 54.7% (29 personas) eligió la opción “Importante” antes que “Muy Importante”. Se agregó una opción que no contempla la ley pero que resultó relevante para el análisis que las PCD brinden una opinión en este aspecto, que fue el trato por parte de los

empleados. Para el 58.5% de los encuestados (31 personas) resultó “Muy Importante” que también sea accesible (entendido esto como que estén capacitados para atender a una PCD).

Gráfico 6: Resultados de la pregunta 17: En el área de recepción, ¿qué tan importante le resulta que se cuente con los siguientes servicios?



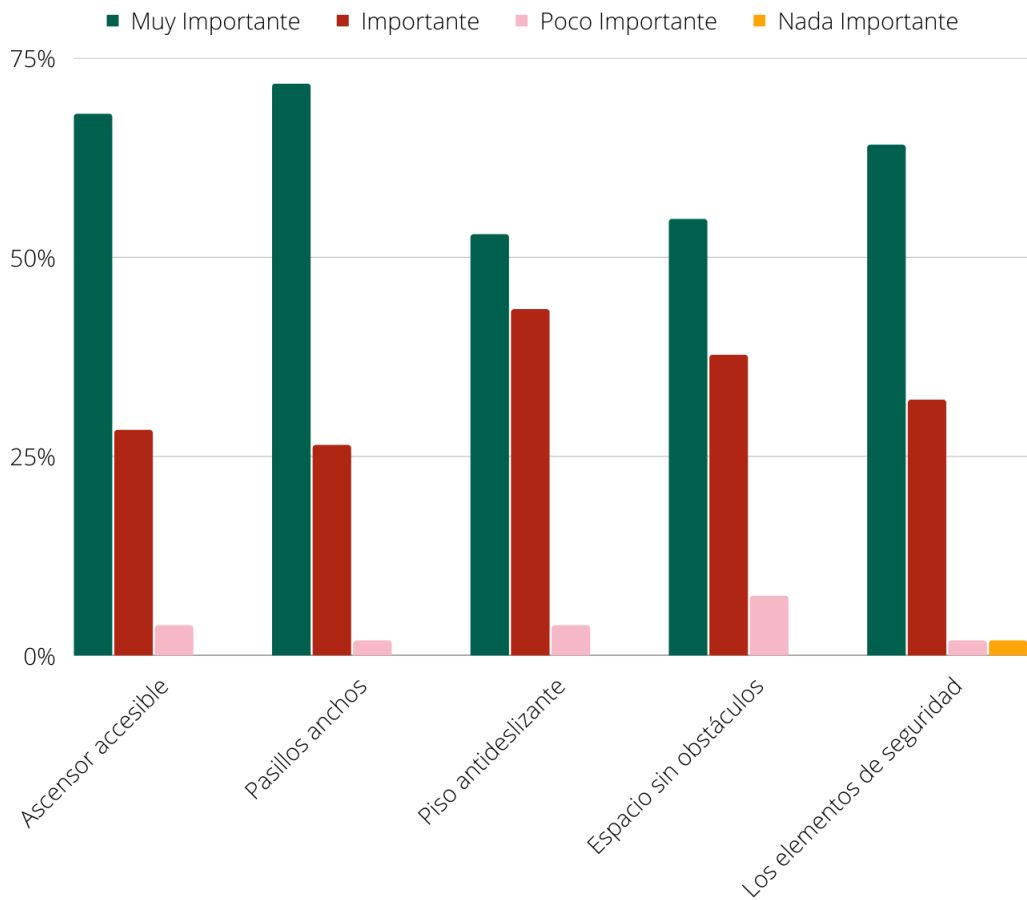
Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la circulación dentro del edificio, ¿qué tan importante le resultan los siguientes puntos?

La opción “Muy Importante” se destacó en todos los puntos planteados. Que los pasillos fueran lo suficientemente anchos como para que las PCD se muevan con autonomía resultó de mucha importancia para el 71.7% (38 personas) de los encuestados, seguido por que el ascensor cuente con las condiciones de accesibilidad en donde esta opción fue elegida por el 67.9% (36 personas). Esto por un lado coincide con lo observado en los diversos hoteles. Si bien la mayoría tienen un ancho adecuado de sus pasillos y ascensores, el 80% no cumple en su totalidad con los elementos que debe poseer un ascensor para ser accesible para el usuario. Sólo un establecimiento cumplía con la cantidad adecuada de pasamanos, y ninguno cumplía con la altura adecuada del tablero (ni interno, ni externo). Esto, acompañado con los resultados que arrojaron las observaciones directas de las rampas puede marcarse como un punto importante de incumplimiento que resulta esencial a los usuarios y que determina su autonomía de

circular por dentro y por fuera de los establecimientos. Si bien hay un grado de adaptación y cumplimiento con lo establecido en la ley, no lo es en su totalidad por lo que puede llegar a generar dificultades al usuario al momento de movilizarse por el entorno. Un punto que no contempla la ley pero que fue agregado con el fin de indagar sobre la opinión de las PCD fue el de los elementos de seguridad y su accesibilidad. La opción “Muy Importante” fue la más elegida, por el 64.1% (34 personas) de los encuestados.

Gráfico 7: Resultados de la pregunta 18: Con respecto a la circulación dentro del edificio, ¿qué tan importante le resultan los siguientes puntos?



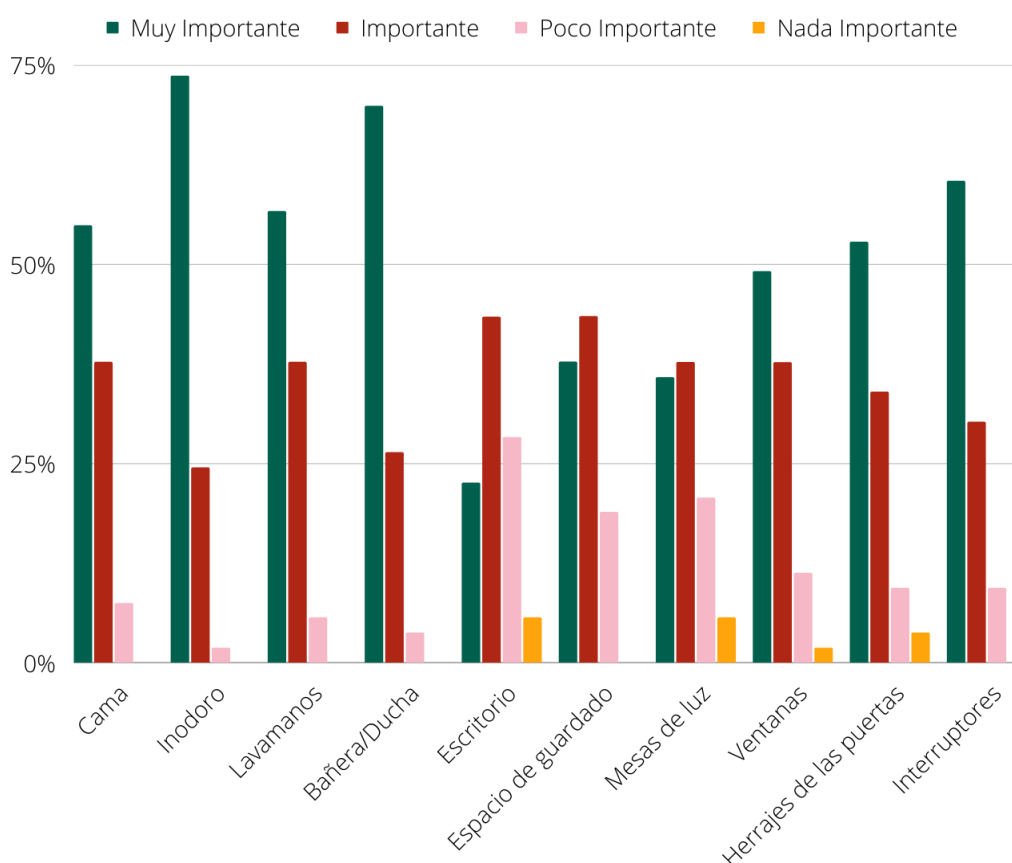
Fuente: Elaboración propia

Específicamente en lo que respecta a la habitación, ¿qué le parece más importante que sea accesible?

Los diversos puntos que se plantearon para esta pregunta partieron tanto de lo que estipula la Ley como de las Directrices de accesibilidad. En este caso, se pidió a los encuestados que dieran su opinión acerca de la accesibilidad de diversos elementos que se encuentran dentro de una habitación. También en este caso las respuestas más elegidas fueron “Muy Importante” e “Importante”, si bien en algunos puntos como el escritorio o las mesas de luz los porcentajes fueron más repartidos (en estos puntos prevaleció la opción “Importante” por sobre la de “Muy Importante”). Los elementos relacionados con el baño fueron los que más importancia tuvieron en los resultados siendo la accesibilidad de los inodoros “Muy Importante” para el 73.6% (39 personas),

la de los lavamanos para el 56.6% (30 personas) y la de la bañera/ducha para el 69.8% (37 personas). Otro punto importante es la altura de los interruptores, que resultó “Muy Importante” su accesibilidad para el 60.4% (32 personas) de los encuestados. Que la cama sea accesible fue “Muy Importante” para el 54.8% (29 personas), casi como la altura de los herrajes que lo fue para el 52.8% (28 personas). Finalmente, para algunos puntos sucedió que la opción “Poco Importante” en lo que respecta a la accesibilidad, fue elegida por un número significativo de personas frente a las respuestas que se venían dando en preguntas anteriores. Esto se dio, por ejemplo, para el escritorio que fue elegida por el 28.3% (15 personas), más de lo que recibió la opción “Muy Importante” (con el 22.6% -12 personas-). Los porcentajes fueron altos para indicar el nivel de importancia de la accesibilidad en las mesas de luz y del espacio de guardado (20.7% -11 personas- y 18.9% -10 personas- respectivamente).

Gráfico 8: Resultados de la pregunta 19: Específicamente en lo que respecta a la habitación, ¿qué le parece más importante que sea accesible?



Fuente: Elaboración propia

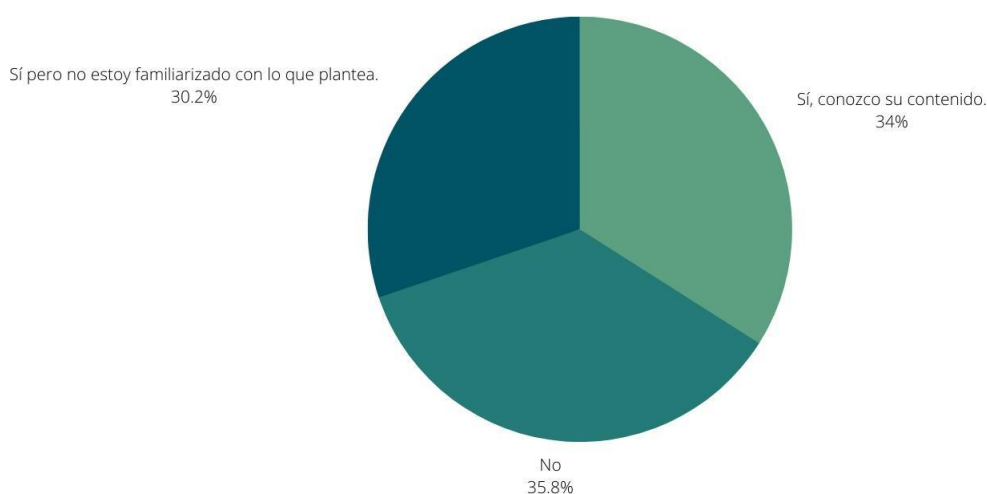
Cuarta instancia de la encuesta

En esta última parte de la encuesta se preguntó a los encuestados más puntualmente sobre la Ley 24.314 y su Decreto reglamentario 914/97. Finalmente se dejó una última pregunta abierta para comentarios.

¿Conoce la Ley N° 24.314 'Sistema de Protección Integral para las Personas con Discapacidad' y su decreto reglamentario N° 914/97?

Los resultados fueron parejos, el 35.8% (19 personas) señaló no conocer las normativas mientras que el 34% (18 personas) mencionó conocer su contenido. Finalmente, el 30.2% (16 personas) dijo conocerlas, pero no estar familiarizados con lo que estas plantean. De esto se puede desprender que más de la mitad no conoce la normativa que protege sus derechos, por lo que se puede relacionar con el poco porcentaje de personas que denuncia cuando se encuentra con alguna situación que limita su relación con el entorno.

Gráfico 9: Resultados de la pregunta 20: ¿Conoce la Ley N° 24.314 'Sistema de Protección Integral para las Personas con Discapacidad' y su decreto reglamentario N° 914/97?



Fuente: Elaboración propia

De conocer su contenido, ¿le parecen suficientes las exigencias que en ella se plantean para el sector de hotelería?

De los 18 encuestados que dijeron conocer las normativas es que se desprenden los resultados de esta pregunta. El 55.6% (10 personas) señaló que no las conoce lo suficiente como para omitir opinión mientras que el 44.4% (8 personas) mencionaron que no eran suficientes y se podrían mejorar. A ninguno de los encuestados les pareció que éstas fueran suficientes para garantizar la accesibilidad de los establecimientos hoteleros.

Observando esta imagen extraída del Decreto 914/97 que reglamenta la Ley N° 24.314 'Sistema de Protección Integral para las Personas con Discapacidad', ¿le resulta accesible esta habitación?

Al 56.6% (30 personas) le pareció que la imagen presentada era accesible, mientras que al restante 43.4% (23 personas) no coincidió con lo que plantea la normativa.

Con respecto a la imagen anterior, ¿realizaría algún cambio?

En esta pregunta se invitó a que los encuestados expresen qué mejoras podrían hacerle

a la imagen presentada en la pregunta anterior. La cantidad de respuestas coincide casi perfectamente con el porcentaje de personas que expresaron no estar de acuerdo con la accesibilidad de la habitación. Algunos puntos que resultan importantes destacar fueron que en varias ocasiones se mencionó que debería haber más espacio entre la cama y la pared para poder dejar la silla de ruedas o por ejemplo también se planteó sacar las mesas de luz o algún otro mobiliario para dejar más espacio para la movilidad. Esto resulta interesante si se vuelven a ver los resultados de la pregunta nro 19 en donde estos elementos (mesas de luz, escritorio, espacio de guardado), no resultan de gran importancia y hasta son los que más opciones “Poco Importante” recibieron.

¿Estuvo en algún hotel donde se ofrecieran habitaciones accesibles?

En esta pregunta las respuestas estuvieron equilibradas. El 54.7% (29 personas) mencionó que se hospedó en hoteles que tuvieran habitaciones accesibles, mientras que el 45.3% (24 personas) no lo hizo.

En caso de respuesta positiva, ¿dónde?

Las respuestas para esta pregunta fueron varias, se mencionaron diversos destinos de Argentina y también otros del exterior. Particularmente un comentario nombró al hotel Grand Brizo de la ciudad de La Plata como uno de los hoteles en donde se hospedó en una habitación accesible.

Con respecto a los puntos planteados anteriormente en el sector de alojamiento, ¿agregaría algún elemento que usted considere esencial para hacer su estadía más amena y placentera?

Algunos de los comentarios resultan de las experiencias vividas de los encuestados (cabe recordar que todos hicieron algún viaje en su vida) como por ejemplo este comentario: *“Incorporación de cambiador de pañales rebatible, resistente al peso, firme, cómodo y seguro a la altura reglamentaria, ya que por mi parálisis cerebral siempre usaré pañales. La cama baja es incómoda para quien me asiste. Considero que los cambiadores deberían incorporarse al diseño de los baños accesibles”*. Otro de los comentarios estuvo apuntado al personal de estos establecimientos: *“Se debe asegurar la cadena de accesibilidad, y tener en cuenta no solo las personas con dificultades motrices, sino también a las personas con poca o nula visión y audición, tener en cuenta la señalética y que los empleados tengan nociones de lengua de señas”*. Un punto importante que se desprende de este es que deben considerarse a todas las PCD tanto en las leyes como en las construcciones, sobre todo si se trata de un establecimiento que brinda un servicio como es el de hotelería. También se hizo mención que se deberían contemplar áreas de uso común como las piscinas que no están adaptadas. Finalmente, otro comentario del que cabe hacer mención es la publicación de la información sobre accesibilidad en las páginas web de los hoteles que es escasa o nula en algunos casos y hace a la elección o no del establecimiento.

Entrecruzamiento de datos

Al enfrentar el estudio que se hizo de los hoteles con los resultados que arrojaron las encuestas a los usuarios, se pudieron identificar diversos aspectos.

Los espacios que mencionaron los encuestados que limitaban su relación con el entorno, coinciden en parte con el bajo cumplimiento por parte de los establecimientos. Si bien todos los hoteles relevados poseen rampas para su acceso, éstas no están construidas adecuadamente. También se hace especial mención a los baños accesibles, los cuales no se encuentran presentes en la totalidad de los establecimientos relevados. En cuanto al área de recepción, si bien la accesibilidad del

mostrador se mencionó como importante en las encuestas, sólo el 20% (1 establecimiento) lo posee. Para la circulación, algunos de los datos de los dos estudios arrojan coincidencias. El ancho de los pasillos resulta de mucha importancia para los encuestados, y tiene un alto porcentaje de cumplimiento por parte de los hoteles (60% para medidas mínimas y 80% para áreas de ensanchamiento).

Situación diferente es la de los ascensores. Para los encuestados su accesibilidad resulta muy importante, pero esto no coincide con lo que se vio en el relevamiento, lo que puede afectar a la autonomía de las personas con discapacidad cuando circula dentro del establecimiento. Para un alojamiento hotelero resulta indispensable, según los resultados arrojados por las encuestas, que la habitación sea accesible para que el huésped pueda disfrutar de su estadía, y esto se refleja en el alto cumplimiento por parte de los hoteles en cuanto a tener habitaciones adaptadas con baño privado adaptado.

El sector hotelero es, como se mencionó por parte de los encuestados, uno de los eslabones principales de la actividad turística siendo el que garantiza la permanencia en el lugar y el uso y disfrute de las actividades que la ciudad y su entorno puedan ofrecer. Que sea accesible en todos sus espacios y para todos de manera autónoma e independiente como dicta la Ley y también la Convención, resulta de suma importancia tanto para la experiencia que va a tener el turista como para la imagen del destino.

En lo que respecta a las opiniones que dieron los encuestados en relación a la Ley 24.314 y su Decreto 914/97 hay varios puntos para resaltar que son importantes. Como se dijo previamente, la Ley y su Decreto sólo están destinados a suprimir las barreras que se puedan encontrar las personas con discapacidad motriz, dejando afuera muchas personas que se ven desprotegidas, sin una regulación que los ampare. Esto se pudo dejar ver en los comentarios finales: *“Se debe asegurar la cadena de accesibilidad, y tener en cuenta no solo las personas con dificultades motrices, sino también a las personas con poca o nula visión y audición, tener en cuenta la señalética y que los empleados tengan nociones de lengua de señas”*.

De este comentario se desprende también otro punto, que es la capacitación de los empleados para brindar un servicio adecuado a las personas con discapacidad. Por último, se hizo hincapié en el mobiliario cuando se preguntó sobre la habitación accesible que dispone el decreto. Algunos son: *“Sí, lo veo accesible. Pero dejaría más espacio entre la cama y las paredes laterales para la rotación de la silla y adecuada transferencia de la cama”*; *“En la figura B estaría bueno que una de las mesas de luz no estuviera así se puede colocar la silla de ruedas”*; *“Correría las camas y mesas de luz”*. Todos estos comentarios son resultado de las experiencias que tienen estos usuarios al viajar, por lo que resultan esenciales para poder tener en cuenta qué limitaciones se encontraron y qué se debería cambiar en este sentido.

Conclusiones y comentarios finales

A lo largo del presente trabajo se buscó indagar el grado de la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de La Plata, midiéndolos bajo los planteos de la Ley 24.314 y su Decreto reglamentario 914/97 donde se expresan las condiciones técnicas para la aprobación de planos de los espacios del país que adhieren a la 24.314. Si bien la provincia de Buenos Aires no adhiere, la ciudad de La Plata lo hace a través de su código de construcción. A su vez, se buscó evaluar si estas normativas satisfacen efectivamente los requerimientos que poseen las personas con discapacidad motriz (para los cuales están apuntados), si son suficientes o si plantean carencias, debiendo ser repensadas y actualizadas.

Para dar respuesta a esto, se realizó un diagnóstico sobre el cumplimiento de dicho decreto por parte de los hoteles construidos e inaugurados entre los años 2010 y 2020 en la ciudad de La Plata. Como un aporte significativo al estudio también se buscó visibilizar, mediante los resultados obtenidos en las 53 encuestas semi estructuradas, la opinión y experiencias de las personas con discapacidad sobre las normativas mencionadas al inicio del párrafo y los aportes para lograr mejoras.

A partir de la revisión de la normativa se evidenciaron diversos puntos a destacar. La norma que actualmente tiene vigencia para el sistema de aprobación y habilitación de edificios con fines turísticos, en especial hoteleros, la Ley Nacional 24.314 y su Decreto 914, sancionadas en el año 1994 y 1997, sólo contemplan la supresión de las barreras que tienen las personas con discapacidad motriz, dejando fuera a muchas otras personas que se encuentran con otro tipo de barreras que condicionan su relación con el entorno y limitan el desarrollo de su vida día a día. Dichas normativas son un piso muy inferior a lo que promueve la convención mediante los principios del diseño universal, la cual es posterior a la sanción de las leyes previamente mencionadas, y que marca una nueva perspectiva de derechos humanos desde la cual mirar las legislaciones que protegen a las personas con discapacidad.

Un marcado avance se puede evidenciar en las Directrices de Accesibilidad, que son motorizadas por el Ministerio de Turismo y Deportes en el año 2011, luego de la entrada en vigencia en el país de la Convención. Sin embargo, es una normativa de carácter voluntario que apela a la buena voluntad del prestador la adecuación del espacio según lo que estas plantean. Tienen como objetivo principal ampliar la mirada que se tiene en términos de accesibilidad para el sector turístico, y ser una herramienta de soporte al momento de querer hacer el entorno cada vez más accesible. Otro aspecto a destacar es que están en constante actualización y es allí donde se debe hacer el foco, renovar constantemente las legislaciones que nos amparan es fundamental para poder estar a tono con una sociedad que va cambiando constantemente.

Es por lo mencionado previamente que, la revisión y actualización tanto de la Ley 24.314 como de su decreto resulta de suma importancia ya que es la normativa que hoy en día regula la accesibilidad en el país, y sigue dejando fuera a un gran colectivo de personas. Mucho pasó desde la sanción de esas leyes que marcaron un gran avance desde el punto de vista del cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad. Para que verdaderamente se pueda hablar de un país más inclusivo, Argentina debe acompañar el cambio que se está produciendo en todo el mundo, y no dejar en el obrar de unos pocos (que es lo que sucede con las Directrices) el cumplimiento de los derechos de este colectivo de personas, ya que como se dijo a lo largo de este trabajo, la autonomía y la buena calidad de vida no debe estar en discusión, debe ser un hecho para todas las personas.

Por otro lado, luego de realizar el trabajo de relevamiento, se evidenció que la mayoría de los puntos evaluados consiguieron un cumplimiento por encima del 50%. Si bien esto resultaría positivo, tomando en cuenta que en los párrafos anteriores se mencionó que la normativa tenía grises y estaba desactualizada e incompleta, no cumplir con la totalidad de lo que dicta, deja en evidencia lo poco adaptados que están estos establecimientos. Esto

resulta en que no se le puede asegurar al usuario una completa autonomía de sus actividades porque para algunas sí o sí van a necesitar de la ayuda de terceros, independientemente del tipo de discapacidad que posean. Para concluir con este apartado es también pertinente remarcar la responsabilidad que recae sobre los entes públicos a la hora de habilitar los edificios de uso público. Resulta fundamental la capacitación de todos los actores intervinientes (constructores, visadores, personal que habilita) para poder hacer efectivo el proceso de inclusión en términos de accesibilidad.

A su vez, los resultados que arrojaron las encuestas pueden ser tomados para sacar diversas conclusiones.

Como se dijo al principio del trabajo, las personas con discapacidad suelen realizar su viaje acompañado de por lo menos otra persona, particularidad que se puede ver reflejada en el 92.3% (48 personas) de los encuestados que afirmaron no viajar solos. Cuando se siguió indagando sobre este punto en la pregunta siguiente, el 29.2% de los que dieron una respuesta positiva en el apartado anterior, o sea 14 personas de 48, mencionaron que lo hacen porque lo creen necesario. Esto puede dejar ver que para algunas personas no es opción viajar solos, sino que deben si o si hacerlo con otra persona, pudiendo ser una razón falta de accesibilidad en el entorno que dificulta la autonomía de la persona. Esto está muy relacionado con lo que se menciona en la introducción del trabajo que destacan varios autores, que el colectivo de las personas con discapacidad es multicliente, lo que resulta una oportunidad especial para poder captar nuevo público.

Si bien la Ley contempla la accesibilidad de muchos aspectos edilicios, al no ser una legislación específica deja afuera muchas particularidades del sector hotelero que, según los encuestados, son importantes y deberían contemplarse, como por ejemplo el uso de los espacios comunes (piscina, desayunadores, spa, lobby, entre otros) o el mobiliario (en términos de adaptabilidad del mismo como en su disposición en el espacio). No poder acceder a estos lugares hace que se haga una discriminación en quién pueden hacer uso y quiénes no, porque no sólo basta con colocar una rampa de acceso, ésta queda obsoleta si luego, por ejemplo, no se puede usar la piscina.

Por esto es que se llega a la conclusión de que sería de gran aporte sancionar una normativa específica sobre alojamientos (no sólo hoteleros). Si bien existen las Directrices como se nombraron antes, éstas son de carácter voluntario y queda en criterio de los dueños de los establecimientos aplicarlas o no. Para poder asegurar que efectivamente el turismo sea un derecho para todos, la accesibilidad debe ser obligatoria.

Un punto importante a destacar que se desprende de las encuestas realizadas con respecto a esto es que, muchas personas (35.8% de los encuestados -19 de 53 encuestados-) no conocen la reglamentación que existe para asegurar la accesibilidad y que los protege en este sentido. Y si lo hacen, no las conocen lo suficiente. Esto causa que, muchas veces frente a un incumplimiento por parte de los establecimientos no se denuncie, dejando vía libre para que se siga infringiendo con la ley. Esta puede ser una de las razones por las cuales cuando se les preguntó a los encuestados si habían denunciado en algún momento la falta de accesibilidad, el 83% (44 personas) no lo hicieron. Por lo que, además de actualizar las normativas como se menciona previamente, se debería hacer una difusión de las mismas para que todos tengan pleno conocimiento de qué es lo que se exige y poder hacer el reclamo correspondiente en caso de incumplimiento.

A su vez, luego de realizar un entrecruzamiento entre el relevamiento de los hoteles y las respuestas de los encuestados, se puede concluir que la participación de las PCD en el armado de las leyes resulta esencial. Son ellos los que se encuentran todo el tiempo limitaciones con el entorno que hacen que su vida sea una lucha constante para poder sobrepasarlas y ejercer sus derechos. En el momento en el que se está escribiendo esta tesis (junio del año 2022), la ANDIS (Agencia Nacional de Discapacidad) está realizando una consulta federal para el armado de un nuevo proyecto de ley de discapacidad que contemple

todas las variables que marca la convención y entre ellas, la adecuación de los parámetros sobre accesibilidad edilicia según los principios del diseño universal. En caso de aprobarse la ley serán nuevos desafíos para evaluar la accesibilidad en los próximos estudios.

Claramente queda mucho por hacer, pero junto con las Directrices y las Buenas Prácticas resulta un buen comienzo para que las legislaciones sean cada vez más contemplativas para todas las PCD.

A modo de comentario final del presente trabajo se quiere hacer mención que lo que se busca es presentar un diagnóstico sobre la situación de accesibilidad del sector hotelero y su regulación, para que luego pueda ser tomado y utilizado para futuras líneas de acción. El mensaje que se quiere dejar es que la limitación no recae en lo que puede dejar de hacer el otro si no lo que la sociedad deja o no deja hacer al otro, y tener esto claro resulta indispensable para poder abordar el tema de la accesibilidad. Ninguna acción puede llevarse a cabo de manera aislada, sino que, por el contrario, mejorar la vida de cada persona con discapacidad y concretamente para ésta materia, el goce del descanso y el disfrute de la actividad turística en general, debe englobar la participación de diversos actores para lograr dotar de condiciones de accesibilidad cada eslabón de la cadena de servicios turísticos, desde los políticos que formulan las leyes, hasta las personas de negocios que deben respetar lo decretado, pasando por los organismos públicos quienes tienen como principal labor hacer respetar los derechos de todas las personas.

Bibliografía

- Brinckmann. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible. *Cuadernos de Turismo*. Vol. (11), 41-58. Universidad de Murcia. Murcia, España.
- Buhalis et al. (2012). *Best Practice in Accessible Tourism*. Londres, Inglaterra: Channel View Publications.
- Camisón y Monfort. (1996). Enlace de la investigación en turismo y en gestión de la calidad: balance de una década. *Papers de Turismo*. Vol. (20). 18-38. Universitat Jaume I de Castelló. Castelló, España.
- Carman. (2022). Análisis de los sitios web con condiciones accesibles y su formación para la experiencia turística de las personas con discapacidad visual [Tesis de grado, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio Institucional de la UNLP. www.sedici.unlp.edu.ar
- Instituto de Estudios Turísticos. Secretaría General de Turismo.
- Código de Edificación Para el Partido De La Plata. Ordenanza 10681, 2010. Artículos 251° y 286°. 14 de abril de 2010 (Argentina).
- Coriat. (2002). *Lo Urbano y lo Humano. Hábitat y Discapacidad*. Buenos Aires: Librería Técnica.
- Decreto N° 914/97. Apruébese la Reglamentación de los artículos 20, 21 y 22 de la Ley N° 22.431 modificados por su similar N° 24.314. Boletín Oficial, Buenos Aires, Argentina, 18 de septiembre de 1997.
- Fernandez Alles. (2007). *Turismo Accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la provincia de Cádiz*. [Tesis Doctoral; Universidad de Cádiz]. Repositorio de Objetos de Docencia e Investigación de la Universidad de Cádiz (Rodin).
- Hernández-Ávila et al. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*. Vol. (2), 75-79.
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO). (2003). "Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades". Plan de Accesibilidad 2003-2010. ACCEPLAN. Libro Blanco. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, España. Recuperado de: www.ddd.uab.cat
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO). (2006). El Hotel Accesible. Guía para su diseño, organización y gestión. Madrid, España.
- Kelsen. (1982). *La Teoría Pura del Derecho*. Universidad Nacional Autónoma de México. México D.F., México.
- Kelsen. (2009). *Teoría pura del derecho*. Buenos Aires, Argentina: Eudeba.
- Ley N° 14.095. Ley Provincial 14.095. Boletín Oficial, La Plata, Buenos Aires, Argentina, 20 y 21 de enero de 2010.
- Ley N° 24.314. Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Boletín Nacional, Buenos Aires, Argentina, 12 de abril de 1994.
- Ley N° 25.643. Ley Nacional de Turismo Accesible. Boletín Nacional, Buenos Aires, Argentina, 12 de septiembre de 2002.
- Ley N° 25.997. Ley Nacional de Turismo. Boletín Nacional, Buenos Aires, Argentina, 7 de enero de 2005.
- Ley N° 26.378. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. Boletín Nacional, Buenos Aires, Argentina, 9 de junio de 2008.
- Ley N° 27.044. Otorgase jerarquía constitucional a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Boletín Nacional, Buenos Aires,

- Argentina, 22 de diciembre de 2014.
- McKercher & Darcy. (2018). Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*. Vol. (26), 59–66. Recuperado de: www.elsevier.com
 - Ministerio de Turismo de la Nación. (2009). Directrices de Accesibilidad para Alojamientos Turísticos-Manual de Aplicación. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: www.repotur.yvera.tur.ar
 - OMT. (1980). Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial.
 - ONU. (2008). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo facultativo. Recuperado de: www.undocs.org
 - ONU. (1993). Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Recuperado de: www.ohchr.org
 - Pérez Fernández & Garaigordobil. (2007). Discapacidad motriz: autoconcepto, autoestima y síntomas psicopatológicos. *Estudios de Psicología*. Vol. (28), p. 343-357. Recuperado de: www.researchgate.net
 - Riesco (2015). Análisis de la Oferta Turística del Teatro Argentino de La plata en relación de las Personas con Discapacidad [Tesis de grado, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio Institucional de al UNLP. www.sedici.unlp.edu.ar
 - Rucci. (2012). Los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de desarrollar actividades turísticas. “Caso: República de los Niños”, [Tesis de grado, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio Institucional de al UNLP. www.sedici.unlp.edu.ar
 - Rucci. (2018). Turismo Accesible en Argentina. Un tema instalado en la agenda pública a nivel nacional e internacional. En J. Mallo (Comp.), *Sujeto, Estado, turismo. La construcción histórica de la agenda en el turismo* (pp. 43-54). La Plata, Argentina: EDULP. www.sedici.unlp.edu.ar
 - Secretaría de Turismo de la Nación et al. (2008). Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: www.argentina.gob.ar
 - University of Surrey. (2005). Accessibility Market and Stakeholder Analysis. Recuperado de: www.accessibletourism.org
 - Valles. (1999). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social*. Madrid, España: Ed.Síntesis. Recuperado de: <https://eva.fic.udelar.edu.uy/> Verdugo y Schalock. (2013). *Discapacidad e Inclusión* (pp 443-461). Salamanca: Amarú.

Anexos

Anexo I: Cuadro de relevamiento

Referencias:

- C: Cumple
- CP: Cumple Parcialmente
- I: Incumple

	Hotel Howard Johnson			Hotel Land Plaza			Hotel Grand Brizo			Hotel Days Inn			Hotel City Bell		
Requisitos	C	CP	I	C	CP	I	C	CP	I	C	CP	I	C	CP	I
Accesibilidad al predio															
¿Los solados están bien adheridos al piso, son antideslizantes y sin resaltos?	X				X		X				X		X		
¿Hay rampas de acceso en el exterior?	X			X			X			X			No necesita		
¿Las rampas poseen piso antideslizante, zócalos y pasamanos (continuos y de una altura de 0,95 m del pasamanos superior)?	X				X		X				X		No aplica		
Al comenzar y finalizar una rampa, ¿hay una zona de señalización de 0,6 m de largo?			X			X			X			X	No aplica		
Estacionamiento															
Si el establecimiento tiene más de 20 módulos de estacionamiento, ¿cuenta con módulos	X			X			X			X			X		

accesibles?															
Puertas															
¿La luz útil de paso es de 0,8 m?	X			X			X			X			X		
¿Los herrajes están a una altura de 0,9 m?			X			X			X			X			X
¿Los herrajes suplementarios son barras de sección circular de 0,4 m de largo mínimo, ubicados horizontalmente a una altura de 0,85 m del piso o verticalmente a una altura de 0,9 m del piso? (sólo aplica a sanitarios accesibles y habitaciones accesibles)			X			X	X					X			X
¿Los herrajes de retención tienen una altura de 3,00 m de nivel del piso y una longitud de 0,2 m?	X			X			X			X			X		
¿Los umbrales tienen una altura máxima de 0.02 m?	X			X			X			X			X		
¿El área hacia donde barre la hoja tiene un ancho de luz útil de paso+0,3 m y una longitud de 1,00 m?			X			X	X					X			X
¿El área hacia donde no barre la hoja tiene un ancho de luz útil de paso+0.3 m y una longitud de 1,50 m?	X			X			X			X			X		

¿Hay una señalización del local a una altura de entre 1,30 m y 1,60 m a una distancia de 0,10 m del contramarco?			X (se encuentra en la puerta)			X (se encuentra en la puerta)			X			X			X
¿Hay una zona de visualización vertical transparente con un ancho mínimo de 0,3 m y alto mínimo de 1,00 m, a una altura del piso del borde inferior de 0,8 m?			X			X			X			X			X
Si hay puertas de vidrio, ¿son accesibles?	X			X				No hay		X					X
Recepción															
La recepción, ¿cuenta con un recibidor accesible?			X			X	X					X			X
Sanitarios															
¿El establecimiento cuenta con un sanitario accesible (ya sea integrado o no) en el área de recepción o en algún área de uso común? (usar medidas de Anexo 26)	X			X			X					X			X
Circulación															
Circulación Vertical															
Los desniveles están salvados por rampas, ascensores o medios de elevación (si hay escaleras)	No aplica			X			X			X			X		
¿El edificio cuenta con ascensor? (aclarar de qué tipo)	No aplica			X (cabina tipo 2)			X (cabina tipo 2)			X (cabina tipo 1)			X (cabina tipo 1)		

El ascensor, ¿cuenta con 3 pasamanos colocados a 0,8 m del solado y separado de la pared por 0,04m como mínimo?	No aplica			X				X			X			X
¿Los pisos de la cabina son antideslizantes?	No aplica			X			X				X	X		
¿La botonera se encuentra en una zona comprendida entre los 0,8 m y 1,30 m del suelo?	No aplica			X			X				X			X
¿La botonera fuera de ascensor se encuentra en una zona comprendida entre 0,9 y 1,00 m del nivel del solado?	No aplica					X	X				X			X
¿Las medidas mínimas de la parte exterior del ascensor son 2,00m x 0,8m?	No aplica			X			X			X		X		
Circulación Horizontal														
¿El ancho de los pasillos de circulación horizontal miden como mínimo 1,20 m?	X			X			X				X			X
¿Existen zonas de ensanchamiento de 1,50 m x 1,50 m en los extremos o cada 20 m de longitud?	X			X			X			X				X
¿Hay volumen libre de riesgo de 2,00 m de altura y 0,9 m de ancho?	X			X			X			X		X		
Habitaciones														
¿Existen habitación/es adaptada/s en el establecimiento?	X (en refacción)				X		X			X				X

Anexo II: Fotos de relevamiento

Hotel Howard Johnson

“Accesibilidad al predio”

Foto 1



Fuente: Elaboración propia

Foto 2



Fuente: Elaboración propia

Foto 3



Fuente: Elaboración propia

Foto 4



Fuente: Elaboración propia

Foto 5



Fuente: Elaboración propia

Foto 6



Fuente: Elaboración propia

“Circulación”

Foto 7



Fuente: Elaboración propia

Foto 8

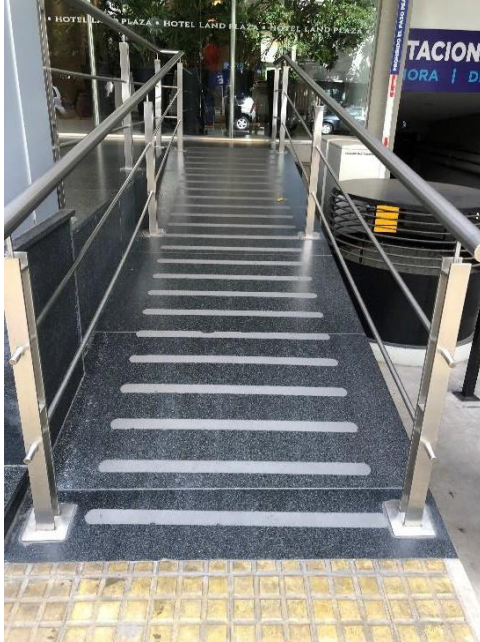


Fuente: Elaboración propia

Hotel Land Plaza

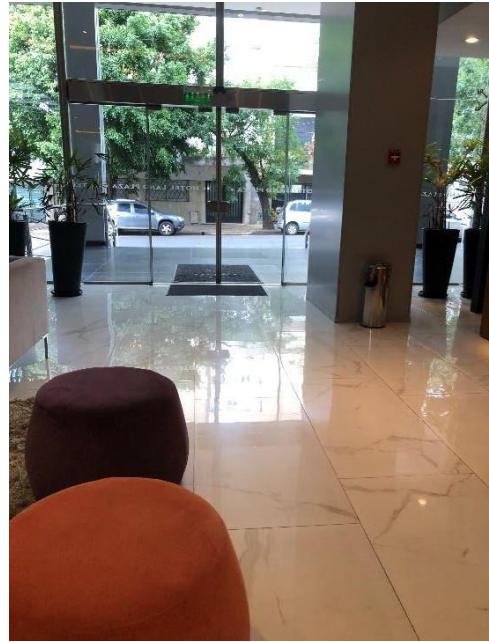
“Accesibilidad al predio”

Foto 9



Fuente: Elaboración propia

Foto 10



Fuente: Elaboración propia

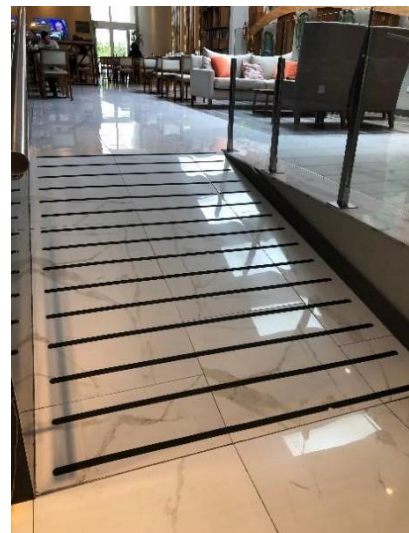
“Recepción y Sanitario”

Foto 11



Fuente: Elaboración propia

Foto 12



Fuente: Elaboración propia

Foto 13



Fuente: Elaboración propia

Foto 14



Fuente: Elaboración propia

Foto 15



Fuente: Elaboración propia

Foto 16



Fuente: Elaboración propia

“Circulación”

Foto 17



Fuente: Elaboración propia

Foto 18



Fuente: Elaboración propia

Foto 19



Fuente: Elaboración propia

Foto 20



Fuente: Elaboración propia

Foto 21



Fuente: Elaboración propia

“Habitación”

Foto 22



Fuente: Land Plaza

Foto 23



Fuente: Land Plaza

Foto 24



Fuente: Land Plaza

Foto 25



Fuente: Land Plaza

Foto 26



Fuente: Land Plaza

Hotel Grand Brizo

“Accesibilidad al predio”

Foto 27



Fuente: Claudia Álvarez Argüelles

Foto 28



Fuente: Elaboración propia

“Sanitario y Circulación”

Foto 29



Fuente: Elaboración propia

Foto 30



Fuente: Elaboración propia

Foto 31



Fuente: Elaboración propia

Foto 32



Fuente: Elaboración propia

Foto 33



Fuente: Elaboración propia

Foto 34



Fuente: Elaboración propia

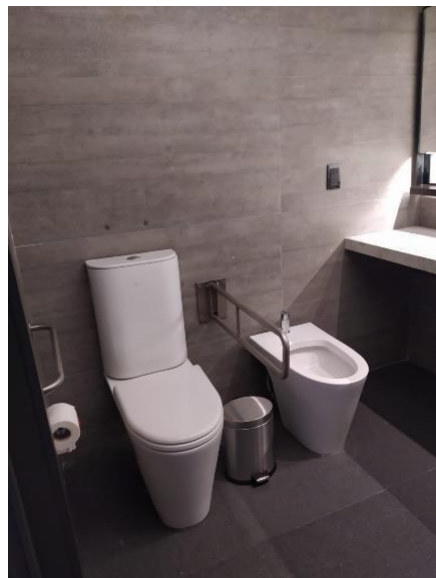
“Habitación”

Foto 35



Fuente: Grand Brizo

Foto 36



Fuente: Grand Brizo

Foto 37



Fuente: Grand Brizo

Foto 38



Fuente: Grand Brizo

Foto 39



Fuente: Grand Brizo

Hotel Days Inn

“Accesibilidad al predio”

Foto 40



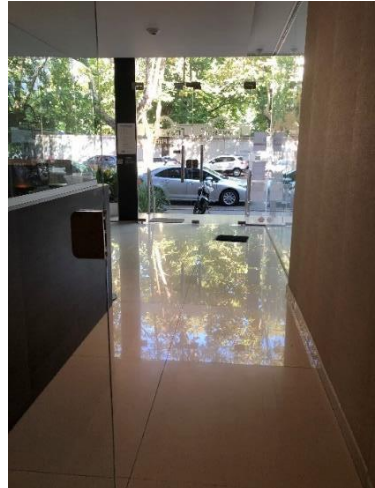
Fuente: Elaboración propia

Foto 41



Fuente: Elaboración propia

Foto 42



Fuente: Elaboración propia

“Recepción”

Foto 43



Fuente: Sitio Web Agoda

“Circulación”

Foto 44



Fuente: Elaboración propia

Foto 45



Fuente: Elaboración propia

“Habitación”

Foto 46



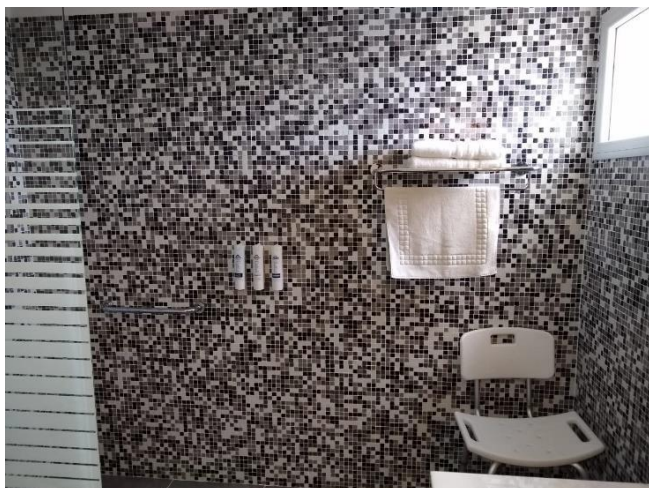
Fuente: Days Inn

Foto 47



Fuente: Days Inn

Foto 48



Fuente: Days Inn

Foto 49



Fuente: Days Inn

Foto 50



Fuente: Days Inn

Foto 51



Fuente: Days Inn

Hotel City Bell

“Accesibilidad al predio y Estacionamiento”

Foto 52



Fuente: Sitio Web TripAdvisor

Foto 53



Fuente: Sitio Web TripAdvisor

“Circulación”

Foto 54



Fuente: Sitio Web TripAdvisor

Foto 55



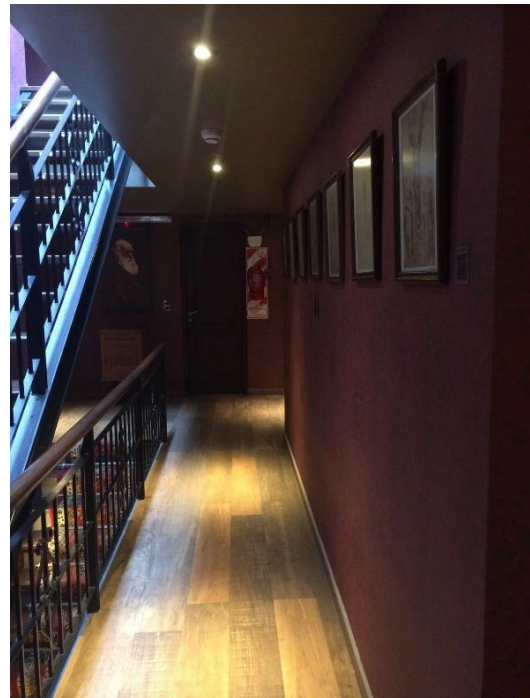
Fuente: Elaboración propia

Foto 56



Fuente: Elaboración propia

Foto 57



Fuente: Sitio Web TripAdvisor

Foto 58



Fuente: Sitio Web TripAdvisor

Foto 59



Fuente: Sitio Web TripAdvisor

Anexo III: Encuesta

¿Le gusta viajar?

(Una sola elección)

Sí

No

Me da lo mismo

¿Realizó un viaje en algún momento de su vida?

(Una sola elección)

Sí

No

Si su respuesta fue negativa, ¿por qué?

(Pregunta libre para que el encuestado escriba)

Si viaja, ¿suele hacerlo acompañado?

(Una sola elección)

Sí

No

En caso de su respuesta ser positiva, ¿es por elección o porque lo cree necesario para llevar a cabo su viaje?

(Una sola elección)

Por elección

Lo creo necesario

¿Se ha encontrado en situaciones en donde el espacio limitara su desempeño corporal?

(Una sola elección)

Sí

No

Si su respuesta fue positiva, ¿con qué tipo de limitaciones se encontró?

(Pregunta libre para que el encuestado escriba)

¿Se autopercibe como una persona en situación de discapacidad?

(Una sola elección)

Sí

No

En el caso de su respuesta ser positiva, ¿qué situación de discapacidad encuentra al interactuar con el entorno?

(Una sola respuesta)

Temporal

Permanente

¿En algún momento de su vida, tuvo que denunciar una situación de discriminación por no poder ingresar, usar o quedarse en un lugar?

(Una sola elección)

Sí

No

¿Esta familiarizado con el concepto de discapacidad?

(Una sola elección)

Sí

No

Según la ONU, la accesibilidad es el acceso por parte de las personas con discapacidad de manera igualitaria a las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones. ¿Está de acuerdo con esta definición?

(Una sola elección)

Sí

No

A la hora de armar su viaje, ¿investiga la accesibilidad del destino al que va a viajar?

(Una sola elección)

Sí

No

A veces

¿Qué tan importante es la accesibilidad en los siguientes sectores turísticos?

(Se debe marcar con una X el grado de importancia que el encuestado cree que tienen los mencionados sectores turísticos)

	Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
Sistema de reservas				
Alojamiento				
Transporte				
Atractivos				
Restauración				
Tiendas y comercios				
Atención al cliente				

Particularmente en el sector de alojamiento hotelero, ¿dónde le resulta más importante la accesibilidad en relación a su estadía?

(Se debe marcar con una X el grado de importancia en términos de accesibilidad que el encuestado cree que tienen las diversas áreas de un hotel)

	Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
Acceso al edificio				
Área de recepción e información				

Áreas de uso común				
Circulación dentro del edificio				
Habitación				

En lo que respecta al acceso al edificio, ¿qué tan importante le resultan los siguientes puntos?

(Se debe marcar con una X el grado de importancia en términos de accesibilidad que el encuestado cree que tienen los diversos aspectos mencionados)

	Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
Rampa de acceso cuenta con pasamanos adecuados, piso antideslizante, demarcación y bordillo (zócalo)				
Que las puertas no sean giratorias				
Que los herrajes de las puertas estén a una altura correcta				
Que los pisos sean antideslizantes				
Que el edificio tenga una señalización de accesibilidad colocada al lado de la puerta de acceso				

En el área de recepción, ¿qué tan importante le resulta que se cuente con los siguientes servicios?

(Se debe marcar con una X el grado de importancia en términos de accesibilidad que el encuestado cree que tienen los diversos aspectos del área de recepción)

	Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
Mostrador accesible				
Baño accesible				

Que los pisos sean antideslizantes				
Espacio de uso común accesible				
El trato por parte de los empleados del hotel				

Con respecto a la circulación dentro del edificio, ¿qué tan importante le resultan los siguientes puntos?

(Se debe marcar con una X el grado de importancia en términos de accesibilidad que el encuestado cree que tienen los diversos aspectos de la circulación dentro del edificio)

	Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
Que el ascensor cuente con todas las condiciones de accesibilidad				
Que los pasillos sean lo suficientemente anchos para poder circular con autonomía y sin ayuda				
Que el piso sea antideslizante				
Que no haya elementos decorativos que dificulten u obstaculicen el paso				
Los elementos de seguridad				

Específicamente en lo que respecta a la habitación, ¿qué le parece más importante que sea accesible?

(Se debe marcar con una X el grado de importancia en términos de accesibilidad que el encuestado cree que tienen los diversos aspectos de la habitación)

	Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
Cama				
Inodoro				
Lavamanos				
Bañera/Ducha				
Escritorio				
Espacio de guardado				
Mesas de luz				
Ventanas				
Herrajes de las puertas				
Interruptores				

¿Conoce la Ley N° 24.314 'Sistema de Protección Integral para las Personas con Discapacidad' y su decreto reglamentario N° 914/97?

(Una sola elección)

Sí, conozco su contenido

Sí pero no estoy familiarizado con lo que plantea

No

De conocer su contenido, ¿le parecen suficientes las exigencias que en ella se plantean para el sector de hotelería?

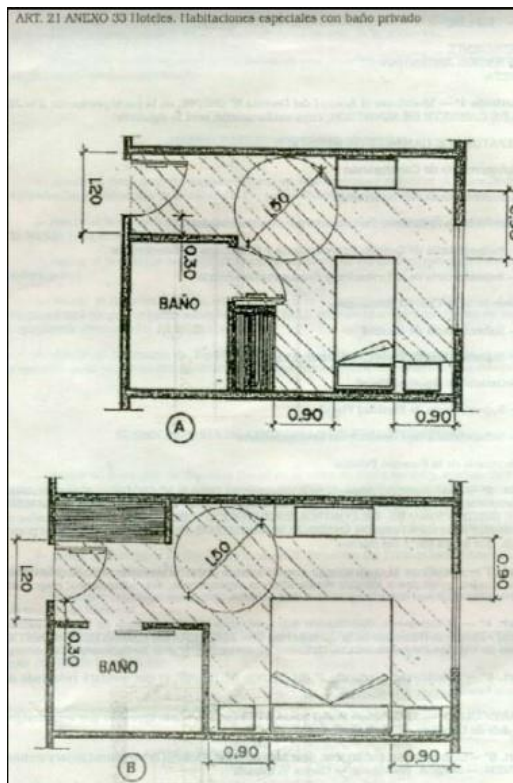
(Una sola elección)

Sí, me parecen suficientes

No, se podrían mejorar

No las conozco lo suficiente como para omitir una opinión

Observando esta imagen extraída del Decreto 914/97 que reglamenta la Ley N° 24.314 'Sistema de Protección Integral para las Personas con Discapacidad', ¿le resulta accesible esta habitación?



(Una sola elección)

Sí

No

Con respecto a la imagen anterior, ¿realizaría algún cambio?

(Pregunta libre para que el encuestado escriba)

¿Estuvo en algún hotel donde se ofrecieran habitaciones accesibles?

(Una sola elección)

Sí

No

En caso de respuesta positiva, ¿dónde?

(Pregunta libre para que el encuestado escriba)

Con respecto a los puntos planteados anteriormente en el sector de alojamiento, ¿agregaría algún elemento que usted considere esencial para hacer su estadía más amena y placentera?

(Pregunta libre para que el encuestado escriba)

