

Accesibilidad en playas turísticas argentinas:

Caso Balneario Municipal Villa Gesell



Tesis de Grado: Lic. En Turismo

Alumna: Caparé, Malena

Legajo: 79512/8

Director: Mauro Beltrami

Fecha de entrega: 05/07/2016

Agradecimientos

A la **Facultad de Ciencias Económicas** y la Universidad Nacional de La Plata; por la excelencia, la calidad y la hospitalidad brindada todos estos años, además de haber sido mi segunda casa viviendo lejos de la ciudad.

A todos los **profesores** y el personal de la facultad que he conocido a lo largo de la carrera; por enriquecerme personal y profesionalmente.

A **Mauro Beltrami**; por el apoyo, el tiempo brindado, la enseñanza y la paciencia a lo largo de este trabajo de investigación.

A mi **familia, amigos y seres queridos**; por el apoyo incondicional.

A todos: *¡Muchas Gracias!*

ÍNDICE

RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	5
Problemática	5
Objetivos	7
Metodología	7
Estructura	9
FUNDAMENTOS TEÓRICOS	10
Marco Conceptual	10
Marco Legal	16
Normas e Instrumentos Técnicos de Gestión	17
Antecedentes de la Investigación	18
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO 1: “Accesibilidad en Balnearios”	19
Gestión turística municipal de Villa Gesell.....	20
Características socio institucionales de Villa Gesell.....	21
Balnearios Accesibles.....	23
Impulso a la accesibilidad por parte del municipio.....	24
CAPITULO 2: “Caso De Estudio: ‘Balneario Municipal Villa Gesell’	27
Creación del balneario e implementación de accesibilidad.....	27
Medidas de accesibilidad con las que cuenta el BMVG.....	31
Modificaciones en la arquitectura para la puesta en marcha.....	37
Carencias del balneario en materia de accesibilidad.....	38
CAPÍTULO 3: “Efectos socioeconómicos del Caso”	41
Punto de vista económico.....	41
Punto de vista competitivo.....	43
Punto de vista social.....	45
CONCLUSIONES GENERALES	48
RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	53
Normas e Instrumentos Técnicos de Gestión.....	56
Legislación consultada.....	56
Fuentes electrónicas consultadas.....	57

Actores involucrados entrevistados.....	58
BASE DE DATOS DEL BALNEARIO.....	58
IMÁGENES.....	65
ANEXOS.....	78
Estructura Orgánica Municipalidad de Villa Gesell.....	78
Testimonios de usuarios del balneario.....	80
Noticias y artículos periodísticos.....	101

RESUMEN

Las relaciones entre el turismo y la accesibilidad son abordadas en diferentes estudios provenientes del ámbito universitario, de organismos internacionales (como la OMS- Organización Mundial de la Salud), de gobiernos nacionales, entre otros. La presente investigación se centra en observar la importancia de involucrar a las personas con discapacidad en la actividad turística. No sólo por la condición natural de ser un derecho, sino, con el fin de ampliar la visión a los efectos que conlleva la práctica de esta actividad en un destino turístico. *“El turismo como fenómeno social concierne a prácticamente a toda nuestra sociedad donde las personas con discapacidad comparten los mismos anhelos que los demás en cuanto al disfrute de su tiempo libre. Las demandas de ocio de las personas con discapacidad son las correspondientes a su edad y condición social, pero se ven frecuentemente truncadas por las dificultades impuestas por el entorno”* (Antón, 2003).

La investigación toma como objeto de estudio al Balneario Municipal de Villa Gesell, observando los efectos de su implementación tanto en la demanda turística como en la comunidad local; partiendo del análisis bibliográfico, de los datos obtenidos durante los relevamientos de campo y de entrevistas abiertas a los actores involucrados en las fases de diseño, implementación y gestión de dicha organización. En suma, se exponen los efectos de un turismo accesible en la costa atlántica bonaerense, a través del balneario mencionado como estudio de caso, exhibiendo la importancia también de los gobiernos locales para asegurar el pleno cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad.

Palabras clave: accesibilidad, turismo, persona con discapacidad, balneario, derechos humanos, barreras, políticas públicas.

INTRODUCCIÓN

Problemática

La problemática de la aplicación de la accesibilidad en el ámbito turístico se remonta institucionalmente al 1976, año en el que se creó la “Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados” (*Society for the Advancement of Travelers with Handicaps*), con el objetivo de promover y mejorar el turismo para las personas con discapacidad en los Estados Unidos, incluyendo a los mayores de edad y a aquellas personas con necesidades especiales, como las mujeres embarazadas o que viajan con niños (Fernández Alles, 2009). En esta línea, la Organización Mundial de Turismo (OMT) asoció por primera vez el término turismo al de accesibilidad en la Asamblea General celebrada en Manila (Filipinas) el 27 de septiembre de 1980. Recogió el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, afirmando que: *“el derecho a la utilización del tiempo libre y en particular el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viajar y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, son reconocidos como elementos de expansión de la persona humana por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una gran cantidad de países. Esto significa para la sociedad, el deber de crear para el conjunto de ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividades. Un esfuerzo de este tipo, debe ser concebido en armonía con las prioridades, instituciones y tradiciones de cada país en particular”*. Sumado a estos enunciados, el artículo 2º de la Ley Nacional de Turismo N° 25.997 destaca que *“El turismo es un derecho social y económico de las personas dada su contribución al desarrollo integral en el aprovechamiento del tiempo libre y en la revalorización de la identidad cultural de las comunidades”*. La accesibilidad al medio físico y comunicacional es un derecho a ejercer por todas las personas en igualdad de condiciones y con equiparación de oportunidades. Cuando se habla de planificar para que una ciudad sea accesible, se alude a que todos tengan acceso a él, y no un segmento particular (Bernardelli, 2007). Asimismo, numerosas publicaciones manifiestan los beneficios sociales y económicos de su implantación. Por otro lado, el estado posee también

formulados una serie de instrumentos técnicos para favorecer la implementación de servicios turísticos accesibles.¹

Sin embargo, se observa que la mayoría de las playas balnearias de la provincia de Buenos Aires, y en particular de Villa Gesell, no cuentan con medidas de accesibilidad, excluyendo a un sector significativo de la población argentina. La cantidad de balnearios adaptados para el disfrute de todas las personas por igual es marginal respecto a la cantidad de balnearios en dicha localidad. Se considera que las causas pueden ser múltiples, tales como la falta de conocimiento y comunicación sobre la accesibilidad, la falta de financiamiento para adecuaciones, o el insuficiente interés por parte del empresariado. Es notoria entonces una contradicción entre: una legislación y un discurso institucional inclusivo y la imposibilidad real de las personas con discapacidad de administrar su tiempo libre de manera autónoma.

De esta manera, resulta necesario indagar acerca de la propuesta de accesibilidad y características específicas del Balneario Municipal Villa Gesell, con la idea de exponer los efectos producidos en la demanda turística de dichos servicios. El estudio abarca los años correspondientes al periodo comprendido entre la puesta en funcionamiento del balneario (temporada 2009/2010) y la temporada 2014/2015. Se toma esta temporada por ser la última temporada previo al proceso eleccionario, el cual produjo cambios político institucionales con impacto en la gestión del balneario (por ser de competencia municipal la administración de estas unidades fiscales).

¹ No obstante, en Argentina las personas con discapacidad no han tenido representación institucional sino hasta hace pocos años (Fundación Par, 2005).

Objetivos

- **Objetivo general**

Observar los efectos producidos en la demanda turística y a nivel social por la implementación de servicios de balnearios accesibles en la costa atlántica bonaerense, tomando como caso de estudio el Balneario Municipal de Villa Gesell.

Con ello se pretende, no sólo analizar este segmento del turismo en particular, si no también demostrar la importancia del cumplimiento de los derechos humanos, teniendo en consideración la relevancia que adquiere la política pública del sector.

- **Objetivos específicos**

- Indagar acerca de la propuesta por parte de la Municipalidad de Villa Gesell acerca de la transformación del balneario accesible y su rol como política pública.
- Identificar las medidas de accesibilidad con las que cuenta el Balneario.
- Explorar los efectos del turismo accesible en el Balneario Municipal de Villa Gesell, reflexionando acerca de su posible potencial.

Metodología

La presente se trata de una investigación descriptiva con una estrategia predominantemente cualitativa. Para la realización de la investigación, se resolvió recabar testimonios de actores clave a través de diferentes fuentes e instrumentos (como entrevistas, registros, otros). Para la definición de dichos actores, se tomaron como criterios: la participación directa e indirecta durante el diseño, la implementación, la gestión operativa o la utilización de los servicios del balneario accesible municipal de Villa Gesell. Se buscó acentuar la asimetría entre el rol de cada uno, con el fin de combinar las diferentes miradas en relación a dicho establecimiento.

En tal sentido, se identificaron tanto clientes del balneario, como funcionarios, trabajadores y especialistas; con el fin de formular entrevistas no estructuradas concretadas

principalmente durante la temporada alta de verano diciembre 2014-marzo 2015 (al igual que el relevamiento de la infraestructura). Se ha tomado esta época del año debido a las características estacionales de la demanda turística y del funcionamiento de los balnearios en Villa Gesell.

Entre los documentos considerados, se resaltan las siguientes entrevistas, dado que la información recolectada a partir de las mismas resultó significativa para la construcción de los capítulos de resultados de la investigación:

- **Agustina del Papa:** Directora de Turismo Social de la provincia de Buenos Aires hasta diciembre de 2015; entrevistada en agosto 2015.
- **Carla Pauman:** encargada titular del Área de Atención a Personas con Necesidades Especiales-ARPNES, entrevistada en el mes de junio 2016.
- **Emmanuel Romero:** carpero y asistente del Balneario Municipal de Villa Gesell en la temporada 2014/2015; entrevista realizada en febrero 2015.
- **Román Baratcharte:** dueño de “Luz de Luna”, balneario privado ubicado en 140 y av. Playa; consultado en noviembre 2015².
- **Soledad Echeverría:** Técnica en Turismo, quien fue la encargada de la implementación de las directrices de accesibilidad en la localidad de Villa Gesell desde el año 2008 hasta el año 2013; entrevistada en noviembre 2015.
- **Susana:** clienta regular del balneario; entrevistada en febrero 2015.

Por otro lado, también se consideraron y analizaron a los efectos del presente estudio, el libro de actas del balneario correspondiente a dicha temporada (provisto por la Municipalidad de Villa Gesell) y la base de datos del establecimiento (en este caso suministrado por el ARPNES-Área de atención a personas con necesidades especiales de la Secretaría de Salud de Villa Gesell). Dichos registros contribuyeron a la observación sistemática de las opiniones y experiencias de todos los usuarios que conocieron y utilizaron dichos servicios, asociados a las características específicas de dicha demanda (edad, lugar de procedencia, otros).

² Se ha consultado al dueño de “Luz de Luna” para obtener más información del turismo en Villa Gesell desde otro punto de vista (balneario privado); ya que se encuentra en la oferta de dichos servicios desde el año 1991.

Finalmente, para la evaluación metódica de los criterios de accesibilidad presentes en el balneario municipal, se construyó un criterio de referencia tomando como base los lineamientos contenidos en el *Manual de Accesibilidad de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires* (edición 2015), asociados también a otros instrumentos detallados en el marco teórico.

Estructura

La presente investigación está estructurada en cinco secciones diferentes. Las mismas han sido distribuidas con el fin de lograr la mejor comprensión de los temas estudiados.

La primera de ellas corresponde a la introducción del trabajo de investigación, de manera que los objetivos y la metodología del mismo permanezcan claros. La segunda abarca los fundamentos teóricos en los que se basa dicho trabajo, enmarcando conceptos tales como “accesibilidad”, “discapacidad” y “turismo accesible”. También identifica en dicha sección el respaldo legal asociado a la investigación, así como las normas e instrumentos técnicos voluntarios aplicables a la gestión de balnearios. En la tercera sección se desarrollan los resultados de la investigación, dividiéndose esta a su vez en tres capítulos diferentes para un ordenamiento más claro. Es así que, en primer lugar, se presenta y despliega la accesibilidad en balnearios, introduciendo además al lector en las características del municipio de Villa Gesell; luego, se expone el caso de estudio específico; y finalmente, se enseñan los efectos socioeconómicos inherentes al caso observado. En la cuarta sección se exponen las conclusiones, y por último, en la quinta, posibles líneas de acción que podrían impulsar el crecimiento de balnearios accesibles.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Marco conceptual

Existe una creciente y variada cantidad de definiciones relacionadas a la discapacidad, a la accesibilidad, al turismo, a los balnearios, a las barreras físicas e invisibles y demás términos que aquí son protagonistas. Esto responde a los múltiples enfoques disciplinarios desde los cuales se abordan dichos conceptos e ideas. Por este motivo, se dejarán expuestas solamente las que se observaron como más adecuadas a los efectos del presente trabajo.

El concepto de “actividad turística” o “**turismo**” es la base de todos los temas aquí tratados. La definición del turismo que enmarca el presente trabajo es la recogida por *McIntosh y Goeldner* (1984)³ y por *Hall y Jenkins* (1995)². La misma es una reinterpretación de la definición original⁴, debido a que la utilización del término ‘turista’ en dicha definición no se considera apropiada siendo esta derivada del término en cuestión:

“El turismo puede ser definido como el conjunto de fenómenos y relaciones que tienen lugar debido a la interacción resultante entre aquellas personas que se trasladan de un lugar a otro, y las empresas, gobiernos y comunidades anfitrionas, en el proceso de atracción, intercambio social y hospedaje de tales personas”.

Se ha elegido esta definición porque abarca un concepto amplio de actores involucrados: consumidor-turista, sector privado, sector público y sociedad receptora, haciendo a todos

³ McIntosh y Robert, W. (1984) – “*Tourism: principals, practices / philosophies*”. Columbus, Ohio. ²

Hall, M. C. Y Jenkins (1992) – “*Politics and Tourism. Interdependency and implications in understanding change*”.

⁴ Definición original: “*El turismo puede ser definido como el conjunto de fenómenos y las relaciones que tienen lugar debido a la reinterpretación de los turistas, las empresas, gobiernos y comunidades anfitrionas en el proceso de atracción y hospedaje de tales turistas y otros visitantes.*”

partícipes del resultado final. No utiliza como punto de partida el sujeto que realiza la actividad, por lo que no necesita detallar características del mismo durante su estancia (motivo de viaje, tipo de turista, plazos temporales, otros). Es decir, se le está dando a la actividad turística la libertad que ella ofrece, proporcionándole lugar a las relaciones sociales que se dan entre todos estos actores, entendiéndose como un complejo empalme entre distintos pilares sociales, económicos, culturales y políticos que rigen la vida de nuestro sistema social.

Asimismo, también se considera al turismo como instrumento de desarrollo personal y colectivo, basado en los lineamientos del Código Ético Mundial de Turismo de la Organización Mundial de Turismo (OMT). Se resaltan dos principios de esta publicación:

1. El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.
2. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.

Con el fin de aclarar el concepto comprendido por **balneario**, se utiliza la norma técnica nacional IRAM 42100:2012, que establece los requisitos de cumplimiento voluntario para implementar un sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el cuidado ambiental en dichos establecimientos: *“establecimiento ubicado sobre espacios costeros marítimos, fluviales o lacustres que presta servicios en playa tales como sombra artificial o natural, náuticos, gastronómicos y otros”*.⁵

⁵ IRAM 42100:2005, 3.12. Esta definición presenta diferencias con la versión anterior de dicha norma: *“Unidad de prestación de servicios, ubicada sobre los sectores costeros de océanos, ríos, lagunas u otros espejos de agua naturales o artificiales, que dispone de instalaciones para la*

El siguiente concepto a definir es el de “**discapacidad**”. Si bien el mismo se considera relativo y posible de sufrir variaciones según el contexto histórico-social (haciendo alusión al *ojo observador* de *Robert Garland*⁶); es entendido como la desventaja o restricción de actividad causada por la organización social contemporánea que no considera en forma insuficiente a las personas que tienen diversidades funcionales, y que por eso las excluye de la participación en las actividades de la sociedad (Agustina Palacios, 2008). Se deja en evidencia la diferencia entre este concepto y el de “deficiencia”, el cual implica la pérdida o limitación total o parcial de un miembro, órgano o mecanismo del cuerpo. A modo de síntesis, la discapacidad es entendida como forma de opresión social, mientras que la deficiencia como condición del cuerpo y la mente.

A efectos de aclarar la concepción del universo de las “**personas con discapacidad**”, se considera pertinente utilizar la definición acordada en la Convención de Derechos de las personas con discapacidad según la Ley 26.378: “*Las personas con discapacidad incluyen a 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*”. Las “**barreras**” pueden ser “*(...) cualquier impedimento, traba u obstáculo que limite o impida el acceso, la libertad de movimiento, la estancia, la circulación, y la comunicación sensorial de las personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación*” (Clotilde Amengual, 1995). Siguiendo a *Ana Clara Rucci* (2012)⁷, dichas barreras pueden clasificarse del siguiente modo:

realización de actividades de playa (servicios de baño, solárium, apoyatura sanitaria, gastronomía, seguridad, deportivas y recreativas, comercio complementario, etc.), a través de una explotación comercial o de una prestación pública”. Véase: IRAM 42100:2005, Capítulo 3.

⁶ El ojo observador se refiere a la discapacidad según la visión con la que se la observe. Existen tres modelos que expone el autor a lo largo de la historia. “**Modelo prescindencia**”: considera que las causas que dan origen a la discapacidad son religiosas y que estas personas no tienen nada que aportar a la sociedad. La consecuencia es prescindir a estas personas. El “**modelo rehabilitador**” asume que las causas que dan origen a la discapacidad son científicas. Las respuestas de las personas se basan en una actitud paternalista y de subestimación –una dignidad que se entiende lesionada o pérdida-. El tercer y último modelo es el llamado “**modelo social**”. Aquí las causas que dan origen a la discapacidad son netamente sociales, acudiendo a una construcción y opresión social, subrayando una sociedad que no tiene en cuenta a las personas con discapacidad, limitándolas sin asegurar sus necesidades, siendo las mismas parte de la organización social (Agustina Palacios: 471, 2008).

⁷ Rucci, A. C. (2012) – “Los Desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de desarrollar actividades turísticas. Caso: La República de Los Niños”.

1. *Barreras estructurales o sociales:* refiriéndose a la actitud de las personas frente a las personas con discapacidad. De allí surgen términos como marginación, burla, compasión, ocultamiento, prejuicios y mitos, que influyen fuertemente en la relaciones entre personas con y sin discapacidad. Estas barreras son establecidas por la propia sociedad con una connotación negativa hacia la discapacidad, y esto conlleva a la creación de barreras físicas.

2. *Barreras físicas:* toda estructura del entorno que se opone a la independencia y el desenvolvimiento de la persona con o sin discapacidad. Estas barreras dejarían de existir si el entorno no presentase:

2.1. Barreras arquitectónicas en edificios públicos y privados como lugar de acceso ocasional, puesto de trabajo, vivienda o recreación.

2.2. Barreras urbanísticas en la estructura y mobiliario urbano, sitios históricos y espacios libres de dominio público y privado

2.3. Barreras en el transporte en el sistema de movilidad mecanizada pública y privada.

2.4. Barreras en la comunicación en los sistemas televisivos, telefónicos, informáticos y de señalización.

A su vez, la mencionada autora clasifica a las barreras urbanísticas en:

- *Permanentes:* entre las cuales menciona aceras estrechas, calles con demasiada pendiente, pavimentos rotos o calles sin pavimentar, cordones altos, árboles con ramas bajas, refugios para paradas de ómnibus a los cuales se le adosan publicidades, entre otros. Asimismo, son considerados aquellos elementos que por su mala ubicación impiden o dificultan el paso y uso por parte de los peatones. El ejemplo más notorio en este aspecto son las sillas y mesas de bares y restaurantes que se ubican en las aceras, los vendedores ambulantes y vendedores de diarios y revistas.
- *Temporales:* tales como obras públicas o privadas sin el entejado correspondiente, obstáculos a cierta altura que sobresalen, zanjas y pozos sin cerrar, tapas de boca de tormenta, entre otros.

Concíbase por “**accesibilidad**” a la posibilidad de las personas con movilidad y/o comunicación 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, del transporte o las comunicaciones, para su integración y la equiparación de sus oportunidades (Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad-CONADIS⁸).

La accesibilidad permite a las personas participar de las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno. Por ello, cuando se rompe la cadena de accesibilidad (incluyendo acciones como: llegar, entrar, usar, comunicarse, salir, otras), tanto por inobservancia como por negligencia, se infringe el derecho de las personas (Fundación Par, 2005). Según la Ley 26.378 anteriormente citada, el fin de la accesibilidad es que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Para esto, las instituciones públicas deben adoptar 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.

La tesina de Ernesto Guillermo Reyes titulada “*La Paradoja del Turismo Accesible*” combina distintos conceptos para presentar un acercamiento a la idea de “**turismo accesible**”. Para ello, toma para su análisis la conceptualización previa de dos autores, Menor Monasterio y Antón; enfocándose en el sentido amplio y sin restricciones de la práctica turística, asegurando la igualdad de oportunidades durante el desarrollo de la misma.

“Aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por todas las personas, con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales” (Menor Monasterio, 2006).

⁸ Para mayor información, véase: <http://www.conadis.gov.ar/>

“El turismo como fenómeno social concierne a prácticamente a toda nuestra sociedad, donde las personas con discapacidad comparten los mismos anhelos que los demás en cuanto al disfrute de su tiempo libre. Las demandas de ocio de las personas con discapacidad son las correspondientes a su edad y condición social, pero se ven frecuentemente truncadas por las dificultades impuestas por el entorno” (Antón, 2003).

Finalmente, se procederá a enmarcar los significados de las expresiones **política pública** y **política turística**, las cuales son utilizadas para analizar el accionar del Balneario Municipal Villa Gesell como organismo parte de un gobierno municipal. Para definir el primer concepto, se toman dos definiciones transcritas a continuación:

Oszlak y O’Donnell (1981) entienden que *“...las políticas estatales (o públicas) (...) como un conjunto de acciones u omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del Estado en relación con una cuestión que concita la atención, interés o movilización de otros actores de la sociedad civil”*.

Kraft y Furlong (2006) plantean que una política pública es un curso de acción o de inacción gubernamental, en respuesta a problemas públicos: *“... reflejan no sólo los valores más importantes de una sociedad, sino que también el conflicto entre valores. Las políticas dejan de manifiesto a cuál de los muchos diferentes valores, se le asigna la más alta prioridad en una determinada decisión”*.

En síntesis, se entiende a la política pública como un instrumento para la toma de decisiones orientadas a la resolución de las diferentes problemáticas y sus posibles cambiantes escenarios que rigen la vida de toda sociedad. El estado deja en manifiesto su postura ideológica, sus creencias y valores en los procesos de formulación, implementación y evaluación de cada política pública. De la misma manera, el Estado cuando toma la decisión de no acción en relación a determinado tema, también está dejando en manifiesto su postura, sus creencias y valores. Esto explica la importancia de la política pública y su relación con las necesidades de la sociedad.

Por su parte, la idea de **política turística** se constituye a partir de la de política pública. Su fuente de legitimación es el poder público surgido de la voluntad popular en una

administración democrática, en donde se establecen metas, objetivos y herramientas de la misma. La política turística debe desarrollarse por la naturaleza propia de la actividad de una manera interdisciplinaria e interinstitucional. No debe ser tomada como una política sectorial que forma parte de la política económica. Debe ser considerada una política no dependiente de otras en la gestión de un gobierno, al considerarla multidisciplinaria en cuanto su contenido y en la aplicación de sus herramientas. Posee diferentes planos de actuación (Alejandro García, 2011), tal como se detalla en el siguiente gráfico:

POLITICA TURÍSTICA	
ACTORES	Administraciones de Turismo: nacionales, provinciales o locales
NIVELES DE ACTUACION	Nivel Interno: nacional, provincial o local Nivel Externo: bilateral, regional o multilateral
HERRAMIENTAS	Fiscales, Planes Nacionales de Turismo, Planes de Marketing, capacitación, estadísticas, etc.
PLANOS DE ACTUACION	Aplicación en el Plano Interno: ejemplo PFETS 2020, Ley Nacional de Turismo n° 25997 Aplicación en el Plano Externo: ejemplo la Estrategia Marca País Argentina

Fuente: "Algunas consideraciones sobre la actividad turística. Conceptos y definiciones"- Alejandro García, 2011.

Marco legal

Se explicitan también en el presente capítulo, aquellas leyes que se encuentran asociadas al objeto de estudio que resultaron de utilidad para enmarcar conceptualmente al mismo:

- Ley N° 9.024: Ley Provincial de Creación de nuevos municipios en la Costa Atlántica Bonaerense.

- Ley N° 22.431: Ley Nacional de Protección Integral a las Personas con Discapacidad.
- Ley N° 25.643: Ley Nacional de Turismo Accesible.
- Ley N° 25.997: Ley Nacional de Turismo.
- Ley N° 26.378: Ley Nacional que aprueba la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad.

Normas e Instrumentos Técnicos de Gestión

Se incluyen también a continuación aquellas normas técnicas e instrumentos voluntarios de gestión aplicables a la gestión de balnearios, que contribuyen como criterios de referencia al estudio sistemático y documentado de dichas organizaciones:

- **Ministerio de Turismo de la Nación (2010). “Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos”, Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT).** El principal objetivo del SACT es desarrollar la competitividad de las organizaciones turísticas del país a través de la aplicación de estándares de calidad que promueven la preservación de la sustentabilidad social, económica, cultural y ambiental. Todas las jurisdicciones provinciales y la ciudad de Buenos Aires han adherido voluntariamente al SACT. Son estos actores, los encargados de relevar y hacer llegar las necesidades detectadas en materia de calidad.
- **Norma IRAM 42100:2015. “Gestión de la calidad, la seguridad y ambiental en balnearios- requisitos-”.** Esta norma de aplicación voluntaria surge como resultado de la iniciativa del sector privado y de organismos gubernamentales a fin de dar respuesta a las necesidades de contar con documentos técnicos que establezcan requisitos para la gestión de calidad, ambiental y de seguridad durante la prestación de servicios en balnearios. Estas necesidades fueron manifestadas por las comunidades de las zonas costeras a través de representantes y de diferentes organizaciones que desarrollan actividades en esos ámbitos, siendo el organismo

encargado de normalizar el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM).⁹

- **Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación (2004).** *“Playas y Balnearios de Calidad: gestión turística y ambiental. Directrices y Guía de Autoevaluación”*. El objetivo es mejorar las competencias de los actores intervinientes en la actividad, e incrementar su capacidad de gestión y competitividad para responder con prontitud y eficacia a los cambios, satisfaciendo los requisitos tecnológicos, sociales, ambientales y aquellos que plantea el mercado mundial.
- **Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires (2015),** *“Manual de Accesibilidad Turística”*. Dicho manual detalla el establecimiento de los principales ejes de accesibilidad. El mismo contiene los requisitos a contemplar por los alojamientos turísticos y gastronómicos, siendo recomendaciones impartidas con el fin de adaptar las distintas ópticas de los servicios que se ofrecen a las personas con discapacidad motriz o sensorial, ya sea de carácter permanente o temporario, y personas de movilidad reducida.

Antecedentes de la investigación

Por último, se refieren aquí investigaciones que han tratado la temática de accesibilidad turística y que representan antecedentes del presente trabajo tanto por su desarrollo conceptual y metodológico, como por sus resultados.

En este sentido, resulta relevante destacar tanto el trabajo de Ernesto Reyes (Universidad Nacional de Comahue, 2008) en su análisis acerca de las percepciones de las comunidades en relación al turismo accesible, como la tesina de Ana Clara Rucci (Universidad Nacional de La Plata, 2012) en su profundización acerca de los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad al momento de desarrollar actividades turísticas.

⁹ Cumpliendo lo establecido en el Decreto Nacional 1474/94 que establece el Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Capítulo 1: “Accesibilidad en Balnearios”

El plan de turismo del gobierno nacional anterior (2005) planteaba una política principalmente basada en los siguientes planos (Casanova Ferro, 2004):

1. Promover el turismo social como garantía de acceso a sectores vulnerables, recuperando la idea del turismo como derecho real del trabajador y proponiendo el mejoramiento de los complejos de alojamiento existentes.
2. La actuación de las autoridades locales en el ámbito turístico gira en torno a cuestiones vinculadas con la planificación, promoción, desarrollo físico de la actividad, provisión de infraestructura básica, relevamiento de recursos naturales y culturales presentes en el territorio del municipio, concientización, capacitación, etc.

En relación a los gobiernos locales, la autora e investigadora del Centro de Investigaciones Turísticas de la Universidad Nacional de Mar del Plata, Graciela Benseny¹⁰, establece que el municipio constituye la mínima unidad de organización político-administrativa. Es decir, se trata del eslabón inferior de la cadena del Estado, después del estado nacional y de los estados provinciales, siendo por otro lado, el escenario de máxima expresión en contacto con la población. Es por tanto el ámbito propicio que refleja la voluntad democrática de la comunidad, y en este sentido, debe dar respuesta a las exigencias que plantean un mejor servicio al interés general. Refleja la cara visible del estado, es el lugar donde se habita y conforma el espacio más indicado para discutir los temas que afectan a la comunidad, dado que el poder político municipal conoce más de cerca los recursos disponibles, las motivaciones y necesidades de su población.

¹⁰ Benseny G. (2005). “*La Actuación de los Municipios Turísticos*”, Universidad Nacional de Mar del Plata.

En coincidencia con la última autora mencionada y también recogido en Tauber (1999), se considera al nivel municipal como el escenario oportuno para plantear políticas turísticas efectivas y proyectos turísticos concretos. Es el eslabón de gestión concreto que enfrenta al político local con su comunidad. Requiere un análisis integral y una gestión eficiente, resaltando el rol de la administración local, y de los organismos involucrados directa o indirectamente con el objetivo, tanto en forma pública o privada, vinculadas con el interés colectivo.

La gestión turística municipal en Villa Gesell

El 1° de julio de 1978, a través de la Ley 9.024 la provincia crea los Municipios Urbanos¹¹ y Villa Gesell logra la autonomía respecto del Partido de General Madariaga. Este acto lleva inevitablemente a lograr mayores competencias en la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas. La autonomía previamente mencionada puede ejemplificarse con autoridades electas en dos poderes (ejecutivo y deliberativo o legislativo municipal) y presupuesto propio, priorizando los intereses locales (Graciela Bensey, 2007)¹².

El partido de Villa Gesell se localiza en el sudeste de la provincia de Buenos Aires, Argentina¹³. Limita al norte con Pinamar, al este con el Océano Atlántico, al sur con Mar Chiquita y al oeste con General Madariaga. Comprende una superficie de 28.500 hectáreas y administrativamente, el partido está dividido en las localidades de Villa Gesell, Las Gaviotas, Mar de las Pampas y Mar Azul. Según datos del Censo Nacional de la Población del año 2010, su población asciende a 31.730 habitantes, distribuidos en 15.920 varones y 15.810 mujeres¹⁴. Se localiza a 360 kilómetros de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con acceso desde la Ruta Provincial N° 11 (conectando a Villa Gesell con las localidades

¹¹ La categoría de “Municipios Urbanos” fue aplicable solamente durante el gobierno militar, dado que la figura del municipio en la provincia de Buenos Aires es equivalente a la de “partidos” a través de la Ley Orgánica de Municipios (DECRETO-LEY 6769/58).

¹² Bensey G. (2007) – “*Turismo y territorio litoral. Realidad y perspectivas de la política turística en Villa Gesell (Argentina)*”. Centro de Investigaciones Turísticas – Facultad de Cs. Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata. Funes 3250, 7600, Mar del Plata.

¹³ Mapa disponible en imágenes, pág. 65.

¹⁴ Fuente: www.indec.gov.ar

de Mar Azul, Cariló, Ostende y Pinamar, Santa Clara del Mar y Mar del Plata, entre las más cercanas); conectada hacia el norte con las rutas N° 74 (nexo con General Juan Madariaga) y N° 56 (camino a General Conesa). Se encuentra al norte del corredor atlántico bonaerense, es un municipio urbano, sin territorio rural (Graciela Benseny, 2007).

El turismo es la principal actividad económica generadora de puestos de trabajo, acompañada por un gran número de comercios, algunos abiertos durante todo el año y otros únicamente en el verano. La demanda turística estival supera el millón de visitantes y es uno de los principales balnearios y centro de atracción turística localizado sobre el Océano Atlántico (Kirbus, 1995). Villa Gesell es un destino turístico de litoral, basando su atraktividad en la playa, con 62 kilómetros de extensión y la presencia de dunas en la zona norte y sur. El agua del mar está influida por la corriente cálida que llega desde Brasil, que mantiene una temperatura de las aguas entre los 24°C y 25°C durante el verano y en invierno oscila entre 8°C y 14°C. La pesca deportiva desde el muelle, en la costa o en embarcación constituye otro de sus atractivos, así como los espacios verdes creados mediante la forestación de pinares aptos para actividades de ecoturismo, caminatas, cabalgatas o excursiones en cuatriciclos (Graciela Benseny, 2007).

En síntesis, el sector terciario a través del turismo tiene un protagonismo excluyente en la economía local con las actividades que genera, tales como: la hotelería, gastronomía, construcción, servicios inmobiliarios, comercios, otras. La economía de Villa Gesell tiene una absoluta dependencia del turismo como generador y distribuidor de riqueza.

Características socio institucionales del Partido de Villa Gesell

La dimensión socio-institucional implica el estudio del accionar institucional -sector público, privado y tercer sector- (Graciela Benseny, 2007). A continuación se resumen los tres niveles en el Municipio de Villa Gesell:

a) Sector Público.

Representado por la Secretaría de Turismo y Cultura, de la cual depende una Dirección de Turismo (con denominación específica) y una Dirección de Cultura. Aquí la actividad

turística representa un área de gestión específica. En Villa Gesell se observa un espacio de articulación en el seno de la Comisión Municipal de Turismo, vinculado indirectamente con el organismo municipal de turismo. La articulación en un ámbito de jurisdicción extra-local se manifiesta en su inclusión en el Consorcio Turístico del Corredor Atlántico Bonaerense (COTAB) y del Consorcio Regional Mar y Campo que reúne los partidos de La Costa, Pinamar, General Maradiaga, General Lavalle y Villa Gesell.

b) Sector Privado

Posee representatividad en la vida ciudadana y reúne instituciones directamente vinculadas con el sector turístico, como por ejemplo: la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Afines de Villa Gesell y la Cámara de Concesionarios de Unidades Turísticas Fiscales de Playas de Villa Gesell. Existen instituciones vinculadas indirectamente con la actividad turística: Unión de Comercio e Industria, la Cámara Empresarial Inmobiliaria y la Asociación de Martilleros.

c) Tercer Sector

Según Pulido-Fernández y Cruz (2012) en su trabajo acerca de la dinámica relacional interorganizacional para el desarrollo en Villa Gesell y Pinamar, el tercer sector de Villa Gesell se compone de cuatro organizaciones con distintos objetivos según su composición: la Asociación Vecinal del Sur, Verdemar, Alamar (Asociación Civil Ambientalista) y la Asociación Civil de Fiestas Geselinas. En el mismo orden se corresponden sus intereses: defensa de los intereses diversos de los sectores de la sociedad, protección ambiental, y finalmente, la organización de eventos locales.

LAS ORGANIZACIONES DE VILLA GESELL¹⁵

Sector	Organización
Sector público	Secretaría de Turismo y Cultura (Dirección de Turismo)
	Comisión Municipal de Turismo
	Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Afines de Villa Gesell (AHRCA)
	Cámara de Concesionarios de Unidades Turísticas Fiscales de Playas de Villa Gesell
Sector Privado	Unión de Comercio e Industria
	Cámara Empresarial Inmobiliaria
	Cámara de Empresarios Hoteleros
	Asociación de Martilleros
	Asociación vecinal del sur
Tercer sector	Verdemar
	Alamar- Asociación Civil Ambientalista
	Asociación Civil de Fiestas Geselinas

Balnearios Accesibles

La arquitecta A. del Papa explica que *“un balneario se considera accesible cuando cumple con ciertos parámetros que surgen de la normativa vigente y de directrices de accesibilidad vigente elaboradas por diferentes organismos Provinciales y Nacionales”*. Con el fin de aclarar los parámetros mencionados por la experta, siendo aquellos el marco en el cual se inserta este balneario, y por consiguiente esta investigación, se ha utilizado el Manual de Accesibilidad de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires (edición 2015), confeccionado para el establecimiento de los principales ejes de accesibilidad.

Tal como se manifiesta en el documento oficial, dichas recomendaciones, las cuáles se desprenden y son redactadas considerando la normativa vigente en la materia, son de carácter voluntario y flexible en su aplicación. Por lo tanto, se perfilan como un marco de referencia general para facilitar el acceso universal¹⁶ de las personas con discapacidad al

¹⁵ Fuente: Pulido-Fernández J. I. y Cruz G. M (2012) *“Dinámica relacional interorganizacional para el desarrollo turístico. Los casos de Villa Gesell y Pinamar (Argentina)”*. Universidad de Jaén, España.

¹⁶ La idea de acceso universal significa que un entorno es plenamente accesible cuando todos los caminos de ese entorno son accesibles, de modo que una persona con discapacidad no vea

medio físico y social, como así también a un amplio abanico de instalaciones, equipamiento, servicios turísticos y recreativos; siendo la Secretaría de Turismo el nexo articulador para plasmar las mismas en el vasto territorio de la provincia de Buenos Aires, bajo el sentido de ética, responsabilidad y compromiso para gestionar esta clase de demandas sociales. En dicho Manual se establecen pautas referidas al medio físico, referidas a la comunicación, señalización e iluminación, referidas a protección y señalización, y las referidas a los recursos humanos.

Por su parte, según Soledad Echeverría, un balneario accesible consiste en lograr una real integración del grupo humano, involucrando a personas ancianas, familias con niños pequeños, discapacitados temporales y permanentes, etc., ofreciéndoles la posibilidad de ingresar, permanecer y movilizarse de manera independiente, haciendo uso de todas las instalaciones. *“Y sobre todo, haciendo posible el efectivo ejercicio del derecho al turismo.”*

[Impulso a la accesibilidad en balnearios por parte del municipio](#)

En el año 2006 el Concejo Deliberante de Villa Gesell a solicitud del ejecutivo sanciona Ordenanza 2050¹⁷, tal como expresa el propietario del balneario “Luz de Luna”¹⁸ en la entrevista realizada para el presente trabajo. A través de dicha ordenanza, todos los balnearios del Partido deberían haber readecuado sus instalaciones en función de procurar una mayor sostenibilidad y responsabilidad social, incluyendo entre otros requisitos: construcciones de madera con alturas y dimensiones máximas determinadas por dicha norma legal, sanitario público accesible y rampas adaptadas con barrales.

La categoría de ‘sostenibilidad’ es referida a la conservación de los recursos naturales y cuidado del medioambiente, mientras que el ‘respeto social’ se refiere a tener en consideración a todos los integrantes de una sociedad al momento de construir un

interrumpida o dificultada la realización de sus actividades porque uno de los caminos, un entorno o espacio, no es accesible y no le permite avanzar en su recorrido de forma autónoma (Ángel García Castillejo).

¹⁷ Dicha Ordenanza no se encuentra vigente a la fecha, siendo reemplazada por la 2347.

¹⁸ Balneario privado de Villa Gesell ubicado en la calle 140 y avenida playa.

balneario en la costa atlántica bonaerense. Por otro lado, se observa que previamente a dicha ordenanza no era obligatorio contar, por ejemplo, con un baño accesible público, así como tampoco resultaba obligatoria la construcción utilizando elementos fácilmente desmontables como la madera.

No obstante, la encargada del área de discapacidad afirma que no todos los balnearios cumplen con esta regulación: *“Igual convengamos que acá en la ley, con la Ordenanza, habiendo 50 balnearios solamente cumplen 5 con el pliego en donde consta que tienen que tener baño accesible.”*

Más allá de esto, cabe destacarse que la citada ordenanza favoreció la distinción de balnearios en materia de accesibilidad por parte del Ministerio de Turismo de la Nación en el marco del Sistema Argentino de Calidad Turística. Del total de 50 balnearios concesionados en Villa Gesell de gestión pública y privada, son dos los distinguidos al mes de marzo de 2016. Uno de los mismos es de gestión privada, llamado “Noctiluca”¹⁹. El otro, administrado por ARPNES y con oferta de servicios gratuita, es el objeto del presente trabajo de investigación.

A modo de cierre del primer capítulo de los resultados de la investigación, se agrega una carta al Intendente por parte de un usuario del balneario. En la misma se destaca la importancia que tiene para las personas la existencia de un balneario accesible y su consecuente reconocimiento que se le hace al municipio.²⁰

¹⁹ Balneario ubicado en Paseo 126 y av. Playa. Ver anexos, pág. 103.

²⁰ Todas las imágenes incluidas en esta investigación han sido tomadas por la autora del trabajo, con excepción de aquellas en las que se aclare lo contrario.

Sr. Intendente de Villa Gesell, quiero agradecerle el haber tenido en cuenta a todas las personas que como yo tienen una discapacidad poniendo a nuestra disposición el servicio de carpas, carritos para el agua, el taller de arte y todos los servicios para discapacitados. Pero quiero ante todo destacar la disposición de trabajo y servicio que tiene la gente que trabaja en este sector: la Srta. Sandra que siempre recibe a todos con una sonrisa y muy buen humor, las chicas que con cariño y haciendo bromas llevan a las personas hasta el agua permitiéndoles ese gozo que la vida les ha negado. A Carolina que con tanta dulzura trabaja con los chicos que se

42
acercan a su taller de arte, a todos vayan mi agradecimiento por esta labor tan noble y difícil que hacen con una sonrisa, porque se les puede trabajar pagar por trabajar pero el amor y la dulzura no se paga porque no tiene precio.
Gracias a todos.
Hilda Graciela Vera.
DNI 11698849.

Capítulo 2: “Caso de estudio: Balneario Municipal de Villa Gesell”

“Conocer este lugar y vivirlo me hace volver a creer en el ser humano.

Volver al mar, volver a la playa.

Volver a nacer a los 69 años.”²¹

Creación del balneario e implementación de accesibilidad

Para comenzar el Capítulo 2, en el que se desarrollará el balneario estudiado en profundidad, se citan algunas respuestas recibidas en las entrevistas. La primera pregunta hecha por la autora fue: **“¿Cómo empezó a generarse la idea de hacer el balneario accesible? ¿De dónde nace? ¿Estudiaron, copiaron algún ejemplo de otra legislación, ciudad o país?”**

- **Tec. Soledad:** *“El Programa de Implementación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, dependiente del SACT (Sistema Argentino de Calidad Turística) del Ministerio de Turismo de la Nación en conjunto con el SNR²², fue solicitado por quien era en el 2012 el Secretario de Turismo de la Municipalidad de Villa Gesell Walter Fonte, a la Secretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires, con el objetivo de aportar a la oferta turística de Villa Gesell y además porque ya existía en nuestra Ciudad éste sector de playa, gratuito, destinado al uso del ARPNES (área de atención a personas con necesidades especiales). Es así que se consideró que trabajar para obtener la distinción que otorga el Ministerio de Turismo de la Nación no llevaría demasiado esfuerzo.*
- **C. Pauman:** *Lamentablemente no pudimos copiar. Busqué un montón en Internet, si vi muchas imágenes de España de playas accesibles. Que son accesibles pero que no son playas públicas, te venden un servicio. Hay una playa donde vos, discapacitado, tu familia puede hacerte llegar al agua, porque te prestan ahí la silla anfibia. Pero no es un lugar en donde te reciben en un balneario, donde pasas el día, donde tenes el baño, y donde tenes un grupo de amigos. Porque es tanta la*

²¹ R. Lidia Sabán D.N.I: 54.400.050., usuario del balneario (Testimonio completo en anexos: pág. N° 100).

²² Servicio Nacional de Rehabilitación. Véase: <http://www.snr.gob.ar/>

gente que hay y se convierte en eso, ¿no?” (...) “Ojala hubiéramos copiado. Porque cuando copias encima puedes hasta mejorarlo. Nosotros estamos tratando de mejorarnos todos los años. Siempre te queda un balance. A medida que desarrollas el trabajo ves los errores, ves como puedes salvar esta instancia, ves como puedes mejorar este servicio, como aliviar, como recepcionar la gente, todo. Porque cada uno, cada familia tiene su historia, sus necesidades, entonces tratas de que todos estén cómodos, de que estén bien, de que pasen un buen momento.

- **M. Caparé:** *¿Fue difícil al principio plantearlo desde el Estado? ¿Cómo fueron las respuestas?*
- **Tec. Soledad:** *En cuanto a la implementación, fue más difícil de lo que se creyó en un primer momento. Ya que el programa prevé tiempos que la burocracia y el presupuesto que existe desde lo público, hace que se dilate y que no se pueda trabajar al ritmo que se necesitaría.*
- **M. Caparé:** *¿Crearon una nueva área para su manejo? ¿Hay expertos que se dedican al mismo?*
- **Tec. Soledad:** *(...) la idea de la implementación surgió de la Secretaría de Turismo, pero se trabajó en conjunto con el ARPNES, quien ya contaba con personal destinado a trabajar en playa. Durante el proceso de implementación se realizó una capacitación teórico vivencial, con un técnico del SNR, a todos los empleados de los balnearios participantes.*

En relación al área de manejo, C. Pauman opina que aún falta articular el balneario accesible con el área de turismo de la municipalidad, ya que ARPNES, quien se encarga de su administración y gestión, depende de la Secretaría de Salud. Si bien estas se encuentran relacionadas y no quedan dudas que deben trabajar en conjunto, agrega: *“Hacer que Villa Gesell sea accesible, desde la playa, desde su fuerte de turismo, creo que abre el recurso económico para el turismo. (...) Falta eso todavía, articular con turismo. Pero porque creo que todavía no tienen conciencia del recurso económico que están dejando libre -todos los sectores del turismo-, el de las personas con discapacidad.”*

Por su parte, la arquitecta A. del Papa reafirma que el balneario es administrado por ARPNES, y explica que la idea general de la adaptación del balneario se apoya en los siguientes valores:

1. Responsabilidad social empresarial (RSE).
2. Compromiso y ética profesional.
3. Gran volumen de demanda de personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

En referencia al punto número 1, se define a la Responsabilidad Social Empresarial como el concepto a través del cual la empresa integra de forma voluntaria dimensiones social y medioambiental en sus relaciones con los grupos de interés (López y Contreras, 2010). Dicha concepción implica que las empresas, apelando como visión al Municipio como empresa, debe poseer una visión integral de su negocio donde se respete a las personas, sociedad y medio ambiente.

En relación a los puntos 2 y 3, se resalta la relación del compromiso y la ética profesional junto al gran volumen de demanda de personas con discapacidad y/o movilidad reducida con la función del municipio dando respuesta a las exigencias de la población local como interés general (Graciela Bensey, 2007).

En la entrevista generada con E. Romero, se deja expreso que uno de los motivos por los cuales surge la idea de acondicionar el Balneario es por la cantidad de personas residentes con diferentes discapacidades dentro del Municipio.

De la misma forma, C. Pauman testifica la importancia del rol del Estado para la concreción del balneario:

“Lo de la playa parecía medio remoto, ¿Cómo salvas la instancia de la arena? ¿Cómo llegas al agua? Bueno, ahí aparecieron las sillas anfibia. Las sillas anfibia, la creatividad, la tracción a sangre, y las ganas de hacerlo. Por supuesto que para todo lo que hicimos acá en la playa, hubo una decisión política. Ósea alguien te tiene que escuchar, alguien con poder, como el intendente, y ahí te dice ‘si, hacelo’, y si te van a respaldar con algunos recursos económicos mínimos que necesitas.”

En combinación, estas declaratorias hacen referencia al rol del Estado -representado en este trabajo por la Municipalidad de Villa Gesell específicamente- como política pública al

atender las necesidades específicas de la población local, conociendo sus particularidades y características.

A. del Papa testimonia (tal como se mencionó anteriormente) que el BMVG fue distinguido como Accesible por el Ministerio de Turismo de Nación a través del Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, que se implementa junto a Provincia en diferentes destinos, revalidándose dicha distinción cada 3 años. En cuanto a implementación se refiere, la arquitecta explica que para poder distinguir a diferentes prestadores de servicios, se materializan dos actas de adhesión:

1. La primera firmada por el Intendente municipal, el cual presta conformidad, posibilitando bajar a territorio y efectivizar el Programa propiamente dicho.
2. Acta de compromiso entre los actores sociales interesados en el Programa y el organismo responsable del Programa.

Además, agrega, que durante el desarrollo de las acciones, los involucrados pueden decidirse de baja firmando también la documentación pertinente. La causa puede radicar en falta de presupuesto o tiempo (8 meses) para realizar las mejoras necesarias para poder ser distinguido como un Establecimiento Accesible.

En la entrevista realizada a C. Pauman se han clarificado algunas cuestiones específicas de la accesibilidad en balnearios consideradas por ARPNES, como también cuestiones específicas del BMVG. Ella misma cuenta cómo comenzaron a trabajar en él, cuando aún no había método alguno. Se comenzó hablando acerca de la accesibilidad general en este tipo de establecimientos, a lo que afirmó:

- **C. Pauman:** *Un punto importante es la parte del estacionamiento, y el acceso: vos tenés que llegar, poder llegar con el auto, poder bajarte del auto –hablo siempre de la sillas de ruedas- desde tu auto llegar hasta la oficina de recepción, de la oficina de recepción llegar hasta la carpa que se te asigna; y de la carpa que se te asigna llegar al agua.*
- **M. Caparé:** *¿Todo eso si estaba en el balneario de Cruz Roja?*

- **C. Pauman:** *Relativamente. No tal cual lo dicen las directrices, pero relativamente estaba. Había cosas para mejorar. Si bien lo que estaba era accesible, había cosas para mejorar. Ósea, el baño era un baño común, que lo ampliamos para que entrara bien una silla de ruedas, cambiamos la puerta, pusimos las barandas del inodoro, pero tampoco era el baño 'ideal'. Lo acomodamos a pulmón para que sea funcional. Pero con un solo baño.*

Medidas de accesibilidad con las que cuenta el Balneario Municipal de Villa Gesell²³

Luego de indagar acerca de las características de esta propuesta, se supone que el mismo es accesible en cuanto a las pautas destinadas a eliminar las barreras mayoritariamente físicas y arquitectónicas. El objetivo principal es que el balneario sea 'accesible', es decir, que pueda ser utilizado por todas las personas que componen la sociedad de la misma manera. En palabras de la encargada del área: *"Los balnearios tienen que ser 'accesibles'. (...) Que por lo menos va a llegar al baño, a comer si quiere en el restaurante y a estar en la carpa y que alguien lo lleve hasta el agua con una silla anfibia. No tiene que ser exclusivo un balneario, porque si no, no habría prestadores de servicios privados. La idea es al revés, que el prestador amplíe sus servicios para todos. Porque no le quita, al contrario, le da."*

A continuación, se citan únicamente las recomendaciones del Manual de Accesibilidad que se encuentran cumplimentadas en el caso de estudio. Las mismas han sido confirmadas durante las entrevistas a los diferentes actores, como también verificadas durante el recorrido de campo realizado por la autora en el mes de febrero del 2015.

De modo aclarativo, si bien la encargada de ARPNES deja en constancia que las medidas no han sido incluidas *'tal cual' lo dicta el Manual* debido a la falta de planificación y de presupuesto, es el producto final del servicio integral el que aquí se considera, de la misma manera que obtuvo la certificación.

²³ Basadas en las recomendaciones presentes en el Manual de Accesibilidad (Secretaría de Turismo de la Provincia, año 2015) y otros instrumentos técnicos de gestión. Pueden verse las imágenes tomadas del balneario a partir de la página 65.



1. Contexto circundante al establecimiento

- 1.1 Cuenta con acceso libre de obstáculos, resaltos, mobiliario urbano y superficie fácilmente transitable, garantizando la libre circulación de una persona con discapacidad y/o movilidad reducida, evitando la colocación de gravas, césped arena, entre otros.
- 1.2 Contempla recursos de aviso y protección en las zonas de cruce.
- 1.3 Salva los desniveles existentes, al menos en un sector del cordón de ingreso, con el fin de disponer un espacio accesible entre la vereda y la calle.
- 1.4 Dispone de caminerías o senderos, para entornos inmediatos con existencia de obstáculos, con un ancho mínimo de 1,20 metros y ausencia de elementos colgantes para permitir una altura libre inferior a 2.10 metros, siendo de material antideslizante que asegure el desplazamiento desde la acera hasta la puerta de ingreso principal.

2. Estacionamiento

- 2.1 Cuenta, al menos, con un módulo adaptado y señalizado (SIA) como prioridad para personas con discapacidad lo más cercano posible a un ingreso accesible, evitando que la superficie encuentre en pendiente.
- 2.2 Dispone una dimensión de un módulo y medio respecto a la medida tradicional, con un ancho de 3,75 metros y largo de 5 metros, contemplando de ese modo los espacios laterales para abrir puertas y colocar la silla de ruedas.

3. Ingresos, puertas y ventanas

- 3.1 Asegura, en los accesos, la ausencia de obstáculos, con un ancho de puertas de 0,80 metros libres de paso.
- 3.2 Garantiza, en caso de contar con escaleras, una rampa como opción de acceso.
- 3.3 Garantiza, que los espacios anteriores y posteriores de las puertas, se encuentren en el mismo plano y permitan el giro completo a los usuarios en sillas de ruedas, con un diámetro de 1,50 metros.

4. Recepción

- 4.1 Dispone de la dimensión suficiente que asegura la libre circulación y giro de una silla de ruedas. Además, su desplazamiento desde la misma hacia el resto de las instalaciones del balneario.

5. Recorridos y circulaciones

Pasillos

- 5.1 Asegura una circulación horizontal que permita el desplazamiento de una silla de ruedas, con un ancho mínimo de 0.90 metros (siendo lo aconsejable 1,20 metros para nuevas construcciones), y diámetro de 1,50 metros. Coloca pasamanos cuando se presente un desplazamiento en pendiente, a 0,90 metros.
- 5.2 Asegura la ausencia de obstáculos y desniveles, siendo resueltos mediante el uso de rampas, rebajes o plataformas.
- 5.3 Garantiza, para planos del suelo de terreno natural, la ausencia de elementos sueltos como piedras o gravilla. Asegurar su construcción utilizando material compacto.

Rampas

- 5.4 Contempla las normas vigentes en cuanto a las medidas de las pendientes de rampas (Decreto 914/97, Anexo A, incisos A.1.4.2.2.1, A.1.4.2.2.2 y A.1.4.2.2.3, que reglamenta artículo 21 de la Ley Nacional 22431), disponiendo de un espacio libre que permita el giro de la silla de ruedas. El diámetro de tal superficie debe ser al menos de 1,50 metros. Se sugiere construir rampas de material antideslizante, con una pendiente del 10%, tomando como referencia la altura a salvar. Asimismo, se recomienda consultar la legislación a nivel local aplicable para cada caso en particular, considerando la ciudad o región donde se construirá la rampa.

Sanitarios

5.5 Se Dispone de un único sanitario que pueda ser utilizado por todos los individuos, independientemente de poseer una discapacidad o movilidad reducida.

Habitaciones

5.6 Particularmente no hay habitaciones, ya que no es un establecimiento hotelero, pero sí de alojamiento temporario que cuenta con carpas para el disfrute de la playa. Las mismas están adaptadas para la circulación de las sillas de ruedas, al igual que su equipamiento dentro de ellas, como las mesas, las sillas, y el espacio dentro de ellas. Así como también su acceso, y conectividad con el resto de las instalaciones del balneario.

Generalidades de sanitarios

5.7 Prevé un recorrido a los sanitarios sin obstáculos y desniveles, con un espacio de aproximación anterior y posterior a las puertas de 1.20 metros.

5.8 Inodoro: asegura un espacio de 0.85 metros para permitir la transferencia desde la silla de ruedas al inodoro, contando con una palanca a una altura de 1.10 metros. Tiene un barral fijo horizontal sobre un lateral de 1.10 metros, a una altura de 0.75 metros y a 0.35 metros del eje del inodoro.

5.9 Prevé puertas, con apertura hacia el exterior y con un ancho mínimo libre de paso de 0.80 metros. Se recomienda la utilización de puertas corredizas para su fácil apertura por parte de la persona con discapacidad.

6. Inodoro

6.1 Asegura un espacio de 0.85 metros para permitir la transferencia lateral desde la silla de ruedas al inodoro. El plano del asiento del mismo se debe emplazar a una altura de 0.50 metros del piso. Asimismo, el accionamiento del depósito debe ser mediante pulsador o palanca a una altura de 1.10 metros.

6.2 Cuenta con un barral fijo horizontal sobre un lateral con una longitud de 1.10 metros, a una altura de 0.75 metros y a 0.35 metros del eje del inodoro.

7. Lavatorio

7.1 Utiliza un lavatorio empotrado a la pared tipo ménsula, asegurando una altura máxima de 0,80 metros, una profundidad máxima de 0.65 metros y un espacio libre frontal de 0.90 metros.

8. Ducha

8.1 Cuenta con un barral fijo vertical a una altura de 0.90 metros, con el fin de permitir la transferencia, complementándose con un barral fijo horizontal, que dé continuidad al anterior, formando una L, comenzando a 0.90 metros y alcanzando 1.80 metros.

9. Elementos de seguridad

9.1 Dispone de un timbre de seguridad en el baño para casos de asistencia, emplazado a 0.50 metros del piso, cercano al sector donde se realiza la transferencia. Señalizar con la leyenda en color rojo "Timbre de Seguridad" (Nota aclaratoria: Soledad en la entrevista realizada lo llama "*Botón Antipánico*").

10. Accesorios

10.1 Cuenta con jabonera o dosificador de jabón y toallero a una altura máxima de 1.20 metros.

10.2 Cuenta con porta rollo a una altura de 0.50 metros, ubicado en la pared frontal al inodoro.

11. Equipamiento

11.1 Prevé un 10% de sillas accesibles, con una altura de 0,40-0,45 metros y profundidad de 0,40 y 0,43 metros, con un respaldo cuya altura se encuentre comprendida en un rango entre 0,37 y 0,43 metros. Asegura que las mismas no sean pesadas y que posibiliten su fácil manejo. Dichas medidas, también son de aplicación en caso de prever bancos en áreas al aire libre, disponiendo además de apoyabrazos a una altura entre 0,70 metros y 0,75 metros respecto del piso.

12. Áreas complementarias

13. 12.1 Sector recreativo²⁴: asegurar un acceso sin obstáculos al mar y áreas de descanso con seguridades como rampas, barandas y sillas hidráulicas. Disponer de sillas de transferencia a fin de permitir el ingreso y egreso de la persona al mar.

Además, el balneario posee un taller de arte que integra a todas las personas del balneario a distintas actividades artísticas, como también se ofrecen clases de kayak libres y gratuitas a cargo de un profesor, y se organizan jornadas de surf adaptado. Estas últimas están a cargo de la Asociación Gesellina de Surf, de la cual se desprende la agrupación “Remando Juntos”. Dichas actividades están adaptadas a las pautas arquitectónicas y de seguridad accesibles.

Tal como menciona C. Pauman en la entrevista, siempre intentaban realizar actividades y mejorarlas en cada temporada, pero es evidente que para esto dependían del presupuesto municipal, y no siempre los resultados eran los esperados: “(...) *Tratamos de hacer cosas. Este año estuvimos medio pobretón (temporada 2015/2016). Insisto, la cuestión económica de la municipalidad nos afecta bastante, pero lo pasamos bien igual.*”

Tal como se expone en la imagen a continuación, para poder acceder a los servicios que prestaba el Balneario Municipal, el mismo solicita como únicos requerimientos:

- Fotocopia del certificado de discapacidad de la persona.
- D.N.I que lo acredite.

Sin contar con la mencionada documentación, no es posible hacer uso de las instalaciones del Balneario debido a que el servicio prestado por el momento es exclusivo para las personas con discapacidad y sus familias/acompañantes. Se realiza cada día por orden de llegada, a partir de las 09:00 de la mañana, horario de apertura del mismo. Tal como ha mencionado C. Pauman a lo largo de la entrevista, era un objetivo del balneario la

²⁴ El sector recreativo y de esparcimiento es el fin del balneario, por tratarse de un establecimiento costero que funciona en la playa durante la temporada de verano para que las personas puedan vacacionar y disfrutar del mismo.

modificación de dicha oferta de servicio para la próxima temporada, apelando a la inclusión de toda la sociedad y no a la exclusividad de las personas con discapacidad.

25



Modificaciones en la arquitectura para la puesta en marcha del balneario accesible

Se adhiere a las recomendaciones presentadas del Manual de Accesibilidad (e implementadas en el caso estudiado en particular) el testimonio de Sol Echeverría en la entrevista realizada, en donde confirma las adecuaciones generadas en el balneario municipal:

“Al balneario municipal de la Cruz Roja existente se agregaron: lugares de estacionamiento exclusivo, caminerías, rampas, pasamanos, señalética, sogas de guía, se modificó íntegramente el baño (inodoro, pulsador, bache, griferías, espejo, duchador, silla rebatible, botón antipánico, barrales fijos y rebatibles, cerrojos). Anteriormente ya existían las carpas gratuitas, el baño, y el estacionamiento

²⁵ Prohibiciones del balneario en imagen: la encargada de ARPNES ha manifestado en la entrevista que dichas prohibiciones se establecieron con el objetivo de que permanezca el orden y la tranquilidad en el balneario, como también cuidar la salud de los usuarios. No obstante, se le preguntó qué pasa si acude una persona con discapacidad visual que vacacione con una mascota. En tal caso, no habría problema que ingrese con ella, “siempre y cuando tenga el certificado de discapacidad”.

exclusivo, además de sillas anfibia, guardavidas y profesores que dictaban actividades como el kayak”.

Carencias del balneario en materia de accesibilidad

A modo de aclaración, en el período estudiado, el Balneario Municipal de Villa Gesell no contaba con medidas orientadas a asegurar la accesibilidad de personas con discapacidades auditivas y visuales para cada uno de los servicios y procesos que se realizan en el mismo, si bien esto no significa que no las recibieran y brindaran el servicio²⁶. Entre dichas medidas, se observan carencias referidas al Manual de Accesibilidad de la Provincia respecto a las pautas concernientes a: la arquitectura; la comunicación, iluminación y señalización; la protección y evacuación; y las competencias de los recursos humanos.

Para concluir con las carencias del balneario, se citan a continuación algunas sugerencias de los usuarios del balneario para mejorar la oferta del servicio. La mayoría de ellas están referidas a la necesidad de concretar la rampa que comienza en el balneario hasta la orilla del mar, un mayor control en la utilización del estacionamiento ‘exclusivo’, y el pedido de una mayor inversión por parte del municipio para mejorar la calidad del establecimiento y su servicio, como podría serlo la sumatorio de otro baño y la contratación de más personal.

²⁶ Ver anexos, pág. 58: patologías de los clientes del BMVG en la base de datos.

33

ESTAMOS MUY CONTENTOS Y AGRADECIDOS POR ESTE BALNEARIO QUE NOS DA LA POSIBILIDAD DE PODER DISFRUTAR JUNTO A LA FAMILIA DE ESTA HERMOSA PLAYA, SABEMOS DEL ENORME ESFUERZO QUE HACEN, Y SI PUDIERA HACER ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR: HARÍA QUE EL CAMINO PARA SILLAS DE RUEDAS LLEGUE HASTA LA ORILLA, TAMBIÉN PODRÍA HABER MAYOR CONTROL EN EL ACCESO Y ESTACIONAMIENTO PARA LOS VEHÍCULOS DE DISCAPACITADOS, YA QUE SI BIEN ESTÁN PERFECTAMENTE SEÑALIZADOS, MUCHAS VECES NO PUDIMOS ELTAUONAR Y ESTOS ESPACIOS FUERON OCUPADOS POR VEHÍCULOS QUE NO TIENEN PERMISO PARA ESTACIONAR Y TAMPOCO LLEVAN PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

SALVANDO ESTAS PEQUEÑAS SUGERENCIAS, EL BALNEARIO ES UN EXCELENTE LUGAR, ATENDIDO POR GENTE COMO SANDRA, EMANUEL, BÁRBARA, MAXI, QUE LES ESTAMOS ENORMEMENTE AGRADECIDOS POR SU GRAN DISPOSICIÓN Y BUENA ONDA.

ESPERAMOS QUE CONTINÚEN CON ESTO Y PODAMOS VERNOS EL AÑO PRÓXIMO.

MUCHÍSIMAS GRACIAS
 FERNANDO
 3/2/2015

Fernandado@hotmail.com
 CELU 11 3214 2552

“Estamos muy contentos y agradecidos por este balneario que nos da la posibilidad de poder disfrutar junto a la familia de esta hermosa playa. Sabemos del enorme esfuerzo que hacen, y si pudiera hacer alguna sugerencia para mejorar: haría que el camino para sillas de ruedas llegue hasta la orilla, también podría haber mayor control en el acceso y estacionamiento para los vehículos de discapacitados, ya que si bien están perfectamente señalizados, muchas veces no pudimos estacionar, y estos espacios fueron ocupados por vehículos que no tienen permiso para estacionar y tampoco llevan personas con discapacidad. Sacando estas pequeñas sugerencias, el balneario es un excelente lugar, atendido por gente como Sandra, Emanuel, Bárbara, Maxi, que les estamos enormemente agradecidos por su gran disposición y buena onda. Esperemos que continúen con esto y podamos vernos el año próximo”.

51

13/3/15

El servicio brindado por la gente del área es excelente. A pesar de tener muy poco personal disponible me ayudaron siempre que fue posible. Creo que es necesario dedicar más recursos ya que las instalaciones a veces no son suficientes (se necesitan más baños y más grandes). Las sillas anfibia son una innovación increíble, su uso posibilita que la gente con necesidades diferentes pueda acceder y disfrutar del mar. Nuevamente, el tema de los recursos, en ocasiones había que desarmar una silla para armar otra. Se necesitan repuestos, insumos, herramientas. Un tema especial es el personal, subir y bajar las sillas implica un esfuerzo enorme y siempre es necesario empujar mucho. Debería haber más gente, por lo menos dos o tres por turno ya que los guardavidas no colaboran como se esperaría de ellos.

En resumen, mucho agradecimiento por los servicios recibidos y el pedido de mejoras.

Gabriel A Del Grosso
 DNI 20937078
 011 15 5257 4297

“El servicio brindado por la gente del área es excelente. A pesar de tener muy poco personal disponible me ayudaron siempre que fue posible. Creo que es necesario dedicar más recursos ya que las instalaciones a veces no son suficientes (se necesitan más baños y más grandes). Las sillas anfibia son una innovación increíble, su uso posibilita que la gente con necesidades diferentes pueda acceder y disfrutar del mar. Nuevamente, el tema de los recursos, en ocasiones había que desarmar una silla para armar otra. Se necesitan repuestos, insumos, herramientas. Un tema especial es el personal, subir y bajar las sillas implica un esfuerzo enorme y siempre se necesita empujar mucho. Debería haber más gente, por lo menos dos o tres por turno ya que los guardavidas no colaboran como se esperaría de ellos. En resumen, mucho agradecimiento por los servicios recibidos y el pedido de mejoras.”

21-2-15

Queremos agradecer el buen trato y excelente disposición recibidos durante nuestra concurrencia a este balneario. Todo el personal, encabezado por la Sra. Sandra, tiene una actitud afectuosa y dedicada hacia todos los que asisten a este balneario. También nos llamó la atención la manera incansable con que trabajan. Sugerimos la extensión de la rampa de madera hasta casi la orilla del mar.

Nuevamente gracias por todo lo recibido.

Daniel Alberto Genualdi
Dni 7677-045
danielgenualdi@gmail.com (15) 5 706-0381

Para: Simona Todde Genualdi

“Queremos agradecer el buen trato y excelente disposición recibidos durante nuestra concurrencia a este balneario. Todo el personal, encabezado por la Sra. Sandra, tiene una actitud afectuosa y dedicada hacia todos los que asisten a este balneario. También nos llamó la atención la manera incansable con que trabajan. **Sugerimos la extensión de la rampa de madera hasta casi la orilla del mar.** Nuevamente gracias por todo lo recibido.”

Por último, se adhiere a los anexos (pág. 58) la base de datos del balneario. En ella se encuentra la información detallada de todos los usuarios del mismo por mes de la temporada, incluyendo los distintos tipos de patologías que los beneficiarios poseen, como también los lugares desde donde viajan para vacacionar allí.

Capítulo 3: “Efectos socioeconómicos del Caso”

A continuación, se exponen los efectos socioeconómicos posibles de constatar luego del análisis de la recolección de datos e información que incluye esta investigación.

Desde el punto de vista económico, los efectos son:

1. Aumento de cuota del mercado

Este primer aspecto se justifica por dos razones. El número de efectivos que lo integran por un lado, y su participación cada vez mayor en el mercado turístico por otro, habiéndose registrado en los últimos años un aumento en el número de viajes realizados por este segmento. Esto es debido a su gran disponibilidad de tiempo libre y sus grandes deseos de viajar, potenciadas por una existencia cada vez mayor de sitios accesibles (Fernández Alles, 2009). Con el fin de reafirmar este efecto, se cita un fragmento de la entrevista realizada a la Técnica S. Echeverría: *“Si bien, por lo que sabía el Balneario contaba cada año con más usuarios, según las estadísticas en ese entonces, ya que **el mismo está destinado a la persona con discapacidad y su familia, luego de la implementación del programa, el público aumentó notablemente**, y durante mi trabajo en la Secretaría de Turismo, recibí muchas consultas al respecto y por supuesto mucho agradecimiento al Municipio de la existencia de un lugar con éstas características”*.

Luego de entrevistar a la encargada de ARPNES, se puede utilizar como indicador para medir su crecimiento la cantidad de carpas en uso, que temporada tras temporada asciende:

“Al principio abrimos en Cruz Roja el primer año con 5 carpas, al otro año después pudimos poner 10, después pudimos poner 15, y este año en Amarello²⁷ funcionamos con 20. Había 20 carpas disponibles en Amarello y a veces no nos

²⁷ Balneario privado de Villa Gesell (Paseo 117 y av. Playa) en donde funcionó el Balneario Accesible en la temporada de verano 2015/2016.

alcanzaba. (...) También hemos pedido carpas prestadas al balneario. Todo es charlable”.

-M. Caparé: ¿Este segmento del turismo está en crecimiento en Villa Gesell?”

-C. Pauman: *Sí, sí... que yo tenga en el balneario nuestro cada vez más carpas, y que todos los años no me alcancen las sillas porque otros concesionarios me piden sillas prestadas, significa que turismo con discapacidad hay. Y que vienen y eligen a qué balneario ir, todos no los puedo tener yo tampoco, obviamente. Pero si está en crecimiento, y nos falta a nosotros un montón como ciudad. Pero no solamente a Villa Gesell. Creo que nos falta a todos como personas tener esto incluido como algo más normal.*

Como última fuente en la que se basa este efecto económico, pueden observarse en la pág. 58 a la sección de Anexos, la variación de cantidad de turistas del primer año que funciona dicho balneario (2009/2010) al periodo estudiado en esta investigación.

2. Las personas con discapacidad como multivalentes

Suelen viajar acompañados por otros clientes, razón por la cual son considerados como multivalentes. Entonces, atraer a este tipo de turistas atrae a otros clientes que consuman dicho destino (Fernández Alles, 2009). Es por este motivo que en el balneario accesible preparan las carpas para más personas y están dispuestos a reacomodarse para que entren todos. Carla asegura que “(...) es el discapacitado y un grupo familiar de 4/5 personas”.

En la entrevista realizada a Emanuel Romero, se reconfirma la cantidad de acompañantes del usuario:

-M. Caparé: ¿Con quién viene de vacaciones la persona con discapacidad?

-E. Romero: *“Viene con la familia. Depende quién. La carpa, por ejemplo, nosotros las hacemos para 4 personas, 5 como mucho. Porque si no, la carpa de al lado se enoja, quiere estar tranquilo obviamente, y hay mucha gente al lado. Entonces eso lo manejamos... O vienen y traen una sombrilla. Capaz que comen todos juntos en*

la carpa y después se van un par para allá (señala playa pública) y otros se quedan acá”.

Como última evidencia, se recomienda leer las experiencias y opiniones de los usuarios del balneario en donde cuentan, en la mayoría de los casos, con quienes están de vacaciones. Pueden encontrarse a partir de la página 80.

Desde el punto de vista **competitivo**, se resalta como siguiente efecto la **elección de destino**. Se recogen en Ana Clara Rucci, 2012 las palabras de Simon Darcy, en su publicación “*Towards Strategic Intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers*”. Aquí se afirma que si las personas con discapacidad no encuentran un alojamiento adecuado que cumpla con sus necesidades de acceso, ellos mismos, por mera necesidad, cambian la elección de su destino o, directamente, no viajan. Asimismo, agrega que para las personas con discapacidad, el primer determinante en la elección de un destino es que el mismo pueda satisfacer sus necesidades de acceso.

Tal como cuenta Susana, cliente del Balneario, desde que conoció el servicio del Municipio de Villa Gesell, el cual satisface sus necesidades, lo elige como destino todo el año, teniendo en cuenta que hasta ese momento elegía la ciudad de Mar del Plata. La clienta entrevistada del balneario afirma que a su edad no tiene más que exigir por su calidad de vida. Por este motivo, luego de conocer el balneario, siempre vuelve allí:

-Susana: “(...) Cuando yo empecé con esta enfermedad, que van a ser 5 años, busqué lugares para ir a la playa, porque a mí me encanta el mar, me siento bien. Y yo tengo que tener calidad de vida, que es lo que me queda a mi edad. Y yo he ido a Mar del Plata, y no hay como este balneario. La rampa que tenemos es chiquitita, no te llevan al agua, hay una sola silla que si la encontras tenés suerte, y bueno, acá te brindan todo. Y familia, hay mucha familia. Eso es bueno”.

Asimismo, la encargada de ARPNES, cuyo marido se halla actualmente en silla de ruedas, testimonia: “Villa Gesell el fuerte que tiene es la playa. (...) Si yo tengo a alguien en sillas de ruedas -como lo tengo-, lo primero que pienso es, ‘¿a qué voy a ir a la playa?’ Porque la que tiene que poner el lomo para acarrearlo soy yo. Se te dificulta todo, ya andar te parece

inaccesible, decís 'bueno no, a Gesell no'. Empiezas a buscar algún itinerario, ver dónde es accesible, para poder, si vos tenés una persona con discapacidad, que esté incluida en las vacaciones".

A lo largo de esta entrevista, C. Pauman menciona a una clienta fija del balneario, quien resultó ser entrevistada en la temporada anterior por la autora. En este fragmento de la entrevista queda explícita la importancia del Balneario Municipal de Villa Gesell en relación a los efectos que el mismo acarrea al destino turístico:

"Susana se viene de Pergamino. Alquila una casa de 109 y 2. Todos los años alquila la misma casa. Lo que te quiero decir es que no alquila una casita que te encuentra por \$2.- una temporada. No. Se gasta todo un dinero, y lo gasta en VG. Y viven acá, y comen acá, y pasean acá. Y vienen de vacaciones siempre. Y lo hacen porque está esa playa. Sino no lo haría".

-M. Caparé: Sí, me lo dijo. Me dijo que ella antes iba a Mar del Plata hasta que conoció este balneario.

-C. Pauman: *Claro. Ahora Susana tiene grandes limitaciones y ni siquiera podría ir a Mar del Plata. En MDP lo que hacen ahora es, tienen sillas anfibia, no quiero mentir no sé si tienen dos; pero es un lugar público, una playa pública en donde se preparó la bajada (siendo MDP mucho más inaccesible que VG todavía en cuanto a la costa), en donde vos llegas con la silla, hasta un parador que armaron ellos (los chicos guardavidas que están a cargo de esto) de sombra. Es un lugar de sombra que hicieron. No son carpas, no hay un balneario. Es un lugar grande de sombra que se comparte. El discapacitado va a esa sombra, pero el grupo familiar queda afuera de esa sombra. Es como un techo grande que pusieron, y van todos ahí. Hay una lista, que dicen 'bueno, el primero que llegó fue Juan, el segundo es Pedro'; digamos los ponen por lista, los van ordenando y dicen 'bueno, vos Juan, ¿vas a ir al agua?', 'sí'. Bueno, llevan a Juan al agua. Está 15 minutos, lo sacan, lo meten a Pedro, y así. Es diferente. (...) Es diferente. Es otra cosa. Igual destaco la voluntad de querer hacerlo.*

Como puede observarse, la **calidad** del servicio brindado en el caso de estudio es marcada del resto de los balnearios de la costa, lo que atrae a turistas de diversas partes del país, llevándolos a vacacionar a Villa Gesell debido a la existencia de dicho balneario. En los anexos podrán observarse las opiniones de los usuarios cuando se refieren a este aspecto, asegurando que regresarán y que compartirán su experiencia con sus conocidos y a través de las redes sociales. C. Pauman agrega: “(...) *hubo gente que solo venia un día o dos. Le preguntas de dónde vienen, hasta cuando se quedan. Y te dicen ‘no, no, nos vamos mañana, vinimos para conocerlo. Porque todo el mundo habla en internet pero bueno, no lo creíamos’.*”

A continuación y para finalizar el análisis de este efecto en el caso del BMVG, se citan dos testimonio de clientes del mismo en donde queda explícita la importancia que éste cobra a la hora de elegir un destino, teniendo en cuenta las problemáticas que enfrentan la persona con discapacidad y sus acompañantes; como también la destacada calidad del servicio, lo que convierte al balneario en un factor determinante en la práctica de un turismo accesible.

“Este año decidimos venir a pasar las fiestas a Gesell toda la familia buscando una playa accesible para mí esposo que padece EPOC (oxígeno dependiente). Nos encontramos con este lugar acondicionado para todas las personas que padecen de necesidades especiales. En este lugar no sólo se brindan todas las necesidades a nivel físico y recreativo, sino también la calidez brindada de todo el personal, que a la familia todos nos hizo sentir cómodos y felices. Eternamente agradecidos. Sugerencias: que estos servicios se puedan extender a toda la costa atlántico y a otros lugares turísticos del país”.

“Es la primera vez que vemos tanta dedicación en la costa atlántica. Somos concurrentes de Mar del Plata pero no hay un solo lugar como este y la infraestructura que tienen”.

Desde el punto de vista **social**, se destaca la **sensibilización**. Según la Publicación General de “Crea y Media, estrategias de sensibilización” elaborado por el personal

técnico de la fundación CEPAIM²⁸ y la Cruz Roja, 'sensibilizar' es un “conjunto de acciones que pretende influir sobre las ideas, percepciones, estereotipos, conceptos de las personas y de los grupos para provocar un cambio de actitudes en nuestras prácticas sociales, individuales y colectivas”. Este sentido referido a buscar posibilidades de cambio social, hacer propuestas, influir en los ámbitos de decisión políticos y mediáticos. El resultado final de la sensibilización es adquirir un compromiso personal y/o social para intervenir en el desarrollo comunitario, en hechos concretos, articulando protesta y propuesta.

Susana aporta en la entrevista realizada su postura de acuerdo a este tema según su propia experiencia:

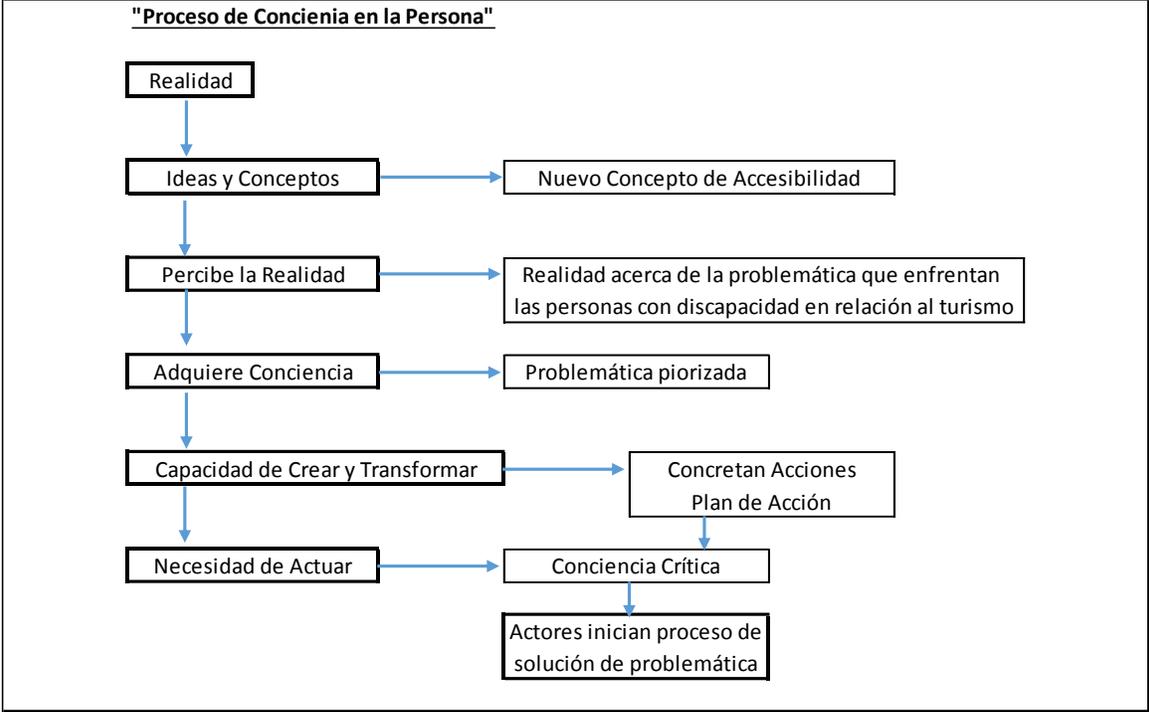
“¿Sabes una cosa? La gente no respeta. No respeta las rampas, no respeta el baño, estacionan en cualquier lado. Nosotros desde acá tenemos que tratar de educar a la gente. La gente no sabe lo que es estar en una silla de ruedas. Donde vos no tenés capacidad para ir solo a ningún lado”.

Por otro lado, E. Romero, cuando se le pregunta si la gente que vacaciona generalmente en Villa Gesell presta atención o se involucra con el balneario, afirma que la existencia del mismo está contribuyendo a la sensibilización cada vez más: *“Hay gente que si como hay gente que no. No te voy a decir una mentira. Pero creo que la gente se está dando cuenta más que antes. Sí... los carteles ayudan mucho. Miran, observan... Porque en algún momento, viste, uno nunca sabe.”*

En este último testimonio, E. Romero abre las puertas a la concientización, la cual a diferencia de la sensibilización, se refiere a las diferentes intervenciones posibles de practicar dirigidas a alcanzar, progresivamente, un proceso de sinergia entre los actores, que se concrete en una propuesta de trabajo común para solucionar los problemas que sean considerados prioritarios por los actores (Chesney Lawrence, 2008). Si bien el autor mencionado analiza el “Modelo de Concientización” de Paulo Freire aplicado a la

²⁸ Convivencia y Cohesión Social: <http://cepaim.org/>

problemática de la ambientación relacionado a la sociedad, este ha sido adaptado a la accesibilidad por la autora para ejemplificar el 'proceso de conciencia en la persona' y demostrar su importancia.



En tal sentido, se evidencia a través de documentos que poseen diferentes tipos de datos que el Balneario Municipal de Villa Gesell es también un medio que colabora en el proceso de concientización de la sociedad acerca de la necesidad de profundizar los mecanismos de accesibilidad para incluir a todos los grupos y actores sociales, en especial, a las personas con discapacidad.

CONCLUSIONES GENERALES

Al comienzo del trabajo se planteó que la mayoría de las playas balnearias de la provincia de Buenos Aires, y de Villa Gesell específicamente, no cuentan con medidas de accesibilidad, discriminando a un sector significativo de la población argentina. Se consideró a la cantidad de balnearios adaptados como marginal respecto a la cantidad de balnearios en dicha localidad, teniendo en consideración que la accesibilidad al medio físico y comunicacional es un derecho a ejercer por todas las personas en igualdad de condiciones y con equiparación de oportunidades.

Se propuso considerar la importancia del rol del Estado en materia de defensa de los derechos humanos y la responsabilidad social empresarial relacionada a la accesibilidad en balnearios turísticos.

En relación a ello, se intentó dar respuestas a los efectos en la calidad de vida de las personas con discapacidad relacionada a la existencia de este tipo de establecimientos, teniendo en cuenta su escasa oferta; como también a los posibles efectos derivados de la actividad turística.

Para ello la investigación se centró en el Balneario Municipal Villa Gesell, el cual supone una manifestación de la defensa de los derechos humanos. De acuerdo a la información recolectada, el mismo se destaca a través las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos por el Ministerio de Turismo de la Nación; y es reconocido por su contribución en la mejora de la calidad de vida de las Personas con Discapacidad y/o movilidad reducida por el Ministerio de Salud de la Nación y el Servicio Nacional de Rehabilitación.

Luego de realizar el trabajo, se puede decir, por un lado, que efectivamente la existencia de balnearios accesibles contribuye al mejoramiento en la calidad de vida de las personas con discapacidad. A la hora de elegir donde vacacionar, estas no tienen la misma libertad que el resto de la sociedad para hacerlo. Deben considerar el destino en su totalidad, es decir, 'llegar', 'entrar', 'usar', 'permanecer' e 'irse'. Y, como se ha podido observar, no abunda la

oferta para dicho segmento. Esto último se constata al leer todos los testimonios de los usuarios del balneario, en donde se agradece dicha oferta una y otra vez.

Desafortunadamente, siendo la playa el fin y la esencia de los destinos en la costa atlántica bonaerense, una persona con discapacidad no puede vacacionar en ellas si allí no se encuentran con instalaciones y equipamientos que se los permitan. Los espacios públicos deberían estar preparados para el disfrute de toda la sociedad, y no solamente para un sector de ella. Esta última es una responsabilidad del Estado, quien supone garantizar el cumplimiento de los derechos humanos eliminando las barreras posibles de existir. A propósito, se recuerda la definición de persona con discapacidad contemplada en este trabajo: *“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.”* Tal como se ha detallado a lo largo de la investigación, el Balneario Municipal de Villa Gesell ofrece un sitio en donde todos puedan disfrutar de la playa, haciendo hincapié en la accesibilidad física y arquitectónica, eliminando dichas barreras que contradicen el artículo 2° de la Ley Nacional de Turismo.

Por otro lado, se ha dejado en evidencia que los efectos del turismo accesible relacionados a la actividad turística son de índole económica y social. En los primeros se incluyen el **aumento de cuota del mercado**, ya que las personas con discapacidad acudirán a los sitios accesibles y la oferta de los mismos es marginal respecto a los existentes (2 de 50 actualmente en la ciudad de Villa Gesell); y el efecto que acarrearán siendo **“multiclientes”**, dado el hecho de que siempre viajan acompañados. En el balneario consideran a 4 o 5 clientes cada una persona con discapacidad, multiplicándose los gastos y el consumo por cinco, a modo de ejemplo. Este aspecto afecta también al resto de la actividad económica y productiva del destino, ya que dicho grupo familiar consumirá no sólo en el balneario, si no, el resto de los servicios que integren la oferta del destino en su totalidad (transporte, alojamiento, consumo, ocio, servicios básicos, etc.).

También se consideró dentro de los efectos económicos a la **elección del destino**, haciendo alusión a la competencia. Al momento de elegir a donde vacacionar, una

persona con discapacidad prefiere y elige un sitio en donde pueda disfrutar y administrarse de manera autónoma, o donde sabe que obtiene asistencia fácilmente. Esta acción conlleva automáticamente a la elección de un destino accesible y el descarte del resto. En este caso, personas que toda la vida viajaron a Mar del Plata (grupo familiar completo) -localidad vecina de Villa Gesell-, con la aparición del Balneario Municipal, han cambiado de destino. De la misma manera, este es recomendado a sus pares debido a su experiencia positiva. Consecuentemente, el destino crece más e inevitablemente relega a otros que no cuentan con dicha oferta, sumando a la propia un valor agregado.

En los segundos efectos, se destaca el rol que cumple el Balneario en relación a la **sensibilización** respecto a temas como la accesibilidad, el turismo y las personas con discapacidad en la sociedad. Con la existencia del mismo, las personas que suelen irse de vacaciones sin contar con este tipo de discapacidades, y por consiguiente con determinadas dificultades, comienzan a ver y conocer necesidades y realidades diferentes. Ya sea por el simple hecho que haya carteles que lo indiquen, sillas anfibia utilizándose, o exposiciones de arte llevadas a cabo por personas con discapacidad en la playa compartida por todos. Estas acciones en conjunto colaboran con la sensibilización y la concientización de la materia.

Debido a que en esta investigación se cree que es la organización social contemporánea quien excluye a las personas con discapacidad de las actividades de la sociedad, se considera fundamental la sensibilización en la sociedad para construir una comunidad responsable y respetuosa de todos los individuos que la componen, haciendo alusión al turismo como instrumento de desarrollo personal y colectivo.

Asimismo, se resalta la importancia y el rol del Estado en esta actividad. El turismo se vive como una necesidad y al mismo tiempo constituye un derecho humano y un factor fundamental de planificación del desarrollo. Para lograr el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad, se torna valioso otorgarle prioridad a la gestión turística local, dado que es quien conoce a su población, lucha por ella y por su crecimiento, y aporta los recursos económicos que conlleva dicha práctica. La creación y evolución anual del balneario se considera una manifestación de lo recién expresado, reflejando los valores y prioridades de la municipalidad de Villa Gesell en su gestión de políticas públicas.

Luego de haber expuesto estos temas, se reconoce el camino que ya ha comenzado en materia de accesibilidad en balnearios turísticos accesibles. Existen dos de un total de cincuenta, únicamente en la localidad de Villa Gesell. Mañana pueden ser más, y así sucesivamente; de la misma manera que cada vez haya más personas que lo exijan, como también más actores involucrados, haciendo alusión a la concientización en la materia. Siguiendo este mismo objetivo, se considera necesario, en el plazo más corto posible, el trabajar para fomentar balnearios inclusivos de todas las personas que componen la sociedad, y no exclusivos de personas con discapacidad.

Sin embargo, se cree preciso aclarar que, si bien en el caso de estudio son recibidas y asistidas todas las personas con discapacidad (sea cual fuere la patología), es necesario incluir medidas de accesibilidad para las discapacidades visuales o auditivas, como así también la exigencia de mejoras en las instalaciones estudiadas. El BMVG funciona ofreciendo un servicio de marcada calidad en cuanto al producto final, en gran parte, debido a la labor del personal municipal; pero en los testimonios queda clara la necesidad de mejoras e inversiones. Se solicita, como primer punto, la concreción de la rampa a la orilla del mar, como también más personal, mejores y más baños, y una mayor inversión en recursos faltantes.

Se ha dejado expuesto a través de todos los testimonios recolectados la importancia y el valor que asume dicho balneario para las personas con discapacidad, familiares y allegados. Brinda la oportunidad de vacacionar en la playa, bañarse en el mar y tener asistencia durante toda la estadía, no siendo esto posible hasta hace algunos años atrás. También se ha observado que no es fácil de hallar. Los usuarios visitan el balneario, se van felices, lo recomiendan, y regresan la temporada siguiente a la ciudad. Solamente buscando un lugar que les permita vacacionar igual que a los demás.

Una de las causas por la cual este aporte se consideró significativo fue la posibilidad que otros balnearios o municipios tengan contacto con la investigación. En tal caso, se espera que se interesen en el turismo accesible, no únicamente respetando los derechos de todas las personas que componen la sociedad, si no, exigiendo y velando por ellos, coexistiendo el interés que oriente al negocio personal.

RECOMENDACIONES

En función de los temas aquí tratados, se indican algunas recomendaciones generadas en base a las conclusiones expuestas para la mejora, tanto del servicio final producto del BMVG como para la evolución de este segmento que es el turismo accesible, basando sus raíces en la defensa de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

- Se mencionó anteriormente que el balneario depende del área de salud, por lo que se vería más beneficiado si este dependiera de la Secretaría de Turismo de dicha ciudad, articulándose dichas áreas.
- Detectar falencias y necesidades concretas en el balneario y mejorarlas para la próxima temporada, mejorando la calidad servicio y dando el ejemplo a los demás balnearios.
- Realizar programas de capacitación de recursos humanos relacionados al turismo accesible con el fin de que la oferta de dichos servicios sea satisfactoria, de excelencia e integrada.
- Fomentar el respeto y el entendimiento entre los diferentes sectores de la sociedad contribuyendo a una sociedad integrada a través de campañas de concientización. Las mismas pueden estar a cargo de los gobiernos o municipios, organizaciones benéficas y asociaciones profesionales; dirigiendo campañas de marketing social que ayuden a informar y educar a todas las personas de la sociedad. De la misma manera, pueden contribuir a un cambio de comportamiento y conductas, derribando las barreras del desconocimiento y prejuicios a través de la promoción y publicidad.
- Reforzar la exigencia del cumplimiento de normas vigentes correspondientes al área como medio para el éxito de la accesibilidad en calidad de materia turística.

Bibliografía Consultada

- Acerenza, M. A. (1984) – “*Administración del Turismo. Conceptualización y Organización*”. Volumen 1. México, Trillas – México.
- Amengual, C. (1995); — “*Barreras Físicas*”, en *Discapacidad Visual Hoy*, Año 1, N° 1.
- Antón I. (2003). “*Turismo, Discapacidad y Accesibilidad*. En Reyes G. “*La paradoja del Turismo Accesible*”. Tesina de grado Licenciatura en Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Neuquén, Argentina. Inédito. 2008.
- Benseny, G. C. (2005). “*La actuación de los municipios turísticos*”. Universidad de Mar del Plata – Centro de Investigaciones turísticas. Funes 3250. Mar del Plata.
- Benseny, G. “*Turismo y territorio litoral. Realidad y perspectivas de la política turística en Villa Gesell (Argentina)*.” (2007). Centro de Investigaciones Turísticas – Facultad de Ciencias Económicas y Sociales – Universidad Nacional de Mar del Plata. Funes 3250, 7600 Mar del Plata.
- Bernardelli, C. A. “*Conceptualización y métodos de gestión para su aplicación*”. Plan Nacional de Accesibilidad (Resolución C.N.A.I.P.D. N° 94/07) – CONADIS.
- Casanova Ferro, G. (2012), “*El Derecho al Turismo sin escalas*”. Revista sobre enseñanza del derecho, año 10, N° 20. Buenos Aires, Argentina, 2012.
- Casanova Ferro, G. (2004), “*Manual de Derecho Tributario y Turismo – Una perspectiva integral desde la problemática jurídica turística*”. Libronauta, Argentina.
- CONADIS (2010), “*2° Jornadas sobre el Plan Nacional de Accesibilidad y Turismo Accesible – Publicación de Ponencias Final*”. Universidad Nacional de Mar del Plata, Consejo Provincial de Discapacidad (COPRODIS), Provincia de Buenos Aires. Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, Presidencia de la Nación.
- Cruz G. M. y Pulido-Fernández J. I. (2012). “*Dinámica Relacional interorganizacional para el desarrollo turístico. Los casos de Vila Gesell y Pinamar*”.

(Argentina)". Revista de estudios regionales N° 94, I.S.S.N.: 0213-7585. Universidad de Jaén, España.

- Fernández Alles, M. T. (2009). "*Turismo Accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico*". Entelequia, Revista Interdisciplinar, nº 9. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Cádiz.
- Fundación Par (2005). "*La discapacidad en Argentina: un diagnóstico de situación y políticas públicas vigentes a 2005*".
- García, A. (2011). "*Algunas consideraciones sobre la actividad turística. Conceptos y definiciones*." Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata. Buenos Aires, Argentina.
- García Castillejos, A. (2012). "*El Concepto de Accesibilidad Universal*". Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Universidad Carlos III de Madrid, España.
- Garland, R. (1995). "*The eye of the beholder. Deformity & Disability in the GraecoRoman world*". Duckworth, London.
- Hall, M. C. Y Jenkins (1992) – "*Politics and Tourism. Interdependency and implications in understanding change*".
- Kirbus, F. (1995). "*Guía Ilustrada de las Regiones Turísticas Argentinas*". Tomo III. Centro y Cuyo. Editorial El Ateneo. Argentina.
- Kraft, M., Furlong, S. (2006). "*Public Policy: Politics, Analysis and Alternatives*", 2nd ed., CQ Press, Washington, DC.
- López Salazar A. y Contreras Soto R. (2010). "*El concepto de Responsabilidad Social Empresarial desde diversos enfoques teóricos*". Universidad de Guanajuato, Campus Celaya-Salvatierra, México.
- McIntosh y Robert, W. (1994). "*Tourism: principals, practices / philosophies*". Columbus, Ohio.
- Mantero, J. C., Barbini B., & Bertoni M. "*Turista y Residentes del Turismo de Sol y Playa de Argentina*".
- Menor Monasterio, F. "*El Turismo Accesible: Deseos y Realidades*". Buenos Aires, Abril 2006. Disponible en http://www.powershow.com/view/279d2c-YmUxN/EL_TURISMO_ACCESIBLE_DESEOS_Y_REALIDADES_Buenos_Aires_Abril_2006_Francisco_Menor_Monasterio_Director_FUNDACION_ACS_powerpoint_ppt_presentation

- O'Donnell G., y Oszlak O. (1981). "*Estado y Políticas Estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación*". Publicado por el Centro de Estudio de Estado y Sociedad (CEDES), Buenos Aires, G.E. CLACSO/Nº 4.
- Palacios Rizzo, A. (2008). "*El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad*". Comité español de representantes de personas con discapacidad. Colección Cermi.es, Nº 36. Octubre 2008. Ediciones Cinca.
- Proyecto Bembea, (2005-2007). "*Crea y Media, Estrategias de Sensibilización*". Publicación General, Proyecto Nº 3 - Iniciativa Comunitaria Equal del Fondo Social Europeo. Sarabia, Madrid, España.
- Pulido-Fernández J. I. y Cruz G. M (2012) "*Dinámica relacional interorganizacional para el desarrollo turístico. Los casos de Villa Gesell y Pinamar (Argentina)*". Universidad de Jaén, España.
- Reyes, G. E. (2008). "*La paradoja del turismo accesible. El caso de San Martín de los Andes, Provincia de Neuquén, Argentina. Análisis de las percepciones de la comunidad local sobre la discapacidad y el turismo accesible*". Tesina Final para Licenciatura en Turismo – Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue.
- Rucci, A. C. (2012) – "*Los Desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de desarrollar actividades turísticas. Caso: La República de Los Niños*". Tesis Final para Licenciatura en Turismo – Facultad de Cs. Económicas, Universidad Nacional de La Plata.
- Tauber, F. (1999). "*Municipio y Desarrollo, el nuevo desafío*". Universidad Nacional de La Plata, Buenos Aires, Argentina.
- Torres-Paez C. C. (2013). "*Apuntes para una conceptualización de Políticas Públicas*". Artículo original editado por el Centro de Investigaciones y Gestión Tecnológica. CIGET Pinar del Río, Cuba. Revista *Avances*, Vol. 15, Marzo 2013.

Normas e Instrumentos técnicos y de gestión

- **Organización Mundial de Turismo** (Naciones Unidas, 2001): “Código Ético Mundial para el Turismo”.
- **IRAM 42100:2012**: “*Gestión de la calidad, la seguridad y ambiental en balnearios –requisitos-*”.
- **Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación**. “*Playas y Balnearios de Calidad: gestión turística y ambiental. Directrices y guías de evaluación*”.
- **Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires** (2015), “*Manual de Accesibilidad Turística*”. Impreso en el Ministerio de Economía de la Provincia de Buenos Aires. La Plata, Provincia de Buenos Aires, República Argentina.
- **Ministerio de Turismo de la Nación en conjunto con el Sistema Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud de La Nación** (2008). “*Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y Guía de Autoevaluación*”.

Legislación consultada

- Ley N° 9.024: Ley Provincial de Creación de nuevos municipios en la Costa Atlántica Bonaerense.
- Ley N° 22.431: Ley Nacional de Protección Integral a las Personas con Discapacidad.
- Ley N° 25.643: Ley Nacional de Turismo Accesible.
- Ley N° 25.997: Ley Nacional de Turismo.
- Ley N° 26.378: Ley Nacional que aprueba la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad.

Fuentes electrónicas consultadas

Sistema Nacional de Rehabilitación (SNR):

<http://www.snr.gob.ar/>

IRAM 42100:

https://drive.google.com/file/d/0BzM_cIU9fE7YODIZb2FWSk5NU3M/view?pli=1

Calidad Turística Argentina:

http://calidad.turismo.gov.ar/p/institucional_sact

Directrices de Calidad:

<http://www.calidadturistica.gob.ar/>

ORDENANZA 2050:

http://nulan.mdp.edu.ar/1802/1/martinez_ng_2012.pdf

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS):

<http://www.who.int/es/>

LEY ORGANICA DE MUNICIPALIDADES:

<http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/l-58-6769.html>

Estadísticas INDEC:

http://www.indec.gov.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=2&id_tema_2=41&id_tema_3=13

5

Noticias periodísticas y sitios web que abarcan temas relacionados al caso de estudio:

<http://www.cnaqirasoles.com.ar/Girasoles/594/page18.html>

http://www.turismo530.com/noticia_ampliada.php?id=42056

[http://m.diarioveloz.com/notas/83285-playa-exclusiva-discapacitados-villa-gesell-
www.turismoinclusivo.com](http://m.diarioveloz.com/notas/83285-playa-exclusiva-discapacitados-villa-gesell-
www.turismoinclusivo.com)

<http://andrespachonthebest.blogspot.com.ar/2011/11/sensibilizar-y-concientizar.html>

<http://www.informedigital.com.ar/extras/notas/imprimir-medios.php?id=29632>

<http://maresyoceanos.blogspot.com.ar/2007/06/villa-gesell-transforma-sus-playas.html>

<http://www.gesellaldia.com.ar/paginas/noticias/completa.php?codigo=11477>

<http://www.ambiente.gov.ar/archivos/web/turismo/File/DIRECTRICES.pdf>

[http://discapacidadrosario.blogspot.com.ar/2013/02/balneario-accesible-en-villa-
gesell.html](http://discapacidadrosario.blogspot.com.ar/2013/02/balneario-accesible-en-villa-
gesell.html)

Actores involucrados entrevistados

- Agustina del Papa: fue la Directora de Turismo Social de la provincia de Buenos Aires hasta diciembre del 2015.
- Carla Pauman: encargada de ARPNES.
- Emanuel Romero: carpero y asistentes del Balneario durante la temporada de verano 2014/2015.
- Román Baratcharte: dueño de Balneario Privado de Villa Gesell “Luz de Luna”.
- Sol Echeverría: Técnica en Turismo que trabajó en la municipalidad de Villa Gesell durante el proceso de acondicionamiento del Balneario.
- Susana: clienta del Balneario.

Base de Datos Balneario²⁹

1. COMPARACIÓN PRIMERA TEMPORADA QUE ABRE EL BALNEARIO CON PERIODO DE ESTUDIO PARA CONSTATAR EL AUMENTO DE CUOTA DEL MERCADO DEL TURISMO ACCESIBLE³⁰

COMPARACIÓN PRIMERA TEMPORADA QUE ABRE EL BALNEARIO CON PERIODO DE ESTUDIO		
MES	ENERO 2010	ENERO 2015
TOTAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD	15	76
MES	FEBRERO 2010	FEBRERO 2015
TOTAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD	16	77
MES	MARZO 2010	MARZO 2015
TOTAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD	8	4

2. EN LOS CUADROS A CONTINUACIÓN PUEDEN OBSERVARSE LOS DISTINTOS TIPOS DE PATOLOGÍAS QUE TIENEN LAS PERSONAS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS DEL BALNEARIO COMO TAMBIÉN SU LUGAR DE RESIDENCIA, REFERIDOS AL CASO DE ESTUDIO.

²⁹ Tal como mencionó C. Pauman en la entrevista, no están todos los datos completos, ya que algunos usuarios no quieren dejarlos.

³⁰ En esta comparación no se incluye el mes de Diciembre (inicio de temporada) porque no fue provista la base datos del mes de Diciembre 2010 para poder realizar dicha comparación.

DICIEMBRE			
APELLIDO Y NOMBRE	DNI	PATOLOGIA	DIRECCION
Bartolomeo ,Pablo Alejandro	32424246	motora	Ca.Ba.
Cattani ,silvia	4172293	motora	Bs.As.
Jarc ,Valeria Soledad	44299901	motora	La Plata
Pozanzini ,Yanella Milagros	48039265	motora	Ca.Ba.
Querol Bonati , Alma	14071021	motora	
Soliz ,Maria cristina	33897052	motora	Bs.As.
Villar ,Claudio Jose	33052515	mental	Mendoza

ENERO			
APELLIDO Y NOMBRE	DNI	PATOLOGIA	DIRECCION
Favaretto ,Juan Martin	4674955	auditiva	San Nicolas
Figueredo ,Lautaro	4574025	auditiva	Pergamino
Garrone ,Maria constanza	4410385	auditiva	Bs.As.
Almiron ,Oscar	49437396	mental	Bs.As
Baza ,Florencia	16523407	mental	Ca.Ba.
Carril ,Hugo	25509087	mental	Rauch
Castagna ,Claudio Gustavo	14130054	mental	Rauch

Castro , Matias	17480839	mental	Rauch
Cejas ,Ariana	28289458	mental	Rauch
Cejas ,Juan Manuel	17956657	mental	Rauch
Cejas ,Roman Javier	28289345	mental	Rauch
Del Grosso , florencia	45307027	mental	Bs.As.
Medina ,Silvia	46736145	mental	San Fernando
Morais ,Maria Julia	46736144	mental	San Fernando
Spessot ,Graciela Clara	29302184	mental	Rio Grande
Velo ,Laura Alicia	48868780	mental	Quilmes
Fernandez ,Pablo Ezequiel	52425880	mentl	Villa Gesell
Alloatti ,Osvaldo	6351730	motora	Bs.As.
Anriquez ,Mario	93743487	motora	San Nicolas
Antinori ,Elsa Maria	40125378	motora	Bs.As.
Belitzky ,Lucia	11821806	motora	Villa Gesell
Bianchi ,Alejandro Luis	40755131	motora	Bs.As.
Blanca ,Martin ezequiel	39547199	motora	Bs.as.
Bravo ,Susana	214355550	motora	Los Cardales
Cocci ,Horacio	34408354	motora	Santa fe
Colotta Santise ,Ignacio	39547199	motora	Bs.As
Coroas , Maria Ines	27235813	motora	Mendoza
Corre , Esteban	4224897	motora	Villa Gesell
Dominguez ,Alberto	44594730	motora	San Nicolas
Dominguez ,Carlos Alberto	10137943	motora	Bs.As.
Draghi ,Lara	48032598	motora	Bs.As.
Duarte ,Antonio	46212515	motora	Bs.As.
Fernandez ,Candia	21619042	motora	Villa Gesell
Fernandez ,Lilia	44671074	motora	Bs.As.
Fernandez Agustina	1446134	motora	Ca.Ba.
Ferragut ,Federico	43369873	motora	Cordoba
Fillooy , Franco	6179051	motora	Pergamino
Garrone ,Maria Cristina	14727930	motora	Bs.As
Gielmini ,sergio	2981003	motora	Ca.Ba.
Gies ,Amadeo	43607612	motora	Cordoba
Gonzalez , Maria Lujan	8261899	motora	Bella Vista
Gonzalez ,Ayelen	42658018	motora	BsAs.
Gonzalez ,Nadia	4794966	motora	Mar del Plata
Guardatti ,Juan Manuel	47341156	motora	Bs.As.
La Gioco ,Carmelo	42157224	motora	Bs.As.
Lastres , Tamara	39774258	motora	Bs.As.
Lesende ,Juan Alberto	10822817	motora	San Isidro
Maidana ,Yanina	7745123	motora	Quilmes
Malnetti Benitez ,Blas	8286035	motora	Villa Gesell
Marini ,Carlos Alberto	49931809	motora	Burzaco
Martin Kevin ,Nicolas	7745123	motora	Quilmes
Masuco ,Ezequiel	28067169	motora	Quilmes

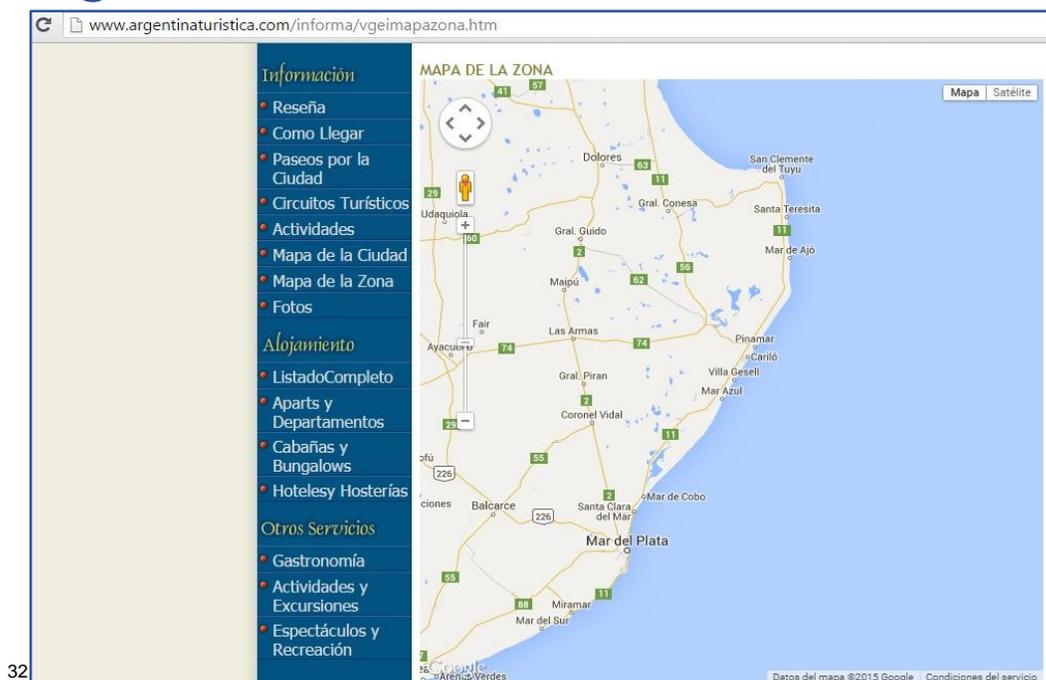
Morais ,Roman Gabriel	12037168	motora	Santa fe
Pellizari ,Luis Alberto	45927503	motora	Ca.Ba.
Pereyra ,Tomas Federico	48574382	motora	La Plata
Perez ,Reyna	43917184	motora	Bs.As.
Pintos ,Ana Maria	39657154	motora	San Fernando
Pismeiran ,Mauro	18579243	motora	San Isidro
Pujadas ,Enrique	43141731	motora	Cordoba
Queirolo ,Jose Maria	49252253	motora	Bs.As.
Rivas ,Osvaldo	24084598	motora	Santa fe
Rivolta ,Rodrigo Saul	42469334	motora	Mendoza
Rizzo ,Valentina		motora	
Salas Levi ,Alejandro	6146827	motora	Mendoza
Salguero ,Clara	11205634	motora	Bs.As.
Sendra ,Feliz Gustavo	46607873	motora	Chaco
Torino ,Felisa	10415990	motora	Bs.As.
Vanucci Moscolini ,Santiago	14431878	motora	Bs.As.
Verderone ,Agustina	32307268	motora	
Vinograd ,alejandro	35136900	motora	Quilmes
Verderone ,Agustina	41098556	neurologica/motora	Villa Gesell
Suarez ,Facundo	41999792	sensorial	Pilar
Fernandez ,Delia	27343026	viceral	Bs.As.
Ledesma ,Leon Manuel	11769848	viceral	Villa Gesell
Herrera ,Kimberley Mora	4276685	visual	Bs.As.
Blanca ,Martin ezequiel	44751434		

FEBRERO			
APELLIDO Y NOMBRE	DNI	PATOLOGIA	DIRECCION
Cernada ,Santino	21919182	auditiva	Villa Gesell
Bartolachi ,Martin	12497343	ciego	
Bergalo ,Mariela	11597575	ciego	
Cardona ,Nehuen	33034457	ciego	Mendoza
Maciel ,Juana	10130573	ciego	Bs.as.
Cardenuto ,Santiago	49158502	ecne	Luis Guillon
Diaz Quiroz ,Thiago	47168019	mental	CaBa.
Gambino ,Juan Antonio	25640705	mental	
Garcia ,Jermias Lucas	49437396	mental	Bs.As
Ibarra ,Agustina	16523407	mental	Ca.Ba.
Martinez ,Lautaro	52009305	mental	
Masseto ,Tomas Ernesto	52009306	mental	
Rodriguez ,Triana	14506471	mental	Villa Gesell
Sala ,Maria	45825844	mental	Bs.As.
Alvarez Sabuei ,Agustin Enzo	4917681	motora	Ianus
Amado ,Lautaro	20510769	motora	El Talar
Angeli ,Enrique	34251092	motora	
Baez ,pia	24122078	motora	
Borda Santos ,Facundo L.	32984087	motora	Santa Fe
Buttazoni ,Andres	47569118	motora	
Capelli ,Osvaldo	50645375	motora	
Castagna ,Claudio Gustavo	50140920	motora	Tandil
Coscarelli Marignan ,Rocio	28640172	motora	Villa Gesell
Costa , Guido	43994436	motora	bs.as
Diaz ,Gabriela	47914620	motora	CaBa
Diumenjo ,Franco	46185222	motora	San Isidro
Drabruzzo Wilczek ,Clara	23211953	motora	Tigre
Drabruzzo Wilczek ,Flor	39631932	motora	Santa Fe
Duarte ,Antonio	41742562	motora	San Vicente
Erbin ,Luciano	5798983	motora	Bs.as.
Errandonea ,Daniel Antonio	21621008	motora	La Plata
Fan ,Maria Elena	39594825	motora	Quilmes
Flores Rovera ,Matias	92369229	motora	Paraguay
Fritz ,Cristin	15547944	motora	Bs.As.
Garcia ,Gabriel	6351730	motora	Bs.As.
Garcia ,Julieta Micaela	93743487	motora	San Nicolas
Ibarra ,Adrian	40125378	motora	Bs.As.
Iglesias ,Maria Isabel	11821806	motora	Villa Gesell

Iskandarani ,Fortunata Romina	40755131	motora	Bs.As.
Kramer , Bernardo	6147036	motora	Ayacucho
Lerman ,Fernando	42099851	motora	Merlo
Martin Kevin ,Nicolas	3945157	motora	Bs.As.
Martinez ,Enrique Franco	27696713	motora	
Mereles ,roque Jorge	25332386	motora	Bs.As.
Mi cref , Maria Sandra	43087036	motora	
Moyano ,Juan Manuel	20761977	motora	Salta
Nadal ,Ezequiel Nahuel	17365652	motora	Bs.As.
Peña ,Morena	22362296	motora	Bs.As.
Perez ,Reyna	43873337	motora	Bs.As.
Piro ,Joaquin Nicolas	5621115	motora	Bs.As.
Querol ,Gustavo	44177334	motora	Santa Fe
Rodriguez ,Daniel	4412843	motora	Tigre
Rodriguez ,Delia	41806177	motora	Merlo
Rodriguez Melgarejo ,Juan Pablo	5440050	motora	Bs.As.
Rodriguez Rodriguez ,Martin F.	43728843	motora	
Saban ,Rebeca	49008784	motora	
Sansalone ,Marta Cristina	42824508	motora	Ayacucho
Sarria ,Ramona	17708478	motora	Bs.As.
Sivori Graz ,Joaquin	5619307	motora	Bs.As.
Sosa , Zamira	41207312	motora	La Plata
Sosa Ramiro Salvador	6692438	motora	Bs.As.
Tavolai ,Guillermo Martin	718016	motora	Bs.As.
Torino ,Felisa	18575986	motora	Cordoba
Villagra ,Maximo	4403444	motora	Ca.Ba.
Farias ,Nerio	46645304	neurlogica	
Couste ,Maria Dalia	40242235	neurologica/motora	CaBa
Cuenca ,Brenda	47166608	neurologica/motora	Moron
Del Groso ,Gabriel	50260569	neurologica/motora	Bs.A.
Fischtein ,Juliana	48039265	neurologica/motora	CaBa
Vazquez Bustamante ,Carolina	45886482	neurologica/motora	San Luis
Antinori ,Julia Eliana	34342781	nurologica/motora	
Aro ,Raul Orlando	18885547	P.C	Berisso
Olmedo ,Giuliana	4433137	viseral	Villa Gesell
Palma ,Graciela	26258922	viseral	Bs.As.
Della Casa , Gabriel	11846648		
Fernandez ,Delia Margarita	21981790		Olivos
Fernandez Veron ,Valentin	46422591		San Miguel

MARZO			
APELLIDO Y NOMBRE	DNI	PATOLOGIA	DIRECCION
Russo ,Maria Estela	11022139	ciego	Ca.Ba.
Ballavela ,Miguel Angel	27789324	motora	Villa Gesell
Gonzalez ,Edgardo Roberto	49004618	motora	Ca.Ba.
Torzini ,Juan Thiago	5413559	motora	Bs.As.

Imágenes³¹



33



³¹ Todas las imágenes fueron tomadas por la autora de este trabajo en Febrero del 2015 con excepción de aquellos en donde se aclare lo contrario.

³² Localización geográfica de Villa Gesell en Buenos Aires desde www.argentinaturistica.com

³³ Balneario Municipal Villa Gesell: vista desde el mar.



Distinción de calidad en Accesibilidad en Servicios Turísticos del Ministerio de Salud de la Nación.



Silla anfibia en la entrada del Balneario (Cruz Roja).



Bandera de ARPNES.



Emanuel (izquierda) y Matías (derecha), carperos y asistentes del Balneario llevando y trayendo del mar a un cliente en la silla anfibia.



Carpa adaptada. Susana, entrevistada (derecha) tomando mate con su marido y su hermana.



Comenzando la clase de surf adaptado a cargo de “Remando Juntos” (imagen provista por C.Pauman).



Taller de Arte en el Balneario (carpa adaptada). Atrás: Sandra con una cliente. Adelante: Carolina (prof. De Arte) pintando a otro cliente del balneario.



Baño exclusivo para personas con movilidad reducida dentro del Balneario Municipal Villa Gesell.



Utilización de sillas anfibas en playa.



Estacionamiento exclusivo.



Sillas anfibas. Cruz Roja.



Rampas y barrales.



Acceso y comunicación dentro del Balneario a través de rampas.



Balneario en plena actividad. Completo por sus clientes y sus familias.



Fotos de las clases de surf adaptado (imágenes provistas por C. Pauman).



Logo y lema de *Surf Adaptado*, Villa Gesell.



Oficina de ARNES en el Centro de Salud "Ramón Carrillo" de Villa Gesell (Junio 2016). Dirección: av. Circunvalación entre calle 107 y 108.

Anexos

Estructura Orgánica: Municipalidad de Villa Gesell

ADMINISTRACION CENTRAL INTENDENTE MUNICIPAL

Intendente

Dirección de Coordinación

Sub-dirección de Coordinación de la Juventud

Dirección de OMIC

Dirección de Medio Ambiente

Sub-dirección de Ceremonial y Protocolo

Secretaría Privada

Prensa y Difusión

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Secretario de Gobierno

Dirección de Deportes

Dirección de Entidades Públicas y Asoc. Civiles

Dirección Administración, Seguridad Legal y Técnica

Dirección de Tránsito

Dirección de Seguridad

Jefatura Seguridad

Personal

Terminal

Despacho

Comercio

Comunicaciones

Cementerio Municipal

Aeropuerto,

Coord. de Políticas Prov. y Municipales

Monitoreo

Juzgado de Faltas

SECRETARIA DE HACIENDA

Secretario de Hacienda

SECRETARIA DE CULTURA Y EDUCACIÓN

Secretario de Cultura y Educación

Dirección de Educación

Sub-dirección de Patrimonio Histórico
Sub-dirección de Talleres de Formación y Fortalecimiento
Extensión Cultural

SECRETARIA DE PLANEAMIENTO, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

Secretario de Planeamiento, Obras y Servicios Públicos
Dirección de Servicios Públicos
Dirección de Obras Particulares
Dirección del Corralón Municipal
Sub-dirección de Obras Públicas

SECRETARÍA DE TURISMO

Secretario de Turismo

SECRETARÍA DE SALUD

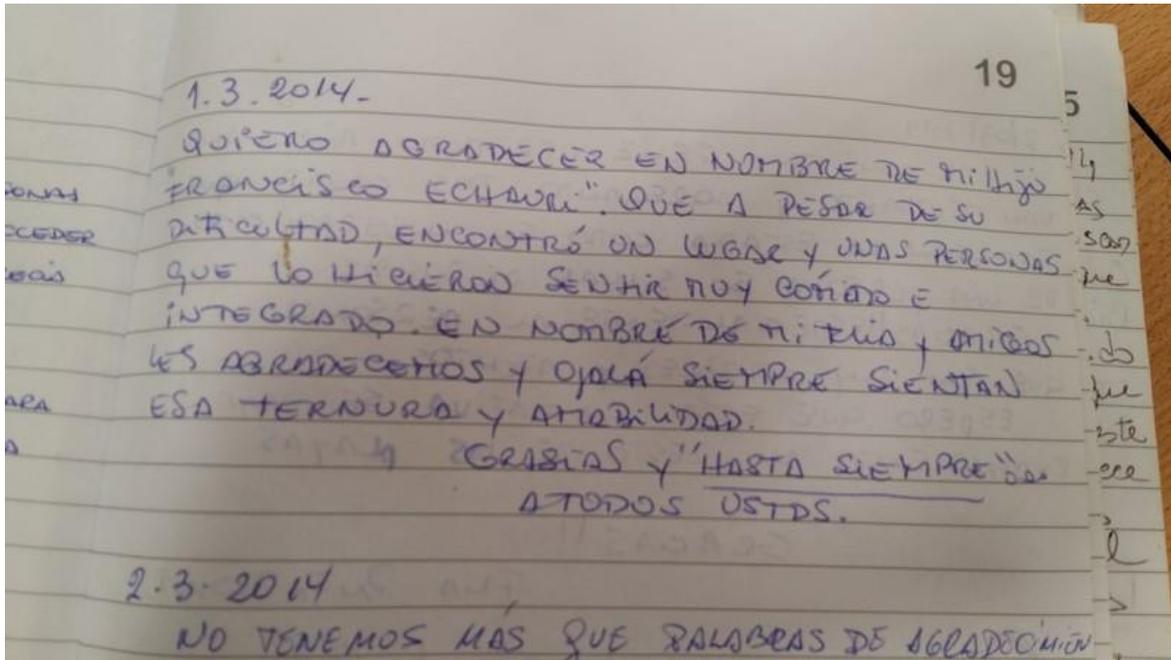
Secretario de Salud
Hospital Municipal Director General
Hospital Municipal Director Administrativo
Dirección de Bromatología
Dirección de Zoonosis
Coordinación Centros de Atención Primaria

SECRETARIA DE ACCIÓN SOCIAL

Secretario de Acción Social
Dirección de Asistencia a la Niñez y a la Mujer
Dirección de Asistencia a los Adolescentes
Desarrollo Social
Monitoreo Social

Testimonios de los Usuarios del Balneario Municipal Villa Gesell

Aquí se copiarán las imágenes del libro de actas sacada por la autora y se traducirá su texto para un mejor entendimiento. Por otro lado, se resaltará en **negrita** aquello que se considere información importante que enriquezca los resultados de la investigación.



“Quiero agradecer en nombre de mi hijo Francisco Echarrí. **Que a pesar de su dificultad, encontró un lugar y unas personas que lo hicieron sentir muy cómodo e integrado.** En nombre de mi flia. y amigos les agradecemos y ojalá sientan esa ternura y amabilidad. Gracias y hasta siempre. A todos ustds.”

27/02/14 17
 QUEREMOS AGRADECER ANTE TODO LA CALIDEZ Y ATENCIÓN
 CON QUE SE NOS TRATO DESDE EL PRIMER MOMENTO
 EN QUE NOS ENCONTRIAMOS, DONDE SE ACERCARON A
 NOSOTROS PARA OFRECERNOS E INFORMARNOS DE LOS SERVICIOS
 QUE TIENEN PARA NOSOTROS Y NUESTRAS FAMILIAS.
 NO SE DAN UNA IDEA LO IMPORTANTE QUE ES
 ENCONTRAR GENTE QUE SE PONE EN NUESTRO LUGAR
 Y ENTIENDE NUESTRAS NECESIDADES.
 MUCHÍSIMAS GRACIAS POR TODO

CARIOS
 LORENA ALLIONE y FIA
 DNI. 27.292.558

01-03-2014
 QUIERO AGRADECER A TODO EL PERSONAL POR EL
 AFECTO MANIFESTADO EN FORMA DESINTERESADA CON
 EL CUAL HACEN QUE LAS PERSONAS CON CAPACIDADES
 DIFERENTES PUEDAN GOZAR DE ESTA MARAVILLOSA
 INICIATIVA Y A LA VEZ FELICITAR EN ESPECIAL
 A LA SEÑORA SANDRA SANDRA ALMA Y CORAZÓN
 DE ESTA MARAVILLOSA PLAYA.
 TAMBIEN VO MI RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN DE
 LAS AUTORIDADES EN CREAR ESTE LUGAR ÚNICO
 EN SU GÉNERO.
 MUCHAS GRACIAS
 CLAUDIO J. VILLAR
 DNI. 4.172.293

“Queremos agradecerles ante todo la calidez y atención con que se nos trató desde el primer momento en que nos encontramos, donde se acercaron a nosotros para ofrecernos e informarnos de los servicios que tienen para nosotros y nuestras familias. **No se dan una idea de lo importante que es encontrar gente que se pone en nuestro lugar y entiende nuestras necesidades. Muchísimas gracias por todo.**”

18
 01.03.2014
 ESTE AÑO HEMOS DESCUBIERTO ESTA HERMOSA E
 IMPORTANTE INICIATIVA, LA CUAL BRINDA A LAS PERSONAS
 CON CAPACIDADES DIFERENTES LA POSIBILIDAD DE ACCEDER
 A LA PLAYA Y DISFRUTAR DEL MAR ALGO QUE PARECÍA
 IMPOSIBLE DE LOGRAR. ¡¡¡SIMPLEMENTE GRACIAS!!!
 GRACIAS A TODOS LOS QUE PARTICIPAN DE ESTE
 EMPRENDIMIENTO EN ESPECIAL A SANDRA Y A BARBARA
 GRACIAS POR HACERLOS SENTIR COMO EN FAMILIA
 EN HACERLOS SENTIR IGUALES AL RESTO DE LOS
 VERANEANTES.
 GRACIAS SANDRA POR EL AFECTO Y ATENCIÓN
 RECIBIDA!
 ESPERAMOS QUE SIGAN CRECIENDO Y BRINDANDO
 ALEGRIA Y COMPRENSIÓN A TODOS AQUELLOS QUE
 POR ALGUNA RAZÓN SON DIFERENTES.
 VAMOS A DIFUNDIR SIEMPRE ESTA GRACIA.

Celsina Salvatorrea (esposa de C. Villar)
 DNI 14.933.634

“Quiero agradecer a todo el personal por el afecto manifestado en forma desinteresada con el cual hacen que las personas con capacidades diferentes puedan gozar esta maravillosa iniciativa y a la vez felicitar en especial a la señora Sandra, alma y corazón de esta maravillosa playa. **También va mi reconocimiento a la gestión de las autoridades en crear este lugar único en su género. Muchas gracias.**”

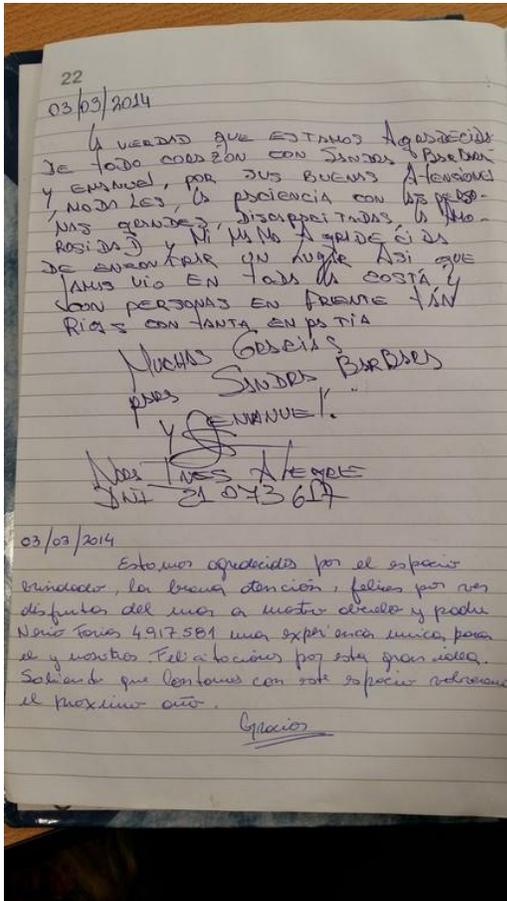
“Este año hemos descubierto esta hermosa e **importante iniciativa, la cual brinda a las personas con capacidades diferentes la posibilidad de acceder a la playa y disfrutar del mar, algo que parecía imposible de lograr: simplemente gracias!!!** Gracias a todos los que participan de este emprendimiento, especialmente a Sandra y a Bárbara. Gracias por hacernos sentir en familia, en hacernos sentir iguales al resto de los veraneantes. Gracias Sandra por el afecto y atención recibida! **Esperamos que sigan creciendo y brindando alegría y comprensión a todos aquellos que por alguna razón son diferentes. Vamos a difundir siempre esta gracia.**”

2-3-2014
 NO TENEMOS MÁS QUE PALABRAS DE AGRADECIMIENTO
 TANTO EN LO ESTRUCTURAL (LAS CARPAS) COMO EN
 LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN LA CONTENCIÓN,
 AFECTO Y DEDICACIÓN QUE HEMOS RECIBIDO EN
 ESTE ESPACIO "ESPECIAL" DESDE DONDE LO MIREMOS
 NOS SENTIMOS EN FAMILIA, LA SRA SANDRA
 MERECE UNA MENCIÓN APARTE POR TANTO
 ATENCIÓN Y CARÍÑO QUE NOS DA.
 HACE TRES AÑOS QUE DISFRUTAMOS DE ESTE
 BENEFICIO Y DESEAMOS QUE SIGAN CRECIENDO
 CON MÁS CARPAS Y ESTACIONAMIENTOS Y
 SOBRETUDO QUE LOGREMOS QUE ESTE EJEMPLO
 CUNDA EN OTROS LUGARES DE LA COSTA AUNQUE
 NUNCA SUPERARÁN EL CARÍÑO Y DEDICACIÓN DE
 NUESTRA QUERIDÍSIMA SANDRA
 CON AMOR
 FAMILIA DE IGNACIO BRUNO
 MIL VECES GRACIAS!!!

“No tenemos más que palabras de agradecimiento tanto en lo estructural (las carpas) como en la atención especializada en la contención, afecto y dedicación que hemos recibido en este espacio ‘especial’ desde lo miremos. Nos sentimos en familia, la sra. Sandra merece una mención aparte por tanta atención y cariño que nos da. Hace tres años que disfrutamos de este beneficio y deseamos que sigan creciendo con más carpas y estacionamiento y sobretodo que logremos que este ejemplo cunda en otros lugares de la costa aunque nunca superarán el cariño y dedicación de nuestra queridísima Sandra. Con amor, familia de Ignacio Bruno. Mil veces gracias!!!”

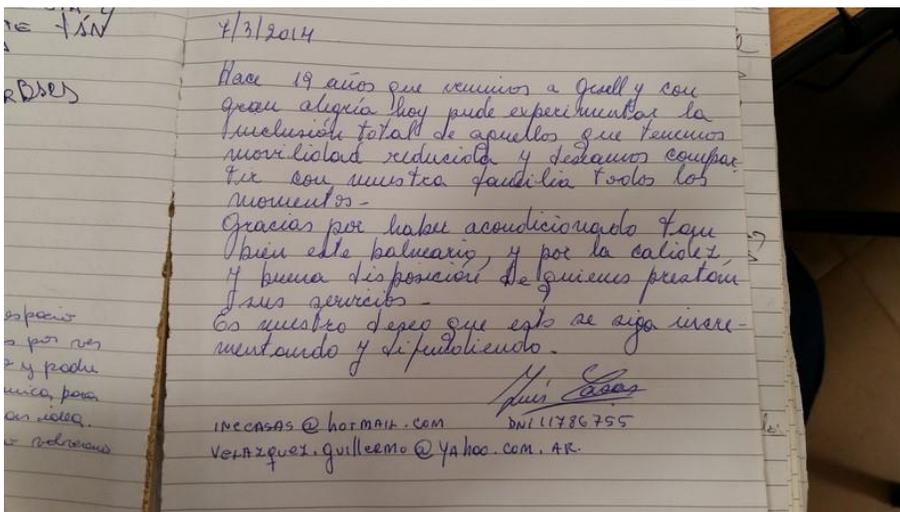
20
 2/3/2014
 ME PONE MUY FELIZ VER COMO AÑO A AÑO
 VAN MEJORANDO Y AGREGANDO MÁS COSAS QUE
 FACILITAN LA ESTADIA COMO EN NUESTRO CASO
 DE UNA PERSONA EN SILLAS DE RUEDAS.
 GRACIAS!! ESPECIALMENTE AL PERSONAL
 QUE SON MUY AMABLES Y ATENTOS.
 ESPERO QUE ESTA INICIATIVA SE VAYA
 EXPANDIENDO AL RESTO DE LAS PLAYAS.
 GRACIAS!!
 FLIA. INIATIVAS.

“Me pone muy feliz ver cómo año a año van mejorando y agregando más cosas que facilitan la estadía como en nuestro caso de una persona en sillas de ruedas. Gracias!! Especialmente al personal que son muy amables y atentos. Espero que esta iniciativa se vaya expandiendo al resto de las playas. Gracias!!”



“La verdad que estamos agradecidos de todo corazón con Sandra, Bárbara y Emanuel por sus buenas atenciones, modales y su paciencia con las personas grandes discapacitadas, la amorosidad. Y mi mamá **agradecida de encontrar un lugar así que jamás vio en toda la costa** y son personas en frente tan ricas con tanta empatía. Muchas gracias.”

“Estamos agradecidos por el espacio brindado, la buena atención, felices de poder ver disfrutar a nuestro abuelo y padre. Una experiencia única para él y nosotros. Felicitaciones por esta gran idea. **Sabiendo que contamos con este espacio, volveremos el próximo año.** Gracias.”



“Hace 19 años que venimos a Gesell y con gran alegría **hoy pude experimentar la inclusión total de aquellos que tenemos movilidad reducida y deseamos compartir con nuestra familia todos los**

momentos. Gracias por haber acondicionado tan bien este balneario, y por la calidad y buena disposición de quienes prestan sus servicios. **Es nuestro deseo que esto se siga incrementando y difundiendo.”**

13/02/14

Escuela Municipal de Equinoterapia de Rauch...
 quiere agradecer la hospitalidad brindada por el equipo de trabajo de la 'playa saludable' (Villa Gesell), que desde la llegada y durante nuestra estadía estuvieron a nuestra disposición frente a nuestras necesidades.
 El complejo cuenta con los servicios necesarios para disfrutar de una grata jornada con personal con discapacidad.

Sugerencias: De nuestro punto de vista estaría haciendo falta material deportivo (pelota multiuso, juegos de piezas encastrables, aros, tejo, equipo de psicomotricidad) entre otros.
 También estaría bueno contar con actividades recreativas-deportivas programadas, ya sea en arena o en el agua.

Mexcelo Vexel
 Claudio Nieves
 Yennie Macchi
 Detiene Morsico
 Sohebe Benitez
 Gerardo Lebereros

10Verece83@gmail.com
 jannethorchi
 Julieta Benitez
 2240 428

Daniela Marino

“Escuela Municipal de Equino terapia de Rauch quiere agradecer la hospitalidad brindada por el equipo de trabajo de la ‘playa saludable’ (Villa Gesell), que desde la llegada y durante nuestra estadía estuvieron a nuestra disposición frente a nuestras necesidades. **El complejo cuenta con los servicios necesarios para disfrutar de una grata jornada con personas con discapacidad.**

Sugerencias: de nuestro punto de vista estaría haciendo falta material deportivo (pelota multiuso, jugos de piezas encastrables, aros, tejo, equipo de psicomotricidad, entre otros). También estaría bueno contar con actividades recreativas-deportivas programadas, ya sea en la arena o en el agua.”

25

30-12-2014

Este año decidimos venir a pasar las fiestas a Gesell toda la familia. Buscamos una playa accesible para mi esposo que padece EPOC (oxígeno dependiente). Nos encontramos con este lugar acondicionado para todas las personas que padecen de necesidades especiales. En este lugar no sólo se brindan todas las necesidades físicas y recreativas, sino también la calidez humana de todo el personal, que a la familia todos nos hizo sentir cómodos y felices. Eternamente agradecidos. “feliz año”

Una mención especial de parte de CARLOS a SANDRA y GABRIEL.

Sugerencias: Que estos servicios se puedan extender en la costa atlántica y otros lugares turísticos de nuestro querido país.

carloscastell83@live.com
 monar60@hotmail.com
 vicarini

2240 428

PO = vi hija agrada de los diseños de las sillas. Sin embargo felicidades por su momento”

“Este año decidimos venir a pasar las fiestas a Gesell toda la familia buscando una playa accesible para mí esposo que padece EPOC (oxígeno dependiente). Nos encontramos con este lugar acondicionado para todas las personas que padecen de necesidades especiales. En este lugar no sólo se brindan todas las necesidades a nivel físico y recreativo, sino también la calidez brindada de todo el personal, que a la familia todos nos hizo sentir cómodos y felices. Eternamente agradecidos. **Sugerencias: que estos servicios se puedan extender a toda la costa atlántica y a otros lugares turísticos del país.**”

26 30-12-14

ESTAMOS MUY CONTENTOS Y AGRADECIDOS POR LA ATENCIÓN, Afecto y CARÍO. Es el primer año que VINIMOS A LAS CARPAS PARA DISCAPACITADOS Y LA PASAMOS BIEN. CREEMOS Y AFIRMAMOS que SANDRA TIENE UN DON ESPECIAL DE PARTE DE DIOS PARA ESTE TRABAJO.

MUCHAS GRACIAS POR TODO. DIOS LOS BENDIGA GRANDEMENTE

FAMILIA NAVARRO (011 35433147)
CELESTE 011 22278811

“Estamos muy contentos y agradecidos por la atención, afecto y cariño. Es el primer año que venimos a las carpas para discapacitados y la pasamos bien. Creemos y afirmamos que Sandra tiene un don especial de parte de Dios para este trabajo. Muchas gracias por todo. Dios los bendiga grandemente”

2-1-2015 27

QUE ALEGRÍA!! encontrar una playa para nosotros con discapacidad. Decidimos pasar unos días en MAR DE LAS PAMPAS, oh sorpresa!! no pude acceder a ninguna playa, ya pasaron 7 días no conozco ninguna. Mi primer día de vacaciones fue con llanto y tristeza y una bronca contenida: pensar que por mi enfermedad, mi familia no podía disfrutar. Esa noche vinimos de paseo, ya conociendo GESELL, y descubrir este parador fue inesperado, nos bajamos, leímos con los LISTO!! al otro día ya estábamos instalados.

Nos salieron a recibir SANDRA, con ese don especial, nos presentó a cada uno de sus colaboradores ahora mis amigos, Me ayudó a bajar, cuando mi flia lo podía hacer. Todas las comodidades, el afecto y todos en la misma, nos sentimos familia.

GRACIAS MUCHAS GRACIAS! SOY CATÓLICO Y SE QUE DIOS PUSO SU MANO ACÁ.

Bendiciones!!

CELIA ROSA FEDERIK (Rosa) y flia.
DNI 13.280.216

SAU LUIS
Cel. 0266-15.4846844
face book : ROSITA FEDERIK DE CARBONELL

“Qué alegría!! Encontrar una playa para nosotros con discapacidad. Decidimos pasar unos días en MAR DE LAS PAMPAS, oh sorpresa!! No pude acceder a ninguna playa, ya pasaron 7 días y no conozco ninguna. Mi primer día de vacaciones fue con llanto y tristeza y una bronca contenida. Pensar que por mi enfermedad mi familia no podía disfrutar. Esa noche vinimos de paseo, ya conociendo GESELL, y descubrir este ‘parador’ fue inesperado. Nos bajamos, leímos las condiciones. LISTO!! Al otro día ya estábamos instalados. Nos salieron a recibir SANDRA, con ese don especial, nos presentó a cada uno de sus colaboradores, ahora mis amigos. Me ayudó a bajar, cuando mi flia. lo podía hacer. Todas las comodidades, el afecto y todos en la misma, nos sentimos en familia. GRACIAS, MUCHAS GRACIAS! SOY CATÓLICO Y SE QUE DIOS PUSO SU MANO ACÁ. BENDICIONES!!”

28 12-01-2015
 PONERLE PALABRAS A LAS COSAS IMPORTANTES... NO ES SIMPLE...

¡IMPORTANTES PARA NOSOTROS PARA LOS 5 (QUE SOMOS EN NUESTRA FAMILIA) CRECEMOS MUCHO LOS DÍAS QUE VENIMOS ACÁ!
 EL HERMANO (7 años) de CLARA Y FLOR (gemelas de 3 años con síndrome de Down) CRECE Y APRENDE INEXPLICABLEMENTE AL COMPARTIR TARDÉS de JUEGOS Y ARTE con chicos de otras edades (como sus hermanas) como mamá veo lo que AVANZAMOS con NATURALIDAD! FLOR VIENE GATEANDO Y SE VA DANDO SUS PRIMEROS PASOS (vuelve caminando)! Yo conocí a COCA (otra mamá que tiene 2 hijas con S.D.) ODD O

NO ME ALCANZAN LAS PAGINAS SI ME PONGO A DETALLAR LOS "EFECTOS COLATERALES" de ESTA PLAYA!!!
 EMANUEL, SANDRA... EN FIN
 LUZ, AMOR, COMPRESIÓN
 SOLIDARIDAD, RESPETO
 CON ALEGRÍA!!!

¿CÓMO SE PUEDE PEDIR?
 SOL WILCZEK
 (MAMÁ de CLARA Y FLOR Y MATO)

“Ponerle palabras a las cosas importantes... no es simple. Importante para nosotros porque los 5 (que somos nuestra familia) crecemos mucho los días que venimos acá! El hermano (7 años) de Clara y Flor (gemelas de 3 años con síndrome de Down) crece y aprende inexplicablemente al compartir tardes de juegos y arte con chicos de otras edades (con o sin S.D como sus hermanas). Como mamá veo lo que avanzamos con naturalidad! Flor vino gateando y se va dando sus primeros pasos (vuelve caminando)! Yo conocí a Coca (otra mamá que tiene 2 hijas con S.D). No me alcanzan las páginas si me pongo a detallar los “efectos colaterales de esta playa”. Emanuel, Sandra, en fin. LUZ, AMOR, COMPRESIÓN, SOLIDARIDAD, RESPETO CON ALEGRÍA!!! ¿Qué más se puede pedir?!”

12/1/15

No tengo más que agradecer la atención de todas las personas que organizan y en especial el laburo de los chicos cuando te llevan al mar están en todos los detalles!!!
 Me están haciendo pasar unas hermosas vacaciones a mí y a los míos

Es un espacio que le da un color distinto a Gesell y un ejemplo a seguir si se quiere se puede y se ve el esfuerzo por mantener la igualdad y oportunidades para todos

¡Gracias, no nos falta nada sólo agradecer!!!

Sandra Alegre
 y familia

“No tengo más palabras que agradecer la atención de todas las personas que organizan y en especial el laburo de los chicos cuando te llevan al mar, están en todos los detalles!!! Me están haciendo pasar unas hermosas vacaciones a mí y a los míos. Es un espacio que le da un color distinto a Gesell y un ejemplo a seguir que si se quiere se puede y se ve el esfuerzo por mantener la igualdad y oportunidades para todos. Gracias, no nos falta nada, sólo agradecer!!!”

30

Muchas gracias por su atención hoy Lucia
 conoció el mar gracias a la accesibilidad
 que nos brindaron ustedes. ♥

- Fla. Gelitsky -

12/01/15. beatriz-stefanello@hotmail.com.ar
 011-4851-4378. 15-5701-8223

Solo agradecimiento a esta gran
 familia que conforma: Sandra,
 Barbara, Maxi y Emanuel.
 Gente de códigos y respeto que
 no todo el mundo lo tiene.
 Ellos nos han brindado todo el
 cariño inmenso que es lo
 que caracteriza. Y gracias a ellos
 conocimos este lugar tan ma-
 ravilloso que ojalá puedan im-
 plementarse en todos los bal-
 nearios de la Costa Atlántica.
 Nunca los olvidaremos y juro
 que esto se va a difundir de
 nuestra parte. Para nosotros son
 integrantes más de nuestra familia,
 no tengo mucho más para decir por
 que me invade la emoción.
 Los queremos y les deseamos lo
 mejor del mundo. Y una lluvia
 de bendiciones para cada uno de us-
 tedes. Con todo nuestro cariño:
 Mary, Diana, Gustavo y Beatriz. ♥

“Muchas gracias por su atención. Hoy Lucia conoció el mar gracias a la accesibilidad que nos brindaron ustedes”.

“Sólo agradecimiento a esta gran familia que conforma: Sandra, Bárbara, Maxi y Emanuel. Gente de códigos y respeto que no todo el mundo lo tiene. Ellos nos brindado todo el cariño inmenso que los caracteriza. Y gracias a ellos conocimos este lugar tan maravilloso que ojalá pueda implementarse en todos los balnearios de la costa atlántica. Nunca los olvidaremos y juro que esto se va a difundir de nuestra parte. Para nosotros son integrantes más de nuestra familia, no tengo mucho más para decir porque me invade la emoción.

Los queremos y les deseamos lo mejor del mundo, y una lluvia de bendiciones para cada uno de ustedes. Con todo nuestro cariño”.

15-1-2015 31

Mil agradecimiento para Sandra
 y todo su equipo solidario su
 trato muy amable, afectuosos, atentos con
 su muy buen humor y atención, compromiso, fueron
 quince días muy lindos. Gracias, gracias!!! Gracias por su
 solidaridad y comprensión. Mucha suerte a todos y sigan
 así.

Gracias por su solidaridad y
 comprensión. Mucha suerte a todos
 y sigan así.

Sugerimos: separar la ducha de los baños por el bien
 de todos. Gracias!!

30/1/2015

Estamos muy agradecidos por la ayuda y contención
 en nuestras primeras vacaciones con Agustín en silla
 de ruedas. Mil gracias por todo!!!

Paola (mamá de Agustín) 1561813072
 Guillermo (papá de Agustín) 1542444972

“Solo agradecimiento para Sandra y todo su equipo, solidario su trato y muy amables, afectuosos, atentos con su muy buen humor y atención, compromiso, fueron quince días muy lindos. Gracias, gracias!!! Gracias por su solidaridad y comprensión. Mucha suerte a todos y sigan así.

Sugerimos: separar la ducha de los baños por el bien de todos. Gracias!!”

“Estamos muy agradecidos por la ayuda y contención en nuestras primeras vacaciones con Agustín en silla de ruedas. Mil gracias por todo!!!”

32 04/11/15

Es un placer estar en una ciudad tan agradable y en el mejor balneario de todos. Hemos sido recibidos como en casa y Sandra, Maxi, Ema y Bárbara nos reciben día a día como si fuéramos de la familia.

También quiero destacar la buena onda de todos los visitantes del balneario por la cordialidad y cariño con que convivimos todos los días.

Los esperamos en Mendoza (con malbec, tortitas, ropadas y un asado!!!) ¡Abrazo de gol!

Daniela y Podi.

“Es un placer estar en una ciudad tan agradable y en el mejor balneario de todos. Hemos sido recibidos como en casa y Sandra, Maxi, Ema y Bárbara nos reciben día a día como si fuéramos de la familia. También quiero destacar la buena onda de todos los visitantes del balneario, por la cordialidad y cariño con que convivimos todos los días. Los esperamos en Mendoza (con malbec, tortitas y un asado!!!) ¡Abrazo de gol!”

Sandra, Maxi, Emanuel y Bárbara:

Yo creí que mis vacaciones en el mar iban a ser imposibles desde hace 15 años y cuando supe de esta oportunidad que les brindan nunca pensé en la parte humana que brinda solidaridad, acompañamiento y el don de gente que otorgan a todos los que como yo, necesitan de una mano externa. Esto se contagia a todos los que visitan este lugar y son atentos y siempre cordiales.

Espero volver a verlos aquí o en Mendoza, si algún día les pinta los espero.

Muchas, muchas gracias Betty

04/11/15

“Sandra, Maxi, Emanuel y Bárbara: yo creí que mis vacaciones en el mar iban a ser imposible desde hace 15 años, y cuando supe de esta oportunidad que uds. Brindan nunca pensé en la parte humana que brindan, solidaridad, acompañamiento y el don de gente que otorgan a todos los que como yo, necesitan de una mano externa. Esto se contagia a todos los

que visitan este lugar y son atentos y siempre cordiales. Espero volver a verlos aquí o en Mendoza, si algún día les pinta los espero. Muchas, muchas gracias.”

21-2-15

Queremos agradecer el buen trato y excelente disposición recibidos durante nuestra concurrencia a este balneario. Todo el personal, encabezado por la Sra. Sandra, tiene una actitud afectuosa y dedicada hacia todos los que asisten a este balneario. También nos llamó la atención la manera incansable con que trabajan. Sugerimos la extensión de la rampa de madera hasta casi la orilla del mar.

Nuevamente gracias por todo lo recibido.

Daniel Alberto Escuabdi Nora S. Monatod Escuabdi

311 7627 046 (15) 706-0381

daniel.escuabdi@gmail.com

“Queremos agradecer el buen trato y excelente disposición recibidos durante nuestra concurrencia a este balneario. Todo el personal, encabezado por la Sra. Sandra, tienen una actitud afectuosa y dedicada hacia todos los que asisten a este balneario. También nos llamó la atención la manera

incansable en que trabajan. Sugerimos la extensión de la rampa de madera hasta casi la orilla del mar. Nuevamente gracias por todo lo recibido”:

33

ESTAMOS MUY CONTENTOS Y AGRADECIDOS POR ESTE BALNEARIO QUE NOS DA LA POSIBILIDAD DE PODER DISFRUTAR JUNTO A LA FAMILIA DE ESTA HERMOSA PLAYA, Y SABEMOS DEL ENORME ESFUERZO QUE HACEN, Y SI PUDIERA HACER ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR; HARÍA QUE EL CAMINO PARA SILLAS DE RUEDAS LLEGUE HASTA LA ORILLA, TAMBIÉN PODRÍA HABER MAYOR CONTROL EN EL ACCESO Y ESTACIONAMIENTO PARA LOS VEHÍCULOS DE DISCAPACITADOS, YA QUE SI BIEN ESTÁN PERFECTAMENTE SEÑALIZADOS, MUCHAS VECES NO PUDIMOS ELIMINAR ESTOS ESPACIOS FUERON OCUPADOS POR VEHÍCULOS QUE NO TIENEN PERMISO PARA ESTACIONAR Y TAMPOCO LLEVAN PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

SALVANDO ESTAS PEQUEÑAS SUGERENCIAS, EL BALNEARIO ES UN EXCELENTE LUGAR, ATENDIDO POR GENTE COMO SANDRA, EMANUEL, BÁRBARA, MAXI QUE LES ESTAMOS ENORMEMENTE AGRADECIDOS POR SU GRAN DISPOSICIÓN Y BUENA ONDA. ESPERAMOS QUE CONTINÚEN CON ESTO Y PODAMOS VERNOS EL AÑO PRÓXIMO.

MUCHÍSIMAS GRACIAS
 FERNANDO
 3/2/2015
 fernandado@hotmail.com
 CELU 11 3214 2552

“Estamos muy contentos y agradecidos por este balneario que nos da la posibilidad de poder disfrutar junto a la familia de esta hermosa playa. Somos del enorme esfuerzo que hacen, y si pudiera hacer alguna sugerencia para mejorar: haría que el camino para sillas de ruedas llegue hasta la orilla, también podría haber mayor control en el acceso y estacionamiento para los vehículos de discapacitados, ya que si bien están perfectamente señalizados, muchas veces no pudimos estacionar, y estos espacios fueron ocupados por vehículos que no tienen permiso para estacionar y tampoco llevan personas con discapacidad. Salvando estas pequeñas sugerencias, el balneario es un excelente lugar, atendido por gente como Sandra, Emanuel, Bárbara, Maxi, que les estamos enormemente agradecidos por su gran disposición y buena onda. Esperamos que continúen con esto y podamos vernos el año próximo. Muchísimas gracias.”

34

3 febrero 2015

Somos Miguel y Alicia los papás de Lautaro de 10 añitos c/ síndrome de Down. Es la primera vez que venimos (por sugerencia de otras personas que estuvieron en el lugar) y nos sorprendió mucho que este lugar sea una playa para personas con discapacidad. Adecuada para tal fin y la excelente atención del personal (Sandra, Maxi, Ema, Lucas y Barbi). En cuanto para mejorar sería recomendable que haya un camino hacia el acceso al agua señalizado para que se pueda bajar con las sillas anfibia y no tener que andar esquivando al público, controlar la zona de estacionamiento (aunque está bien señalizada) porque hay veces que estacionan autos que no tienen la obla o bien alguna persona c/ discapacidad que necesite hacerlo y no tiene lugar disponible.

ESPERAMOS QUE SIGAN MANTENIENDO ESTA INICIATIVA COMO ASÍ TAMBIÉN HAYA MEJORAS PARA LA PRÓXIMA VEZ QUE LOS VISITEMOS (ESPERANDO SEA MUY PRONTO) MUCHAS, MUCHAS GRACIAS!!

Ate pla Amado

P.D. ¡Gese!! es una bellísima ciudad!!

Febrero 8 de 2015.
 Soy María Aranzola de la ciudad de Durazno, ya te estado en la ciudad de Villa Gesell pero es la primera vez que venimos con nuestros amigos Daniela y Julián que tiene problemas de movilidad, y por internet

“Somos Miguel y Alicia, los papás de Lautaro de 10 añitos c/ síndrome de Down. Es la primera vez que venimos (por sugerencia de otras personas que estuvieron en el lugar) y nos sorprendió mucho que este lugar sea una playa para personas con discapacidad y acondicionada para tal fin, y la excelente atención del personal (Sandra, Maxi, Ema, Lucas y Barby). En cuanto para mejorar sería recomendable que haya un camino hacia el acceso al agua señalizado para que se puede bajar con las sillas anfibia no tener que andar esquivando al público, controlar la zona de estacionamiento (aunque está bien señalizada) porque hay veces que estacionan autos que no tienen la obla, o bien alguna persona c/ discapacidad que necesite hacerlo y no tiene lugar disponible. Esperamos que sigan manteniendo esta iniciativa como así también haya mejoras para la próxima vez que los visitemos (esperemos sea muy pronto). Muchas, muchas gracias!!”

35
 día de otro amigo, a que vinimos a esta
 playa para personas con dificultades para
 movilizarse. Realmente me siento enormemente
 agradecida de haber encontrado a todas estas
 personas que se dedican a la bendita
 tarea de ayudar a otros; muchas gracias
 a la Sra. Sandra, a estos muchachos
 jovencitos, que con tanto respeto y pacien-
 cia tratan a todos los que estamos aquí.
 Deseo para todos ustedes las mejores bendiciones
 para sus vidas, gracias por su sencillez,
 y todo el amor para sus vidas.
 GRACIAS. MUCHAS GRACIAS
 ARCANJELI MARTA.

Hola Soy PAULA LEIVA, quiero
 agradecer la comodidad del
 lugar.
 Y también agradecer la buena
 onda y la voluntad que tienen
 ustedes.
 A MAXI, a EMA y la paciencia
 y el esfuerzo que ponen a llevar
 hasta el mar a los demás a
 los chicos.
 Y es un buen lugar para todos
 los personas con discapacidad.

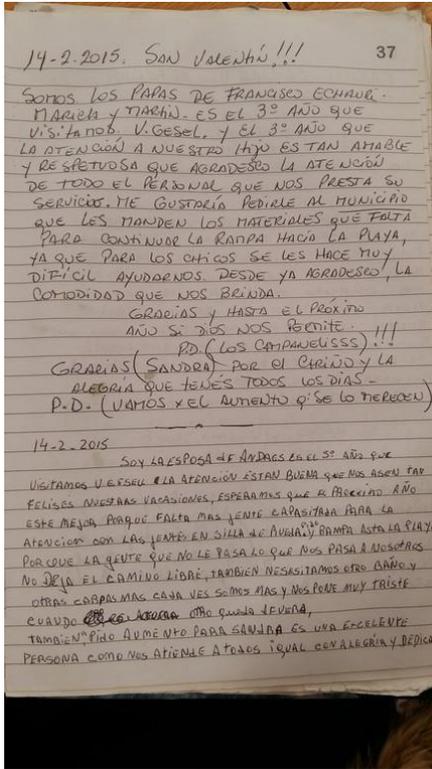
(Comienza en imagen anterior): "Soy Marta Arcangel de la ciudad de Bernal, y he estado en la ciudad de Villa Gesell pero es la primera vez que venimos con nuestro amigo Daniel, que tiene problemas de motricidad, y **por intermedio de otra amiga es que vinimos a esta playa para personas con dificultades para movilizarse.** Realmente me siento enormemente agradecida de haber encontrado a todas estas personas que se dedican a la bendita tarea de ayudar a otras; muchas gracias a la Sra. Sandra y a estos muchachos jovencitos, que con tanto respeto y paciencia tratan a todos los que estamos aquí. Deseo para todos ustedes las mejores bendiciones para sus vidas, gracias por su sencillez y todo el amor para sus vidas. Gracias, muchas gracias."

36
 No hay más nada que decir.
 por cualquier cosa les dejo mi
 mail: leivapaulasolidad@yahoo.com.ar
 para los 4 que trabajan acá
 Besos

Mi nombre es Elida y tuve la feliz
 idea de visitar Villa Gesell porque me
 hablaron de la existencia de esta playa
 accesible. Vengo con mi esposo Néstor y
 mis dos hijos Natalia y Patricia y mi
 hermano Pablo los tres con discapacidad y
 mucha dificultad para moverse. Encontramos
 una hermosa porción del paraíso, con todas las
 comodidades para disfrutar de la playa, del mar,
 y todo todo son personas de una calidad
 humana superlativa. Dicho más fácil: son
 lo más! Cordiales, cariñosos, siempre de
 buen humor y atentos a todo. Gracias Sandra,
 Barbie, y los chicos "superpoderosos" que siempre
 van a quien lo necesita. Van a tener mucho
 trabajo porque nosotros lo vamos a recomen-
 dar a muchos amigos que no se le animan a la
 playa. ¡Gracias infinitas!
 Gracias infinitas! Elida H. Miguel
 elida.miguel.022@yahoo.com.ar
 Santiago 2-12@yahoo.com.ar

"Hola soy Paula Leiva, quiero agradecer la comodidad del lugar. Y también agradecer la buena onda y la voluntad que tienen ustedes. A Maxi, a Ema, la paciencia y el esfuerzo que ponen a llevar hasta el mar a los demás, a los chicos. Y es un buen lugar para todas las personas con discapacidad -(finaliza en imagen siguiente)- No hay más que decir. Por cualquier cosa les dejo mi mail para los 4 que trabajan acá."

"Mi nombre es Elida y **tuve la feliz idea de visitar Villa Gesell porque me hablaron de la existencia de esta playa accesible.** Vengo con mi esposo Néstor y mis dos hijos Natalia y Patricia, y mi hermano Pablo, los tres con discapacidad y mucha dificultad para moverse. **Encontramos una porción del paraíso, con todas las comodidades para disfrutar de la playa, del mar, y sobre todo de personas de una calidad humana superlativa.** Dicho más fácil: son lo más! Cordiales, cariñosos, siempre de buen humor y atentos a todo. Gracias Sandra, Barbie y los chicos 'superpoderosos' que transportan a quien lo necesita. **Van a tener mucho trabajo porque todos nosotros lo vamos a recomendar a nuestros amigos que no se le animan a la playa. ¡Gracias infinitas!**"

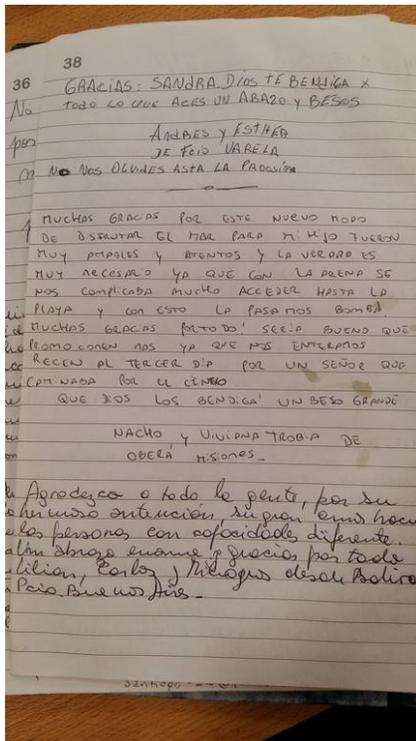


“SAN VALENTÍN!!! Somos los papás de Francisco Echarri, Mariela y Martin. Es el 3º año que visitamos V. Gesell y el 3º año que la atención a nuestro hijo es tan amable y respetuosa que agradezco la atención de todo el personal que nos presta sus servicios. Me gustaría pedirle al Municipio que les manden los materiales que faltan para continuar la rampa hasta la playa, ya que para los chicos se les hace muy difícil ayudarnos. Desde ya, agradezco la comodidad que nos brinda. Gracias y hasta el próximo año si Dios nos permite. PD: Gracias (Sandra) por el cariño y la alegría que tienes todos los días. P.D: Vamos por el aumento que lo merecen.”

somos más y nos pone muy triste cuando alguien queda afuera. También pido un aumento para Sandra, es una excelente persona, como nos atiende a todos igual, con alegría y dedicación. -

“Soy la esposa de Andrés, es el 5º año que visitamos Gesell, la atención es tan buena que nos hacen tan felices nuestras vacaciones, esperamos que el próximo año esté mejor, porque falta más gente capacitar para la atención para la gente en silla de ruedas y rampa hasta la playa porque la gente que no le pasa lo que nos pasa a nosotros no deja el camino libre; también necesitamos otro baño y otras carpas, cada vez

(Finaliza en siguiente imagen)- Gracias: Sandra Dios te bendiga por todo lo que haces, un abrazo y besos.”



“Muchas gracias por ese nuevo modo de disfrutar el mar, para mi hijo fueron muy amables y atentos y la verdad es muy necesario ya que con la arena se nos complica mucho acceder hasta la playa y con esto la pasamos bomba! Muchas gracias por todo. Sería bueno que promocionen más, ya que nos enteramos recién al tercer día pr un señor que caminaba por el centro. Que Dios los bendiga! Un beso grande.”

“Agradezco a toda la gente, por su hermosa atención, su gran amor hacia las personas con capacidades diferentes. Un abrazo enorme y gracias por todo.”

39

Somos la familia Jarc estamos más que agradecidos a todos los que trabajan en esta playa por la solidaridad, la buena onda y la buena disposición que tienen para la atención de los chicos con discapacidad. 'Son unos genios'. Después de muchos años pudimos disfrutar de unas vacaciones increíbles. Gracias por todo, que Dios los ilumine siempre!!! Gracias Sandra por el cariño que brindas.

Gracias Sandra por el cariño que brindas
Alma - María - Juliana y Valeria.

Somos Silvia y Nachi - Nachi e hija, estamos más que agradecidos a todas las personas que trabajan aquí. No solo brindan un servicio, sino sonrisas y mucha educación. Que la vida les devuelva lo que brindan! Muchas gracias! Muchas bendiciones.

Muchas gracias!
Muchas Bendiciones

"Somos la familia Jarc, estamos más que agradecidos a todos los que trabajan en la playa por la solidaridad, la buena onda y la disposición que tienen para los chicos con discapacidad. 'Son unos genios'. Después de muchos años pudimos disfrutar de unas vacaciones increíbles. Gracias por todo, que Dios los ilumine siempre!!! Gracias Sandra por el cariño que brindas."

"Somos Sasha y Nachi, madre e hija, estamos más que agradecidas a todas las personas que trabajan aquí. No solo brindan un servicio, sino sonrisas y mucha educación. Que la vida les devuelva lo que brindan! Muchas gracias! Muchas bendiciones."

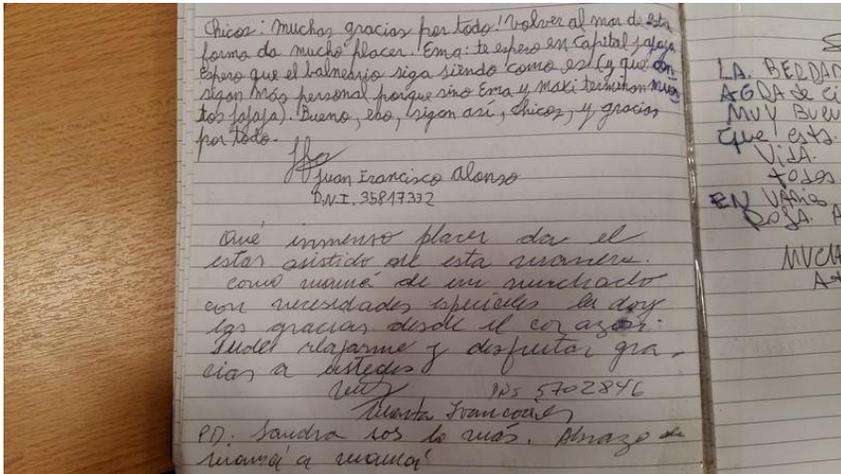
40

Somos Carolina y Gustavo, Papás de Alma. Queremos agradecerles la amabilidad y muy buena atención a todo el personal que trabaja en esta playa adaptada. Nos permiten poder disfrutar y venir a la playa. Gracias por la colaboración, por preguntarnos qué necesitamos, por estar siempre atentos y dispuestos. Solicitamos al Municipio colaboración en todo aquello que hace falta. Por ejemplo, extender la rampa o camino de madera un poco más para facilitar la tarea del personal que acarrea hasta el mar a las personas. También un cambiador resistente en los baños para aquellos que necesitan un sondaje o un cuidado especial.

Nuevamente, muchas gracias por todo, a todos, en especial a Sandra. Hasta la próxima!

1536123499 Carolina
C. Bondi @ yahoo.com

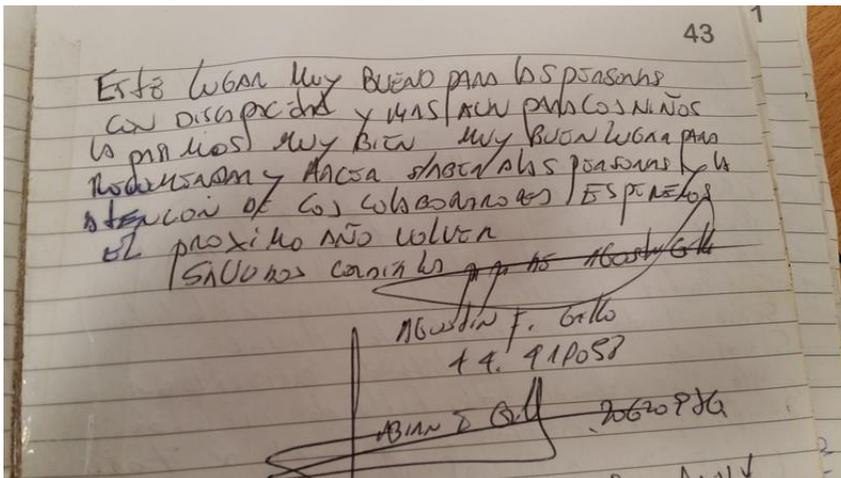
"Somos Carolina y Gustavo, papás de Alma. Queremos agradecerles la amabilidad y muy buena atención a todo el personal que trabaja en esta playa adaptada. **Nos permiten poder disfrutar y venir a la playa.** Gracias por la colaboración, por preguntarnos qué necesitamos, por estar siempre atentos y dispuestos. **Solicitamos al Municipio colaboración en todo aquello que hace falta. Por ejemplo, extender la rampa o camino de madera un poco más para facilitar la tarea del personal que acarrea hasta el mar a las personas. También un cambiador resistente en los baños para aquellos que necesitan un sondaje o un cuidado especial.** Nuevamente, muchas gracias por todo, a todos, en especial a Sandra. **Hasta la próxima!**"



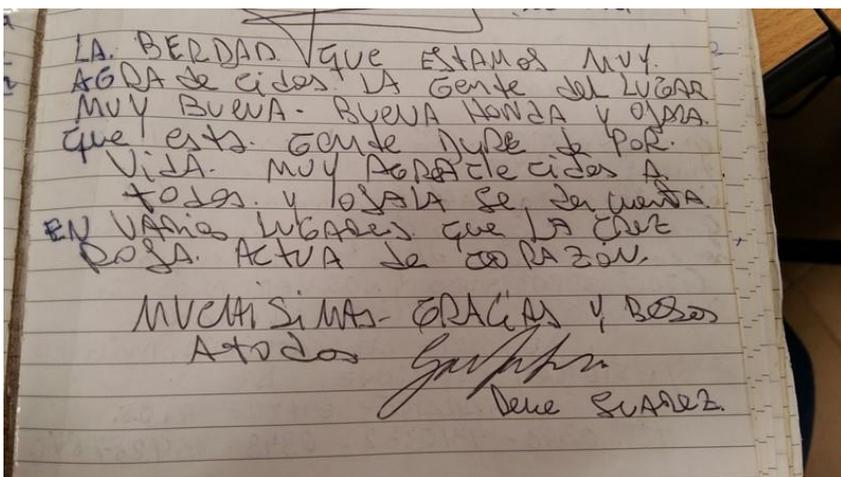
“Chicos: muchas gracias por todo! **Volver al mar de esta forma fue un placer.** Ema: te espero en capital jajaja. **Espero que el balneario siga siendo como es (y que consigan más personal, sino Ema y Maxi terminan muertos jajaja).** Bueno, eso, sigan así chicos, y gracias por todo.”

“Qué inmenso placer da estar asistido de esta manera. **Como**

mamá de un muchacho con necesidades especiales les doy las gracias desde el corazón. Pude relajarme y disfrutar gracias a ustedes.”



“Este lugar muy bueno para las personas con discapacidad y más aún para los niños, la pasamos muy bien, muy buen lugar para recomendar y hacer saber a las personas y la atención de los colaboradores. **Esperamos el próximo año volver.”**



“La verdad que estamos muy agradecidos. La gente del lugar muy buena onda y ojalá que esta gente dure de por vida. Muy agradecidos a todos y ojalá se den cuenta en varios lugares que la Cruz Roja actúa de corazón. **Muchísimas gracias y besos a todos.”**

44

Muy contentos por la atención de todos, nos
 hicieron sentir cómodos y nos hace sentir
 que podemos contar con ustedes cada vez
 que venimos a Gesell. Gracias Intendente y
 chicos de la Cruz Roja, y que el próximo año nos
 encontremos de nuevo. La verdad en esta playa no
 hace falta mucho. Si en todas las playas habría
 accesibilidad sería todo más fácil de llevar.
 Somos de Hudson Partido de Berazategui
 y allí las escuelas hay falta de inclusión
 Rampas, Ascensores. Gracias a todo
 VANE, Diego Pápa de Julieta
 Tel: 54340347

Gracias x el trabajo q' hacen. Estuve
 muy a gusto y me sentí muy
 bien con la atención d' uds.
 Gracias otra vez y ya llegará el tiempo
 en el q' nadie diga "Estoy enfermo".
 GRACIAS POR TODO Y NOS VEREMOS SI
 DIOS QUIERE EL PRÓXIMO VERANO -
 DE PARTE DE PATRICIA, MIGUEL
 Y ESTEBAN KARBICHE. DE
 PARANÁ - ENTRE RÍOS.
 TE. 0343 - 4310382 - 0343 - 15428787

“Muy contentos por la atención de todos, nos hicieron sentir muy cómodos y nos hace sentir que podemos contar con ustedes cada vez que venimos a Gesell. Gracias Intendente y chicos de la Cruz Roja, y que el próximo año nos encontremos de nuevo. La verdad en esta playa no hace falta mucho. **Si en todas las playas habría accesibilidad, sería todo más fácil de llevar.** Somos de Hudson, partido de Berazategui, y allá en las escuelas hay falta de inclusión, rampas, ascensores. Gracias por todo.”

“Gracias por el trabajo que hacen. Estuve muy a gusto y me sentí muy bien con la atención de Uds. Gracias otra vez y ya llegará el tiempo en el que nadie diga: “estoy enfermo”. **Gracias por todo y nos veremos, si Dios quiere, el próximo verano.** De parte de Patricia, Miguel y Esteban Karbiche de Paraná, Entre Ríos.”

45

Muy contenta me siento y muy feliz por
 haber encontrado este balneario de la nada
 nos atendieron de lo mejor de lo mejor
 espero volver con mi hijo porque le han dado
 mucho amor nada más para decir gracias
 mamá y familia de Tomas González
 Tel 02478 466454

Este mensaje de un turista agradecido por
 que el Municipio tiene un lugar con las
 comodidades que convierten a Villa Gesell
 en un lugar accesible que el espacio está
 adaptado es una bendición para más del
 20% de la población que no solo es la per-
 sona con discapacidad sino también la
 familia y sus amigos allegados los que
 se benefician con las instalaciones. Un
 municipio sustentable y sostenible hacen
 a Gesell un lugar especial en la costa
 atlántica. La atención es especial donde el
 don de gente y la buena predisposición
 para entender a cada uno de sus huéspedes
 es elogiado y poco común.
 muy agradecida
 la Arch. Jeta Carbajal
 Tel 1565831222
 como dice con frecuencia
 el Ministerio de Paratourismo
 Federal "Inclusión, Accesibilidad y Sostenibilidad"

“Muy contento me siento y muy feliz por haber encontrado este balneario de la nada. Nos atendieron de 10, nunca me había pasado. **Espero volver con mi hijo, porque le han dado mucho amor.** Nada más para decir, gracias. Mamá y familia de Tomas González.”

“Este mensaje: de un turista agradecido porque el municipio tiene un lugar con las comodidades que convierte a Villa Gesell en una playa accesible; que el espacio esté adaptado es una bendición para más del 20% de la población, porque no es solamente la persona con discapacidad, sino también la familia, amigos y allegados los que se benefician con las instalaciones. **Un municipio sustentable y sostenible hacen a Gesell un lugar especial en la costa atlántica.** La atención es especial donde el don de gente y la buena predisposición para entender a cada uno de sus huéspedes es elogiado y poco común. Muy agradecida. Arquitecta Carbajal (del Ministerio de Planificación Federal.”

48 5/1/15.

UN PLACER HABER CONOCIDO ESTE LUGAR, LA CALIDEZ Y EL CARIÑO DE LA GENTE QUE HACE QUE NUESTRAS VACACIONES SEAN MÁS FELICES. EZEQUIEL!! NUESTRO HIJO SE HA PODIDO METER AL MAR YA QUE LA SILLA ANFIBIA PERMITIÓ HACERLO POSIBLE. GRACIAS, GRACIAS, GRACIAS!!!

[Firma] (F.LIA. RUDICH.)

7.05/03/2015

“Un placer haber conocido ese lugar, la calidez y el cariño de la gente que hace que nuestras vacaciones sean más felices. Ezequiel!!! **Nuestro hijo se ha podido meter al mar ya que la silla anfibia permitió hacerlo posible. Gracias, gracias!!!!**”

7.05/03/2015.

Realmente no sabíamos que teníamos un espacio para las personas con discapacidad en las hermosas playas de Villa Gesell. Menos aún que nos iban a atender con tanta calidez, infinitas gracias a Sandra y Emanuel, mi hijo Camara pudo disfrutar mucho más estas vacaciones gracias a ellos... Ojalá las autoridades de quienes dependen puedan apreciar el personal que tienen con total dedicación y comprensión de la problemática. Infinitas gracias y por mucho tiempo más, sigan adelante.

[Firma]

Graciela E. Ingolotti
Referente de Discapacidad
Municipalidad de Ex de la Cruz

“Realmente no sabíamos que teníamos este espacio para las personas con discapacidad en las hermosas playas de Villa Gesell. Menos aún que nos iban a atender con tanta calidez. Infinitas gracia a Sandra y Emanuel. Mi hija Tamara pudo disfrutar mucho más estas vacaciones gracias a ellos... Ojalá las autoridades de quienes dependen puedan apreciar el

personal que tienen con total dedicación y comprensión de la problemática. Infinitas gracias y por mucho tiempo más sigan adelante. Gabriela E. Ingolotti. –Referente de Discapacidad. Municipalidad de Ex de la Cruz.-”

7-3-15 49

EXCELENTE LUGAR DA MUCHO GUSTO Y ALEGRIA ENCONTRAR UN LUGAR QUE SE OCUPAN DE LOS DISCAPACITADOS Y LA ATENCION DE LA SRA SANDRA Y LOS CHICOS, SON MUY DADOS Y SIEMPRE OPORTUNOS PARA AYUDAR Y COLABORAR CON NOS OTROS, ES LA PRIMERA VEZ QUE VEMOS TANTA DEDICACION EN LA COSTA ATLANTICA COMO EN MAR DEL PLATA PERO NO HAY UN SOLO LUGAR COMO ESTE Y LA INFRAESTRUCTURA QUE TIENEN GRACIAS A TODOS, ESPECTACULAR

[Firma]
FAMILIA BALBOA COSTA

“Excelente lugar, da mucho gusto y alegría encontrar un lugar que se ocupan de los discapacitados y la atención de la Sra. Sandra y los chicos, son muy dados y siempre oportunos para ayudar y colaborar con nosotros. **Es la primera vez que vemos tanta dedicación en la costa atlántica. Somos**

concurrentes de Mar del Plata pero no hay un solo lugar como este y la infraestructura que tienen. Gracias a todos, espectacular.”

9.3.2015

ME VOY DE GEsELL CON LA ALEGRÍA DE HABER CONOCIDO UN LUGAR TAN ESPECIAL Y TAN BIEN ATENDIDO, MI ESPOSO DISCAPACITADO HACE MUCHOS AÑOS NUNCA TUVO Y DE MI PARTE TAMBIÉN LA SATISFACCIÓN DE SENTIRSE RODEADO DE TAN BUENA GENTE Y SENTIR TANTO RESPETO HACIA SU CONDICIÓN. GRACIAS A TODOS Y ESPERO REGRESAR EL AÑO PRÓXIMO Y SEGUIR CONTANDO CON LA ATENCIÓN DE SANDRA Y EMANUEL - ¡DOS GENIOS!

MARGALAZARÍA Y
ALBERTO OLCELA

Sandra y Emanuel, ¡dos genios!"

"Me voy de Gesell con la alegría de haber conocido un lugar tan especial y tan bien atendido; mi esposo discapacitado hace muchos años nunca tuvo y de mi parte tampoco, la satisfacción de sentirse rodeado de tan buena gente y sentir tanto respeto hacia su condición. Gracias a todos y espero regresar el año próximo y seguir contando con la atención de

50 11/3/2015

Hace 32 años que veraneamos en Villa Gesell, en el año 2002 mi esposa sufrió un ACV, motivo por el cual durante varios temporadas no pudimos disfrutar de estas hermosas playas, hasta que la intendencia ideó crear un lugar para que la gente con necesidades especiales pudiera seguir utilizando las playas y el mar, creando este hermoso balneario, bien equipado con carpas, mesas, sillas y sillas anfibia, atendido por gente muy preferente que atienden el lugar con esmero, atención, cariño y siempre atentos a las necesidades de los discapacitados y sus acompañantes. Porque año tras año se van agregando mejoras. Desde ya, estamos muy agradecidos a todas las autoridades de esta hermosa ciudad y sus colaboradores.

Candido Fernandez (Abuelo)
Sandencia Marchetti (Cunco)

"Hace 32 años que veraneamos en Villa Gesell, en el año 2002 mi esposa sufrió un ACV, motivo por el cual durante varios temporadas no pudimos disfrutar de estas hermosas playas, hasta que la intendencia ideó crear un lugar para que la gente con necesidades especiales pudiera seguir utilizando las playas y el mar, creando este hermoso balneario, bien equipado con carpas, mesas, sillas y sillas anfibia, atendido por gente muy preferente que atienden el lugar con esmero, atención, cariño y siempre atentos a las necesidades de los discapacitados y sus acompañantes. Porque año tras año se van agregando mejoras. Desde ya, estamos muy agradecidos con todas las autoridades de esta hermosa ciudad y sus colaboradores. "

15/3/2015

51

El servicio brindado por la gente del área es excelente. A pesar de tener muy poco personal disponible me ayudaron siempre que fue posible. **Creo que es necesario dedicar más recursos ya que las instalaciones a veces no son suficientes (se necesitan más baños y más grandes).** Las sillas anfibia son una innovación increíble, su uso posibilita que gente con necesidades diferentes pueda acceder y disfrutar del mar. Nuevamente, el tema de los recursos, en ocasiones había que desarmar una silla para armar otra. **Se necesitan repuestos, insumos, herramientas.** Un tema especial es el personal, subir y bajar las sillas implica un esfuerzo enorme y siempre es necesario empujar mucho. Debería haber más gente, por lo menos dos o tres por turno ya que los guardavidas no colaboran como se esperaba de ellos. En resumen, mucho agradecimiento por los servicios recibidos y el pedido de mejoras.

Gabriel A. Del Grosso
DNI 2030769
011-15-5257-4297

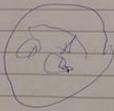
“El servicio brindado por la gente del área es excelente. A pesar de tener muy poco personal disponible me ayudaron siempre que fue posible. Creo que es necesario dedicar más recursos ya que las instalaciones a veces no son suficientes (se necesitan más baños y más grandes). Las sillas anfibia son una innovación increíble y su uso posibilita que gente con necesidades diferentes pueda acceder y disfrutar del mar. Nuevamente, el tema de los recursos, en ocasiones había que desarmar una silla para armar otra. Se necesitan repuestos, insumos, herramientas. Un tema especial es el personal. Subir y bajar las sillas implica un esfuerzo enorme y siempre es necesario empujar mucho. Debería haber más gente, por lo menos dos o tres por turno, ya que los guardavidas no colaboran como se esperaba de ellos. En resumen, mucho agradecimiento por los servicios recibidos y el pedido de mejoras.”

52

7/8/23/15

Es muy importante la labor que ustedes realizan para las personas con capacidades diferentes, desde niños a adultos mayores. Felicidades por la calidad humana de cada uno de ustedes, el cariño y la buena predisposición.

Elisabeth Estery Alvarez
Julia Lopez
DNI 10760501



“Es muy importante la labor que ustedes realizan para las personas con capacidades diferentes, desde niños a adultos mayores. Felicidades por la calidad humana de cada uno de ustedes, el cariño y la buena predisposición.”

Me pareció excelente las instalaciones, la calidad del servicio en general y la atención del personal también. Fuimos recibidos cálidamente y nos sentimos muy acompañados y cuidados por el personal en todo momento. No nos faltó nada. La incorporación de las sillas anfibia hace que sea posible el mar para todos. Muchas gracias por la atención. Ana María Rojas y Fina.

“Me pareció excelente las instalaciones, la calidad del servicio en general y la atención del personal también. Fuimos recibidos cálidamente y nos sentimos muy acompañados y cuidados por el personal en todo momento. No nos faltó nada. La incorporación de las sillas anfibia hace que sea posible el mar para todos. Muchas gracias por la atención.”

88
 Hola: lo pasamos muy bien!!! nos atendieron muy bien!!!
 muy bien!!! gratias!!!
 Pasa en el baño para discapacitados una carilla plegable, las personas con cuadrupleja la necesitan, como paso previo para bañarse o ir al baño... muchísimas gracias!!! Ojalá que este ejemplo se traslade a todo el país.”
 Gracias! Sin Uds. No podría haber tenido estas hermosas vacas con mi familia por la atención del personal el trabajo UN MONTÓN y por las instalaciones (baño y ducha). Ojala que otras playas de la provincia brinden estos servicios. Nuestros representantes (legisladores) NO deben olvidarse que los padres y familiares de los discapacitados 'VOTAN'.
 Silvia ARAÚA - Gracias
 MAMA de
 Santiago Cardenuto

“Hola: la pasamos muy bien!!! Nos atendieron muy bien!! Sugerencias: poner en el baño de discapacitados una carilla plegable, las personas con cuadrupleja la necesitan, como paso previo para bañarse o ir al baño... muchísimas gracias!!! Ojalá que este ejemplo se traslade a todo el país.”

“Gracias! Sin Uds. No podría haber tenido estas hermosas vacas con mi familia por la atención del personal que colabora UN MONTÓN y por las instalaciones (baño y ducha). Ojala que otras playas de la provincia brinden estos servicios. Nuestros representantes (legisladores) NO deben olvidarse que los padres y familiares de los discapacitados 'VOTAN'. Gracias”.

Me puse muy contento al saber
y disfrutar de esta playa para
discapacitados muy contento con
la amabilidad y atención que
somos recibidos. Muchas gracias
por todo al Gobierno y a este
grupo humano por su atención
↓
Gracias
Óscar Rentería
DNI 114 34813.

"Me puse muy
contento al saber y
disfrutar de esta playa
para discapacitados,
muy contento con la
amabilidad y atención
que hemos recibido.
**Muchas gracias por
todo al gobierno** y a
este grupo humano
por su atención.

SOY PSICOPEDAGOGA, JUBILADA COMO DIRECTORA DE ESCUELA DE EDUC. ESPECIAL. (O SEA QUE ESTOY EN EL TEMAS QUE ACÁ SE ABORDA CON LOS CHICOS) TRABAJÉ 42 AÑOS CON LA DISCAPACIDAD MENTAL Y FÍSICA-

EN ESTE MOMENTO TENGO UNA DISCAPACIDAD MOTORA POR UN REEMPLAZO TOTAL DE RODILLA. ¡NECESITARÍA CAMBIARME LA OTRA!

¡CONOCER ESTE LUGAR Y VIVIRLO ME HACE VOLVER A CREER EN EL SER HUMANO. VOLVER AL MAR-

VOLVER A LA PLAYA

VOLVER A NACER A LOS 69 AÑOS!

CONOCER A SANDRA, JULIO Y LOS OTROS CHICOS HACEN MENOS DOLOROSO EL DOLOR.

VER A LOS CHICOS Y ADULTOS DISFRUTAR DEL AGUA, DEL LUGAR Y LA GENTE ES INDESCRIPCIÓN. (SE DEDICAN CON AMOR)

¡GRACIAS! ¡ES POCO, NO HAY UNA PALABRA QUE DESCRIBA LO QUE SIENTO.

R. LIDIA SABÁN

DNI. 5440050

“Soy psicopedagoga, jubilada como directora de escuela de educación especial (ósea que estoy en el tema que acá se aborda con los chicos). Trabajé 42 años con la discapacidad mental y física. En este momento tengo una discapacidad motora por un reemplazo total de rodilla. ¡Necesitaría cambiarme la otra! **Conocer este lugar y vivirlo me hace volver a creer en el ser humano. Volver al mar, volver a la playa. ¡Volver a nacer a los 69 años!** Conocer a Sandra, Julio y los otros chicos **hacen menos doloroso el dolor. Ver a los chicos y adultos disfrutar del agua, del lugar y la gente, es indescriptible** (se dedican con amor). **¡Gracias! Es poco.** No hay una palabra que describa lo que siento. R. Lidia Sabán.”

NOTICIAS relacionadas al Caso de Estudio

→  www.gesellaldia.com.ar/paginas/noticias/completa.php?codigo=11477

BUSQUEDA ARCHIVO DE NOTICIAS

Política y Economía Policiales Información General Turismo Cultura y Espectáculos Deportes



LA PLAYA INTEGRADA EN FUNCIONAMIENTO PLENO - --

La playa integrada se encuentra a cargo de la encargada del ARPNES, Carla Pauman quien junto a su equipo ofrecen prestaciones a personas discapacitadas para que las mismas puedan disfrutar de un día de playa. Cabe destacar que en el lugar se han realizado pasarelas de madera especialmente diseñadas ...

 **Clasificados Gratuitos** 

La playa integrada se encuentra a cargo de la encargada del ARPNES, Carla Pauman quien junto a su equipo ofrecen prestaciones a personas discapacitadas para que las mismas puedan disfrutar de un día de playa. Cabe destacar que en el lugar se han realizado pasarelas de madera especialmente diseñadas para la circulación de personas en sillas de ruedas y que así puedan acceder al servicio de sombra.

También se ofrece a los visitantes la posibilidad de disfrutar del mar por medio de sillas anfibas bajo la supervisión de la tarea del equipo de Arpnes y los guardavidas del lugar.

Para poder acceder a las prestaciones se deberán presentar en la Administración con fotocopia de DNI y fotocopia del certificado de discapacidad. El horario de atención para los días soleados, es de 9 a 19 Hs.

domingo, junio 24, 2007

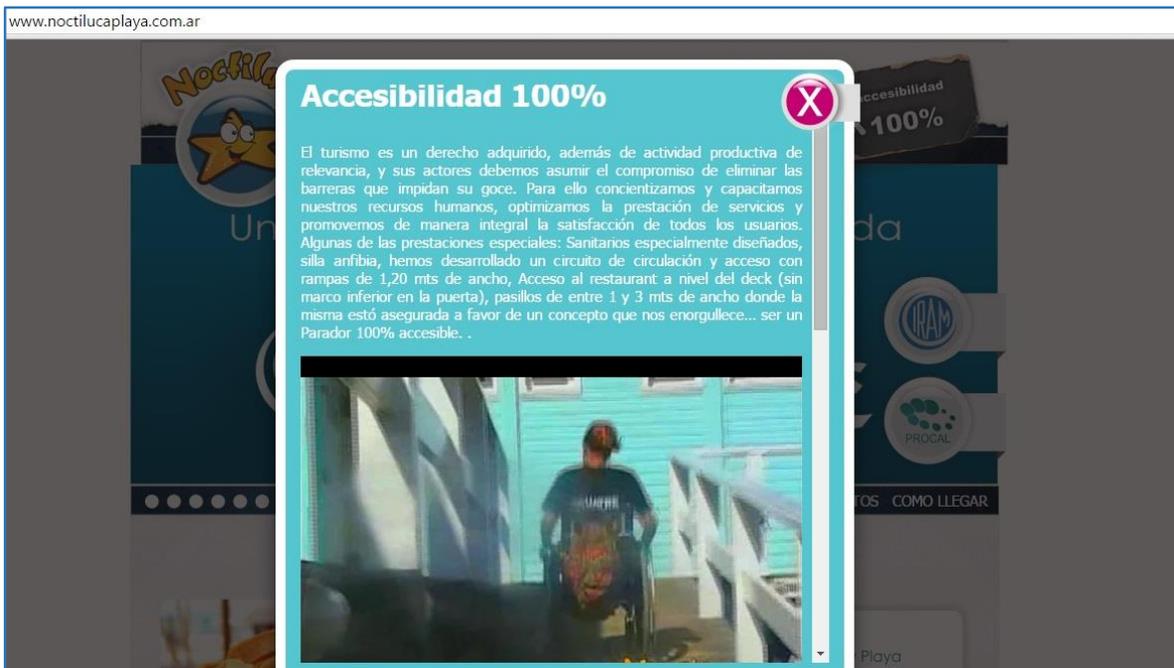
Villa Gesell transforma sus playas-Manejo costero integrado



miércoles, 20 junio 2007

Con la apertura de las ofertas para los nuevos balnearios, de acuerdo con la segunda etapa del Plan Integrado de Manejo Costero, Gesell avanza de manera exitosa en la erradicación de las viejas estructuras de cemento para dar lugar a modernos paradores de madera con las más altas exigencias de servicio. En esta etapa se presentaron cincuenta y siete oferentes para diecinueve concesiones, las cuales a partir de esta licitación deberán ajustarse a las Directrices de Calidad para Playas y Balnearios publicadas por las Secretarías de Turismo y Medio Ambiente de la Nación. De esta manera, prosigue exitosamente uno de los más ambiciosos planes de recuperación del espacio costero que se hayan encarado en nuestro país y en los principales destinos de playa del mundo. Esta iniciativa es producto de un largo proceso, iniciado a partir de una decisión política de la gestión del intendente Luis Baldo y acelerado a partir de los episodios de erosión sufridos por las costas geselinas. En virtud de esta problemática, se requirió el apoyo de diversos especialistas y actores de la comunidad local, para plasmar una política que hoy es caso testigo en materia ambiental a nivel internacional. Ya en la pasada temporada 2006/2007 Gesell mostró los primeros signos de cambio, a partir de la apertura de veintitrés balnearios enmarcados en los nuevos lineamientos. Más allá de los cambios en los materiales utilizados, las nuevas unidades prevén renovar el concepto del servicio y están planteadas con el moderno criterio del Turismo Accesible, que implica un planteo arquitectónico desprovisto de barreras para las personas con capacidades diferentes. Asimismo, el plan de playas geselino contempla medidas como el reemplazo de la avenida Costanera por una rambla de madera, y la instalación de sistemas de enquinchado que permitan recuperar las arenosas y extensas playas que tradicionalmente caracterizaron a la Villa. El Plan Integrado de Manejo Costero, aprobado por ordenanza 2050 del año 2006, contempla también sistematizar de forma conjunta con los prestadores la limpieza de las playas, generar campañas de información y educación medioambiental, las más exigentes medidas de seguridad para los bañistas y sistemas de monitoreo para la calidad de las aguas y arena.

Noticia acerca de la remodelación de balnearios en Villa Gesell a través de la Ordenanza 2050.



Página web de Noctiluca, el Balneario privado Accesible en Villa Gesell.

Arenas con certificado IRAM (balnearios de Villa Gesell y Entre Ríos con calidad única en Sudamérica)

Sus paradores son accesibles para discapacitados, tienen cloacas y agua corriente y pautas de cuidado del medio ambiente. Así lograron acceder a la norma internacional.

Esa chica que ahora toma sol a orillas del mar con las piernas extendidas entre dos sillas y mira a cámara para la foto que ilustra esta nota no sabe que descansa sobre playas de alto nivel. A la vanguardia de las innovaciones turísticas, los dueños de los balnearios de Villa Gesell se adelantaron a sus pares de otras ciudades, reformularon las construcciones de cada parador, aplicaron políticas de cuidado del medio ambiente y certificaron normas IRAM de calidad, algo inédito en Sudamérica.

El que picó en punta, el primero en reunir todos los requisitos de calidad, fue Marcelo Sasturión, dueño del balneario Noctiluca. "Llegué al negocio en 2006 y la certificación me abrió un montón de puertas, pero sobre todo conseguí fidelidad de clientes, que, cuando conocen mis instalaciones y la playa que tenemos, me reservan para el año que viene", explica. El Noctiluca es un ejemplo de gestión: 98 carpas ordenadas prolijamente, accesibilidad para discapacitados, parador impecable con cocina a la vista de los veraneantes, cloacas, agua corriente y construcción de madera, sobre pilotes, a dos metros del piso, que permite que la duna trabaje naturalmente, sin impacto ambiental.

"Ahora proyecto hacer un evento para discapacitados y estoy incorporando nuevas normas de seguridad alimentaria", explica Sasturión, que desembarcó en el negocio playero en 2006 con la idea de copiar las normas de calidad de las playas europeas, que se identifican con el logo de una bandera azul.

En el año 2006, la municipalidad de Villa Gesell, una localidad elegida por la clase media del conurbano bonaerense, hoy con ocupación casi total, encaró una recuperación integral del frente costero. Se les solicitó a los dueños de las concesiones de cada balneario que demolieran los paradores de hormigón y concreto y levantaran otros siguiendo parámetros de cuidado ambiental. Simultáneamente, se anuló la avenida costanera y se construyó una rambla peatonal de madera, elevada, para darle espacio al médano nativo. Los resultados fueron evidentes: al poco tiempo se habían recuperado varios metros de playa.

VILLA GESELL

LA PLAYA INTEGRADA EN VILLA GESELL, UN EJEMPLO DE IGUALDAD



En la zona del Muelle de pescadores, Playa y Paseo 128, funciona la Playa Integrada de la Municipalidad de Villa Gesell. Conocé lo que se está haciendo para aquellos que necesitan de atención especializada y merecen disfrutar de la playa.

La playa integrada se encuentra a cargo de la encargada del ARPNES, Carla Pauman quien junto a su equipo ofrecen prestaciones a personas discapacitadas para que las mismas puedan disfrutar de un día de playa.

Cabe destacar que en el lugar se han realizado pasarelas de madera especialmente diseñadas para la circulación de personas en sillas de ruedas y que así puedan acceder al servicio de sombra. También se ofrece a los visitantes la posibilidad de disfrutar del mar por medio de sillas anfibia bajo la supervisión de la brillante tarea del equipo de Arpnes y los guardavidas del lugar.

Para poder acceder a las prestaciones se deberán presentar en la Administración con fotocopia de DNI y fotocopia del certificado de discapacidad. El horario de atención para los días soleados, es de 9 a 19 Hs.

Balneario accesible en Villa Gesell, Partido de La Costa.



La Playa para Todos, un balneario municipal de Villa Gesell, cuenta con una calle peatonal para acceder en silla de ruedas y con sillas anfibas con las que los concurrentes con movilidad reducida pueden ingresar al agua, asistidos.

Lucas (28) se ríe como un niño cuando la ola le sacude la cara. No dice una palabra, pero los que lo conocen bien saben qué es lo que le falta para que la felicidad sea completa: que Independiente salga campeón y que nunca más se hable del fantasma del descenso. Lucas padece una parálisis cerebral congénita. Hasta los 4 años, su madre, María Muschetti, lo traía en brazos a la playa, pero cuando fue creciendo “la arena se convirtió en una valla infranqueable para él y para mí”. Desde el año pasado, Lucas, su mamá y la abuela Victoria disfrutaron juntos otra vez del verano, el sol, el mar y la arena, en la Playa para Todos, que está acondicionada para que disfruten de ella los discapacitados y el grupo familiar acompañante.

Con la silla anfibia, las personas con problemas motrices pueden entrar al mar “sin temores de ningún tipo”, acota Tortarolo. Las sillas son de industria nacional, fabricadas en la zona de Punta Indio, ideadas por un hombre que tiene un hijo discapacitado. “La silla sirve para que la persona pueda entrar al mar, para tomar contacto con las olas y también para flotar”, como si fuera una pequeña embarcación. Cuenta con flotadores en el lugar donde van los apoyabrazos. “Nos tocó subir a la silla a un hombre que hacía 14 años que había perdido las dos piernas en un accidente ferroviario. Fue emocionante verlo llorar por la alegría que sintió al poder tomar contacto otra vez con el mar. Algunos pacientes con problemas motrices parciales son llevados con la silla y los que saben nadar, lo hacen por sus propios medios.”

María Muschetti, mientras disfruta viendo disfrutar a su hijo, insiste en que “es muy importante que haya otras playas adaptadas como ésta, porque de esa forma se hace la inclusión: con hechos y no con palabras. Con decisiones políticas concretas”. Explica que ella trabaja en San Isidro “con chicos pobres nacidos durante la crisis de 2000 y 2001. La desnutrición les ha producido daños cerebrales irreparables”. En la playa integrada hay una guardia permanente de la Cruz Roja, con profesionales que asisten a los concurrentes ante cualquier problema.

Ricardo Néstor Hernández (58) tuvo un accidente cerebrovascular en 2004. Es de Mar del Plata y desde la ventana de su casa puede ver el mar todos los días del año, pero para entrar en la playa viaja cien kilómetros todos los años, para venir a esta playa de Gesell. Viaja en automóvil adaptado para mano y pie izquierdos, compartiendo la responsabilidad del manejo por turnos con su esposa, Mabel Gilardi, su ángel de la guarda. En nueve años ha podido lograr una recuperación que él mide cuando cruza la avenida Juan B. Justo, en Mar del Plata: “Antes apenas llegaba a la mitad y quedaba a medio cruzar, rodeado de coches, ahora llego bien, con tiempo, a la otra vereda”. El matrimonio disfruta a pleno de la playa y Ricardo aprovecha para recomendar: “Cuando a alguien le pasa lo que a mí me sucedió, lo mejor es poner lo mejor de uno para seguir y no quedarse”.