



Fernández, Daiana Belén

Análisis de la accesibilidad hotelera de Puerto Madryn para turistas con movilidad reducida

Tesina presentada para la obtención del título de Licenciada en Turismo

Año: 2018

Directora: Lic. Natalia L. Marenzana M.Sc

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el repositorio institucional RDI, que procura la reunión, el registro, la difusión y la preservación de la producción científico-académica editada e inédita de la Universidad Nacional del Comahue.

Para más información, visite el sitio:

<http://rdi.uncoma.edu.ar/>

La iniciativa está enmarcada en la Ord. N° 0173/2014, con el objetivo de reunir y brindar acceso libre y gratuito a la información científica y académica, producto de las actividades de investigación, docencia y gestión institucional, a fin de garantizar la libre disponibilidad y acceso abierto al conocimiento científico.

Licenciamiento

Esta obra está bajo una licencia Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Argentina de Creative Commons.

Para ver una copia breve de esta licencia, visite

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/>.

Para ver la licencia completa en código legal, visite

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/legalcode>



Universidad Nacional del Comahue
Facultad de Turismo
Carrera: Licenciatura en Turismo



Tesina de Grado

“Análisis de la accesibilidad hotelera de Puerto Madryn
para turistas con movilidad reducida”



Tesista: Fernández Daiana Belén

Directora:
Lic. Natalia L. Marenzana MSc

Septiembre, 2018



INDICE

I. AGRADECIMIENTOS	5
II. INTRODUCCIÓN	7
1. Definición del tema y planteamiento del problema de investigación	9
2. Definición de objetivos	17
III. MARCO METODOLÓGICO	20
IV. MARCO TEÓRICO	25
1. Marco conceptual	25
1.1. Discapacidad	25
1.2. Personas con Movilidad Reducida	27
1.3. <i>Turismo Accesible</i>	28
1.4. Turismo para Todos	31
1.5. Diseño Universal	31
1.6. Barreras	31
1.6.1. Barreras Físicas	32
1.6.2. Barreras Sensoriales	31
1.7. Calidad Turística	33
1.8. Normas de calidad	36
1.9. IRAM	37
2. Marco Legal vigente	39
□ <i>Legislación Nacional vigente</i>	39
□ Directrices de Accesibilidad	41
□ <i>Legislación Provincial Y Municipal vigente</i>	44
3. Marco Referencial	54
3.1. <i>Localización de Puerto Madryn</i>	54
3.2. <i>Características climatológicas y geográficas de Puerto Madryn</i>	55
3.3. <i>Como llegar</i>	56

3.4. Reseña Histórica	58
3.5. Fiestas y eventos	61
3.6. Demanda Turística	61
3.7. Servicios Turísticos	64
3.7.1. Lugares de Interés	66
V. ANÁLISIS DE RESULTADOS	73
1. Hoteles relevados	73
a) Hotel Playa	73
b) Hotel Península Valdés	80
a) Hotel Dazzler Tower Puerto Madryn	88
d) Hotel Tolosa	95
e) Hotel Territorio	103
f) Hotel Rayentray Puerto Madryn	111
g) Hotel Australis Yene Hue	122
VII. CONCLUSIÓN	145
VIII. BIBLIOGRAFÍA	152
IX. ANEXOS	159
1. Entrevistas	159
2. Plantilla de Observación	161
3. Material Fotográfico	163
<i>Hotel Playa</i>	165
<i>Hotel Península Valdés</i>	166
<i>Hotel Dazzler Tower Puerto Madryn</i>	168
<i>Hotel Tolosa</i>	169
<i>Hotel Territorio</i>	171
<i>Hotel Rayentray Puerto Madryn</i>	173
<i>Hotel Australis Yene Hue Puerto Madryn</i>	175

4. Servicios distinguidos en Directrices de Accesibilidad.....	175
---	------------

I. AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer a todos aquellos que colaboraron para que la presente tesina pueda llevarse a cabo:

En primer lugar, agradezco a mi familia porque siempre me brindó su apoyo, fueron y son un pilar fundamental en este trabajo y en mi vida en general.

A mi pareja por empujarme en cada momento, brindarme su apoyo y contención, y por no dejarme aflojar.

Agradezco a mi Directora de Tesis Lic. Natalia L. Marenzana MSc. por su asesoramiento y acompañamiento durante el recorrido de este largo trabajo. También quisiera agradecer a todos los establecimientos que colaboraron participando de la investigación.

Y por último, agradezco a quién siempre deseó y creyó que este día llegaría, me costó papá pero lo logré!



Universidad Nacional del Comahue
Facultad de Turismo



Carrera: Licenciatura en Turismo

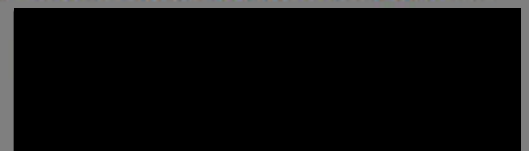
Tesina de Grado

“Análisis de la accesibilidad hotelera de Puerto Madryn
para turistas con movilidad reducida”

INTRODUCCIÓN



Tesista: Fernández Daiana Belén



II. INTRODUCCIÓN

La presente Tesina pretende analizar la accesibilidad de los hoteles de la ciudad de Puerto Madryn, provincia del Chubut para personas con movilidad reducida, centrándose específicamente en hoteles de tres y cuatro estrellas de tal ciudad. Una persona con movilidad reducida (PMR) *“es aquella persona que tiene limitadas, temporal o permanentemente, las posibilidades de desplazarse o moverse, para lo cual es dependiente de otras personas externas, de ayudas técnicas y de la supresión de barreras arquitectónicas para poder comprar bienes y contratar servicios públicos y privados”* (González Giménez, 2016, 17). Este grupo se compone tanto de aquellos que tienen una discapacidad relacionada con la movilidad (paraplejía, tetraplejía, problemas óseos, etc.) como de quienes tienen dificultades por otros motivos (ancianos, embarazadas, personas con niños pequeños, etc.).

En el presente trabajo de investigación se concibe al turismo como un motor de crecimiento social, un valor añadido para los individuos y las distintas comunidades. De esta manera el turismo como fenómeno social compete a todas las personas. Por ello es imprescindible que todos accedan a su disfrute. Sin embargo esta accesibilidad se ve dificultada por las múltiples barreras del entorno y sociales.

Asimismo la accesibilidad en el turismo debe entenderse desde un punto de vista global. Abarca al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística, desde las agencias de viaje y oficina de información, hasta los lugares de alojamiento, transporte, aeropuertos, etc. Se puede decir que la vinculación entre accesibilidad y turismo es relativamente nueva (la OMT asoció por primera vez estos conceptos en los años '80 en la Declaración de Manila) y su actual significado implica el planeamiento, diseño y desarrollo de actividades para el ocio y el tiempo libre de manera que puedan disfrutarlos todas las personas, y no solamente verlo como un turismo para personas con capacidades restringidas. Por ello el turismo accesible no debería ser un “turismo para

discapacitados”, sino un “turismo para todas las personas” (Rodríguez Sampayo, 2010, 48).

Es sabido que el alojamiento es uno de los soportes fundamentales para la actividad turística. Asimismo, el alojamiento y sus condiciones de accesibilidad también constituyen un elemento fundamental en la concepción del turismo accesible. Es por eso que este estudio pretende analizar y/o determinar el grado de accesibilidad que poseen los hoteles del destino Puerto Madryn, para conocer las barreras existentes que dificultan el disfrute pleno del turismo a las personas con movilidad reducida, las adaptaciones, ayudas y servicios que se brindan a estos turistas, como así también la visión que poseen los administradores respecto al turismo accesible.

1. Definición del tema y planteamiento del problema de investigación

En la actualidad la sociedad está en constante movimiento, millones de personas viajan de un lugar a otro para satisfacer diferentes necesidades, gustos, modas o inquietudes. “La edición de 2018 de *Panorama OMT del turismo internacional* muestra que las llegadas de turistas internacionales ascendieron en total a 1.323 millones en 2017, unos 84 millones más que el año anterior, estableciendo un nuevo récord. El sector ha experimentado ahora un crecimiento ininterrumpido en términos de llegadas durante ocho años consecutivos. El crecimiento registrado en 2017 fue el mayor desde 2010”.¹ Es así, que el turismo se ha convertido en una actividad fundamental, que complementa la integridad de cada uno de nosotros. Por esto, se debe considerar la tendencia a una

¹ Disponible en: <http://www2.unwto.org/es/press-release/2018-08-27/2017-nuevo-ano-record-segun-la-vision-panoramica-sobre-el-turismo>. Fecha de consulta: 20/09/2018

“cultura del ocio”, en la que el buen uso del tiempo libre tiene una gran importancia para el desarrollo psíquico y social de las personas.

Uno de los segmentos que ha cobrado gran protagonismo en los últimos años, dentro del mercado turístico es el de las personas con capacidades restringidas. Esto se debe a dos razones fundamentales, el número de personas que integran este segmento y su participación cada vez mayor en el mercado turístico. Diversos estudios realizados en países desarrollados indican que los turistas con capacidades restringidas (lo que incluye a los adultos mayores) representan una parte importante del mercado turístico. Así, por ejemplo, el porcentaje de turistas australianos con discapacidad se ha estimado en alrededor del 11% de la cantidad total de turistas. En Reino Unido se registró que el 12% de quienes realizaron turismo interno (pernoctando al menos una noche afuera) tenía una discapacidad o problemas de salud crónicos. Estos turistas tienden también a quedarse más tiempo en sus destinos y gastan más que la media (OMT, 2014).

Es dable destacar que muchas de estas personas quedan excluidas en diversos lugares debido a las barreras existentes en los sistemas turísticos que imposibilitan o dificultan el uso y disfrute de los mismos. De esto se desprende una consideración particular de la accesibilidad para todas las personas, respecto del uso del tiempo destinado al turismo y la recreación. La presente Tesina pretende abordar en general, la vinculación de dos grandes temáticas, el turismo y la accesibilidad; y en particular, la accesibilidad en los hoteles (3 y 4 estrellas) para personas con movilidad reducida en la ciudad de Puerto Madryn, provincia de Chubut, Patagonia Argentina.

Otro de los puntos significativos para abordar esta temática es que Argentina es miembro de la Organización Mundial del Turismo y desde la OMT se está trabajando para profundizar el Turismo Accesible en todo el mundo. En el país, durante los últimos años, desde distintos sectores tanto públicos como privados, así como en asociaciones intermedias u Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), se está trabajando en dicha

temática, que consiste en promover acciones orientadas a la inclusión de personas con capacidades diferentes. Específicamente en la ciudad de Puerto Madryn, desde hace tiempo la Secretaría de Turismo Municipal intenta posicionar y promocionar a la misma como destino accesible, trabajando para que distintos prestadores turísticos implementen las Directrices de Accesibilidad impulsadas por la, actual Secretaría de Turismo de Gobierno (una serie de recomendaciones concretas para adecuar integralmente a los establecimientos para recibir pasajeros con capacidades diferentes, que incluyen desde el rubro arquitectónico hasta la capacitación y concientización del personal). Por tal motivo surge la necesidad de analizar el estado actual de los hoteles de Puerto Madryn, a fin de evaluar el grado de accesibilidad de los mismos.

El problema de investigación surge, en principio, debido a que la ciudad de Puerto Madryn se ha convertido en los últimos tiempos en un importante centro turístico reconocido a nivel nacional e internacional, dada la diversidad y jerarquía de los atractivos con los que cuenta y la variedad de actividades recreativas que allí se realizan. Según el último Anuario Estadístico del 2017 realizado por la Municipalidad de Puerto Madryn en conjunto con la Secretaria de Turismo, concluido el año 2017 la ciudad recibió 185.401 turistas. Por lo que, teniendo en cuenta la relevancia que ha adquirido la ciudad en los últimos años, se considera que debería estar preparada para recibir a todo tipo de turistas, incluidas las personas con capacidades restringidas. En relación a ello, Puerto Madryn se encuentra dentro de los destinos turísticos más importantes del país como uno de los más accesibles (junto con San Martín de Los Andes y Cataratas de Iguazú), a partir de la decisión no sólo del Estado, sino también del sector privado de contar con productos y servicios accesibles.

“A partir del año 2012 se llevaron a cabo Programas de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos y a su vez, de Directrices de Turismo Familiar, perteneciente al Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), con el fin de impulsar a muchos prestadores vinculados con la actividad turística, tales como hoteles,

restaurantes, balnearios, estancias de campo, centros de interpretación, operadoras de buceo y organismos públicos, a participar en los programas, obteniendo resultados altamente positivos y siendo una de las ciudades con más establecimientos distinguidos en Argentina. En la actualidad, la ciudad de Puerto Madryn cuenta con 19 establecimientos distinguidos dentro del programa de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, mientras que 7 prestadores en Directrices de Turismo Familiar. Vale mencionar que varios de los prestadores aplican simultáneamente los dos programas. Cabe destacar que durante el año 2012 se llevó adelante un fuerte trabajo entre diversas áreas municipales con el objetivo de actualizar los pliegos de los balnearios, lo cual permitió incorporar las directrices de accesibilidad en los mismos, logrando que muchos de ellos accedan a la distinción del programa. En cuanto a normativas municipales la ciudad, cuenta con una ordenanza que establece la obligatoriedad de exhibir una carta de menú con tipografía braille para personas no videntes y con escritura en macrotipo, para aquellas personas que tienen graves limitaciones en su visión. La misma fue establecida tales como en bares, restaurantes, pizzerías, cafés, confiterías, snack bar, salones de té y todo otro establecimiento que se dedique a la venta y servicio al público de alimentos preparados y/o bebidas. Asimismo, se han implementado las licitaciones de taxis accesibles, las cuales tienen como objetivo que todos los ciudadanos puedan acceder a este tipo de transporte urbano. Actualmente se cuenta con 7 licencias habilitadas. Además, se han llevado adelante, en los últimos años, capacitaciones en “lengua de señas” a todos aquellos agentes municipales que están en contacto diario con las personas, así como también se continúan desarrollando, desde la fecha hasta la actualidad, talleres de sensibilización y vivenciales sobre accesibilidad permitiendo vivir la experiencia de la vida cotidiana de una Persona con Discapacidad, organizado por la Secretaría de Turismo y Deporte”²

² SECRETARÍA DE TURISMO Y DEPORTE (2016). *Puerto Madryn Para Todos. Guía de Turismo Accesible y Familiar*. Implementación 2012-2014. REVALIDACIÓN 2016. Puerto Madryn, Chubut.

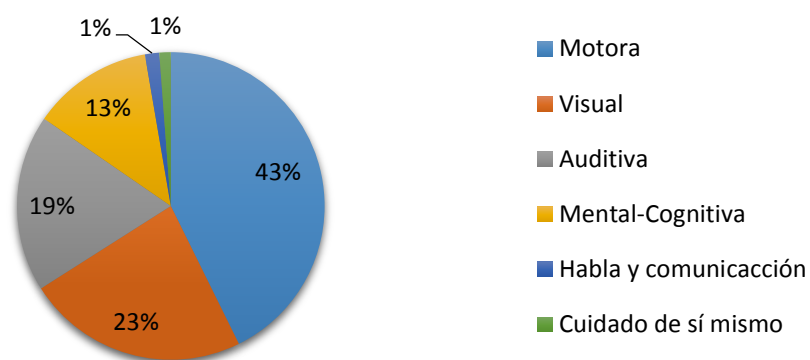
En Argentina, alrededor del 12,9% de la población tiene alguna dificultad o limitación permanente (Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad, INDEC, 2010), lo que equivale a unas 5.114.190 de personas, aproximadamente. Asimismo, según los resultados preliminares del Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad (INDEC, 2018), en términos absolutos, las cifras se corresponde con una estimación de 3.571.983 personas. Es decir, **aproximadamente 10 de cada 100 personas que viven en localidades de 5.000 habitantes y más poseen algún tipo de dificultad**. Cuando se considera el segmento de población de personas **mayores de 65 años, mujeres embarazadas y niños**, esta **cifra asciende al 39% de la población**.

Iván Ravlic, Coordinador de Directrices de Accesibilidad de la Secretaría de Gobierno de Turismo, dijo que en materia de accesibilidad, *“Madryn está en la vanguardia porque los principales destinos de la ciudad están adaptados, son accesibles, tiene un complemento fuerte de restaurantes y balnearios que hace que una persona pueda venir y tener una diversidad de actividades; lo que es fundamental para el éxito del programa”* (El Diario de Madryn, 2016, 1).

Por otro lado, según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2011, el número de personas discapacitadas en todo el mundo asciende a mil millones. Por su parte la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2014), sostiene que en el año 2050 el 21% de la población mundial superará los 60 años, en la Unión Europea esta cifra será mayor: el 40% de la población tendrá más de 60 años y un 10% más de 80. La Organización Mundial del Turismo (OMT) presentó en la FITUR 2013 el “Informe sobre Turismo accesible”, en el cual sostiene que *“un 15% de la población mundial, tiene algún tipo de discapacidad”*, cifra que se estima va en aumento dados los constantes cambios sociodemográficos registrados, entre los cuales destaca el envejecimiento de la población. Teniendo en cuenta ello es posible hacerse una idea de la importancia de la adecuación de las ofertas de turismo y ocio a este segmento poblacional, además estas cifras se incrementan si se tiene en cuenta que por cada

turista con capacidades reducidas hay 2 acompañantes (Rodríguez Gauna, 2014). Según los resultados preliminares (2018) del Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad, llevado a cabo por el INDEC, en cuanto a las discapacidades más frecuentes entre la población con solo una dificultad figuran en primer lugar, las motoras con el 43%, luego las discapacidades visuales con el 23%, auditivas con el 19% y mental-cognitiva con el 13%. Mientras que las discapacidades del habla y la comunicación, y del cuidado de sí mismo son las menos prevalentes.

Gráfico 1: Tipos de discapacidades mas frecuentes



Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS (2018). *Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad. Resultados preliminares 2018.*

Considerando la amplia variedad de tipos de discapacidades esta investigación se focalizará en las barreras y las adaptaciones y ayudas para personas con movilidad reducida (PMR), quienes no por el hecho de no pertenecer a las cifras antes mencionadas, deben ser descartadas. Esto incluye a las personas mayores de 65 años, a las mujeres embarazadas, a las personas con niños pequeños, a las personas enyesadas, y a aquellas que tienen alguna discapacidad relacionada con la movilidad

(paraplejía, tetraplejía, problemas óseos, etc.) ya que son personas que disponen de mucho tiempo libre, el cual, con las condiciones apropiadas, podrían dedicarlo al ocio y la recreación. Considerando que tales personas tienen las mismas necesidades y derechos que las personas sin movilidad reducida, es preciso tenerlas en cuenta en la infraestructura, el equipamiento y las instalaciones, así como en la planificación de actividades turísticas.

Al revisar las estadísticas anteriores, cabe mencionar que muchas de estas personas no viajan, no porque no quieran hacerlo, sino porque el entorno turístico no les entrega las herramientas de seguridad o de acceso que ellos necesitan. A la hora de viajar el turista con capacidades restringidas en general, y el turista con movilidad reducida en particular, buscan fundamentalmente inclusión, calidad y seguridad, aspectos que hoy no están totalmente garantizados por los destinos turísticos, los cuales aún presentan múltiples barreras. Los turistas con movilidad reducida, junto con sus segmentos familiares y/o cuidadores, constituyen un importante segmento del mercado turístico. Facilitar su viaje y tiempo de ocio no debería ser sólo visto como un requisito legal sino también una buena oportunidad de negocio.

La accesibilidad en el turismo debe entenderse desde un punto de vista global. Abarca al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística, desde las agencias de viaje y oficinas de información, hasta los lugares de alojamiento, transporte, aeropuertos, etc. Se puede decir que la vinculación entre accesibilidad y turismo es relativamente reciente y su actual significado implica el planeamiento, diseño y desarrollo de actividades para el ocio y el tiempo libre de manera que puedan disfrutarlos todas las personas, y no solamente verlo como un turismo para personas con capacidades restringidas. Por ello el turismo accesible no debería ser un “turismo para discapacitados”, sino un “turismo para todas las personas” (Rodríguez Sampayo, 2010, 48).

Es sabido que el alojamiento es uno de los soportes fundamentales para la actividad turística. Asimismo, el alojamiento y sus condiciones de accesibilidad también constituyen un elemento fundamental en la concepción del turismo accesible. En su tesis *TURISMO ACCESIBLE: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cadiz*, Maria Teresa Fernandez Alles (2007), afirma que el medio de alojamiento más utilizado por las personas con capacidades diferentes, en general, es el hotel; también sostiene que son los hoteles de categorías superiores los más usados por las personas con discapacidades físicas; estando ello directamente relacionado con la percepción, por parte de este colectivo, de que los hoteles de categorías superiores son accesibles. Es por eso que, este estudio pretende analizar y/o determinar el grado de accesibilidad que poseen los hoteles del destino Puerto Madryn, para conocer las barreras arquitectónicas y culturales existentes, que dificultan el disfrute pleno del turismo a las personas con movilidad reducida, como así también las adaptaciones, ayudas y servicios que se brindan a estas personas. Por ello, será importante rescatar la visión de los empresarios del sector acerca de los desafíos que se plantean para el trabajo dirigido al segmento que se focaliza: turistas con movilidad reducida y su consideración sobre el turismo accesible. En síntesis, el problema de investigación surgió a partir de los siguientes interrogantes:

- ¿A qué se denomina accesibilidad turística?
- ¿Cuál es el significado del término discapacidad?
- ¿A quiénes incluye la definición de personas con movilidad reducida?
- ¿Existen en Argentina leyes para personas con discapacidades?
- ¿Existen en Puerto Madryn o en la provincia de Chubut un marco legal que brinde posibilidades de igualdad a las personas con movilidad reducida?

- ¿Cuáles son las principales barreras que se registran para las personas con movilidad reducida en hoteles de Puerto Madryn?
- ¿Cuál es el grado de desarrollo de la accesibilidad (adaptaciones, ayudas, soportes, rampas, etc.) para turistas con movilidad reducida en hoteles de Puerto Madryn?
- ¿Es la accesibilidad turística determinante de calidad?
- ¿Cuáles son los principales desafíos que se presentan para optimizar las instalaciones y lograr una mayor inserción y participación del segmento de turistas con movilidad reducida en los hoteles de Puerto Madryn?

2. Definición de objetivos

Objetivo General

Analizar la accesibilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Puerto Madryn para personas con movilidad reducida, en pos de la detección de barreras arquitectónicas, sociales y culturales, así como la presencia de ayudas, adaptaciones, rampas, etc.

Objetivos Específicos

- Caracterizar el comportamiento actual de la oferta hotelera (hoteles de 3 y 4 estrellas) de Puerto Madryn, en relación a la accesibilidad de las instalaciones.
- Analizar la visión de los propietarios o administradores de los hoteles, en relación a los desafíos del turismo accesible en los alojamientos.

- Conocer y analizar el marco legal, vinculado a la actividad turística a escala nacional, provincial y/o municipal para personas con movilidad reducida.
- Analizar la accesibilidad como un factor determinante de calidad turística.



Universidad Nacional del Comahue
Facultad de Turismo



Carrera: Licenciatura en Turismo

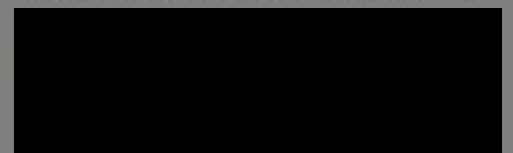
Tesina de Grado

“Análisis de la accesibilidad hotelera de Puerto Madryn
para turistas con movilidad reducida”

MARCO METODOLÓGICO



Tesista: Fernández Daiana Belén



III. MARCO METODOLÓGICO

En primera instancia, se realiza una revisión bibliográfica para la obtención de fuentes secundarias. De esta manera se consigue especificar el problema a investigar, fundamentar la elección del tema y determinar los objetivos. Además, se logra reunir definiciones sobre conceptos como discapacidad y turismo accesible, entre otros.

La investigación, según la naturaleza de los objetivos y en cuanto al nivel de conocimiento que se pretende alcanzar, es *exploratoria y descriptiva*. Es exploratoria porque se aborda una problemática muy reciente, que aún no ha sido objeto de investigaciones y estudios en el ámbito de Puerto Madryn, considerándose un primer acercamiento científico a un problema. A su vez, la investigación es descriptiva porque se caracterizan las condiciones y servicios de los hoteles y su adaptación para satisfacer las demandas y necesidades de los turistas con movilidad reducida.

Esta tesina se desarrolla bajo un diseño *no experimental*, es decir, sin la manipulación intencionada de variables, observando el fenómeno sin intervenir en su desarrollo (García Roldán, 1995: 7). En cuanto a la dimensión temporal, el diseño es transeccional porque se lleva a cabo en un momento y un determinado lugar, que es la ciudad de Puerto Madryn.

Se trabaja con una *metodología cualitativa*, la cual tiene por objeto el indagar y describir objetivamente la realidad, en este caso un determinado objeto de estudio, que son las instalaciones de hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Puerto Madryn, y las reformas y adaptaciones que realizaron y/o realizan para turistas con movilidad reducida (momento de trabajo de campo).

La población de una investigación, hace referencia al conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra. En este caso serían *todos los hoteles de la ciudad de Puerto Madryn, que se encuentren categorizados, y asciende a un total 22 establecimientos*. Por su parte, *la unidad de*

análisis de la presente investigación refiere a los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Puerto Madryn y las unidades de relevamiento son: administradores de hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Puerto Madryn, el director del Programa de Directrices de Accesibilidad y la autora de la presente tesina, dado que se desarrolla observación in situ en los diferentes hoteles.

En la presente investigación, dado su carácter preeminentemente exploratorio y descriptivo, el método de muestreo no adquiere la relevancia que pudiera tener en estudios cuantitativos más rigurosos, donde la representatividad de la muestra resulta crucial. En consecuencia, se ha optado por seleccionar una *muestra no probabilística, seleccionada y dirigida*. La misma está conformada por un total de 7 hoteles, que han sido seleccionados por su ubicación estratégica dentro de la ciudad, además del renombre y conocimiento que se tienen de ellos. De la totalidad de hoteles seleccionados, dos son de 3 estrellas (Tolosa, Playa) y cinco de 4 estrellas (Australis Yene Hue, Dazzler, Península Valdés, Territorio y Rayentray).

La recolección de datos se lleva a cabo principalmente con las siguientes técnicas:

- *Entrevista en profundidad:* Se aplicará a gerentes o administradores de los hoteles seleccionados para esta investigación y al Director del Programa de Directrices de Accesibilidad. La entrevista en profundidad posibilita preguntas flexibles y permitirá rescatar la visión particular de tales referentes, con lo que se tendrá un conocimiento más profundo de las tendencias del turismo accesible en Puerto Madryn, y particularmente en el sector hotelero.

- *Observación directa.* Dirigida a los siguientes hoteles: Rayentray, Australis Yene Hue, Península Valdés, Territorio, Tolosa, Piren y Playa. Para ello se trabaja con una grilla, elaborada en base a la Guía de Autoevaluación de las Directrices en Alojamientos Turísticos (SECTUR - Servicio Nacional de Rehabilitación. 2008), donde se evaluarán las siguientes dependencias: entorno inmediato, estacionamiento, acceso, hall

de ingreso, escaleras, ascensores, pasillos, habitaciones, baños, espacios comunes, señalización. La misma admite cuatro posibles respuestas:

C: Cumple en forma total con los requisitos exigidos.

CP: Cumple en forma parcial con los requisitos exigidos.

I: No cumple con los requisitos exigidos (incumple).

NA: No aplica lo requerido.

Los resultados de esta grilla de observación permiten elaborar un diagnóstico, a partir del cumplimiento o incumplimiento de requisitos de accesibilidad, con el que se puede enmarcar a los hoteles dentro de las siguientes definiciones:

❖ **Accesibles:** Permiten a las personas con movilidad reducida desarrollar actividades en distintos ámbitos.

❖ **Practicables:** Permiten modificar una estructura o un entorno físico para transformarlo en parcialmente accesible.

❖ **Practicable con ayuda:** a través de algunas modificaciones pueden transformarse en practicable, siendo necesaria la ayuda de un tercero en las personas con movilidad reducida

❖ **No adaptado:** son los que no se ajustan a los requerimientos funcionales que garantizan su utilización autónoma por cualquier persona.

El método de análisis es *descriptivo*, basado en la observación y las entrevistas realizadas, presentándose algunas inferencias explicativas, así como otras deductivas, para analizar las respuestas con vistas a su mejor aprovechamiento, y que se tomen en cuenta para el desarrollo de estrategias superadoras de las barreras detectadas. Finalmente, se cotejan los resultados del trabajo de campo con el marco teórico desarrollado, comparando la visión de los entrevistados sobre la problemática tratada, cuáles son los desafíos para que se consolide el turismo accesible en Puerto Madryn, y

mejoren los servicios que ofrecen los hoteles al amplio segmento de turistas con movilidad reducida.



Universidad Nacional del Comahue
Facultad de Turismo

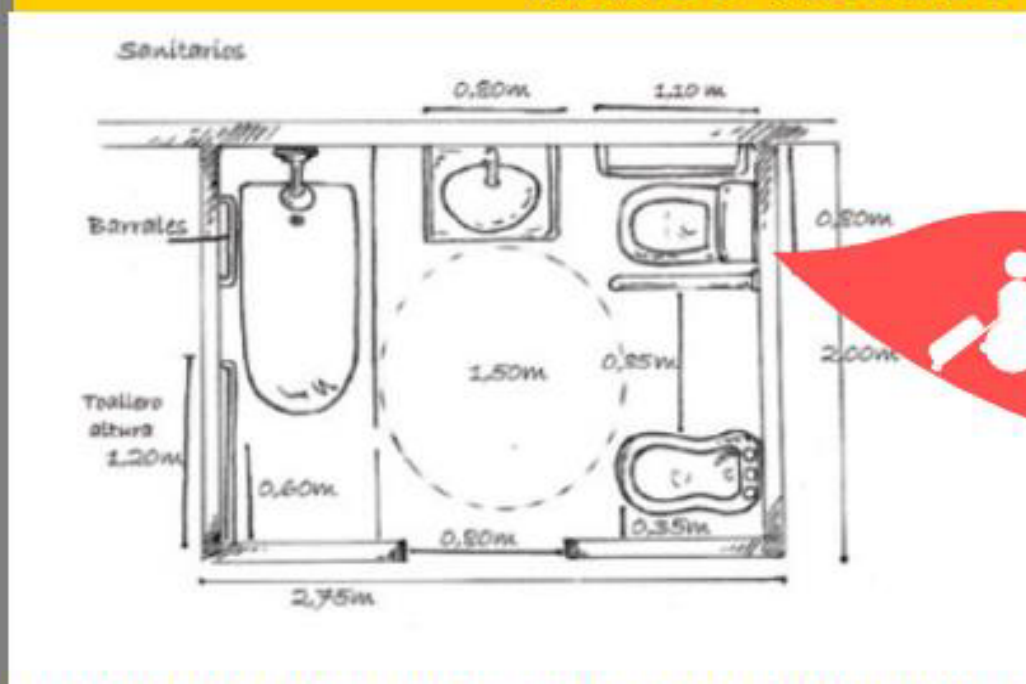


Carrera: Licenciatura en Turismo

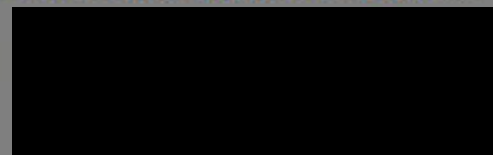
Tesina de Grado

“Análisis de la accesibilidad hotelera de Puerto Madryn
para turistas con movilidad reducida”

MARCO TEÓRICO



Tesista: Fernández Daiana Belén



IV. MARCO TEÓRICO

1. Marco conceptual

En los últimos años el concepto de *turismo accesible* viene adquiriendo relevancia en la oferta turística, haciendo referencia a la vinculación de dos elementos: por un lado, el turismo y por otro la discapacidad. La importancia del turismo accesible se sustenta en que el turismo es cada vez más una importante fuente de ingresos para los países, es un factor de integración social a la vez que una oportunidad de negocios. Y para que una oferta turística pueda ser considerada de calidad, debe contemplar su accesibilidad para personas con discapacidad (Juaristy, 2016).

1.1. Discapacidad

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF), define la discapacidad como un hecho relativo y dinámico, relacionado con el nivel de actividad de la persona en un entorno y un momento concretos. Así, la influencia de los factores contextuales (tanto internos o personales, como externos o ambientales) es definitoria de la situación de salud de dicha persona. En otras palabras, no puede hablarse de discapacidad sin hacer referencia al medio, dado que esta sólo existe cuando se da una combinación de factores de salud y contextuales que conducen a un individuo determinado, en un momento determinado, a sufrir una limitación en la actividad y/o restricción en la participación (OMS, 2001).

En la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), se establece como propósito fundamental (art. 1) “*promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su*

dignidad inherente". Argentina se ha incorporado a la Convención con la sanción de la Ley N° 26.378, con rango jurídico supra-legal. En su art. 30, se reconoce el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos, y en la medida de lo posible, acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.

Asimismo, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la ONU en 2006, define de manera genérica a quien posee una o más discapacidades como persona con discapacidad. En ciertos ámbitos, términos como "discapacitados", "ciegos", o "sordos", aún siendo correctamente empleados, pueden ser considerados despectivos o peyorativos, ya que para algunas personas dichos términos etiquetan a quien padece la discapacidad, lo cual interpretan como una forma de discriminación. En esos casos, para evitar conflictos de tipo semántico, es preferible usar las formas "personas con discapacidad", "personas sordas", o "personas con movilidad reducida", pero siempre anteponiendo «personas» como un prefijo, a fin de hacer énfasis en sus derechos humanos y su derecho a ser tratados con igualdad.

En el Libro Blanco de la Accesibilidad (IMSERSO; 2003), se distinguen tres tipos de personas con discapacidad:

- **Personas con discapacidad permanente:** derivadas de deficiencias físicas, sensoriales o mentales.
- **Personas mayores:** personas mayores discapacitadas o personas mayores no discapacitadas.
- **Personas con discapacidad temporal:** derivadas de actividades o situaciones coyunturales que pueden resultar incapacitantes. Pueden ser personas con discapacidad transitoria física, mujeres embarazadas, entre otros.

Por otro lado, si bien se han registrado ciertos avances en el terreno legal respecto de la consolidación de los derechos de las personas con discapacidad, éstas continúan teniendo una participación menor en el mercado turístico, en la vida cultural, el deporte, las artes y el ocio en general.

1.2. Personas con Movilidad Reducida

Una persona con movilidad reducida (PMR) *“es aquella persona que tiene limitadas, temporal o permanentemente, las posibilidades de desplazarse o moverse, para lo cual es dependiente de otras personas externas, de ayudas técnicas y de la supresión de barreras arquitectónicas para poder comprar bienes y contratar servicios públicos y privados”* (González Giménez, 2016, 17).

En cualquier momento, una persona puede verse limitada para realizar una actividad considerada como normal para el ser humano, debido a una serie de circunstancias que pueden ocasionar una restricción temporal de su movilidad, a la que se suele denominar capacidad restringida. Estas personas que por diferentes motivos ven reducida su autonomía, si bien pueden no ser personas discapacitadas, pueden incluirse en el grupo de individuos considerados como PMR, termino establecido por la Unión Europea, y que ha sido adoptado posteriormente por una gran cantidad de países entre los que se encuentra Argentina.

Es un concepto muy utilizado en accesibilidad, ya que es más amplio que la sola consideración de las personas con discapacidades. El grupo de PMR se compone tanto de aquellos que tienen una discapacidad relacionada con la movilidad (paraplejía, tetraplejía, problemas óseos, etc.) como de quienes tienen dificultades por otros motivos (ancianos, embarazadas, personas con niños pequeños, etc.). Al mismo tiempo, no todas las personas con capacidades restringidas son personas de movilidad reducida. La

definición de qué personas son de movilidad reducida puede cambiar según la normativa de la que se trate.

Las necesidades más habituales para las personas de movilidad reducida son la ausencia de desniveles, la suficiente anchura de paso, espacios más cercanos para estacionamiento, ausencia de torniquetes en transporte público (o unos especialmente diseñados) y prioridad en atención al cliente

1.3. Turismo Accesible

En 1980 la OMT formulaba en su Declaración de Manila la obligación de crear las mejores condiciones prácticas para el turismo sin ninguna clase de discriminación. Después su Asamblea General aprobó una serie de Resoluciones que ponen de manifiesto las razones para desarrollar el Turismo Accesible. También aprobó el documento “Para un turismo accesible a los minusválidos” en los años 90 que fue actualizado en 2005 en el documento “Hacia un turismo accesible para todos”. En el mismo hay recomendaciones específicas en materia de información y publicidad turísticas, preparación del personal y los requisitos generales y para instalaciones especiales que según la OMT deberían cumplir las instalaciones y sitios de interés turístico. Las recomendaciones de “Hacia un turismo accesible para todos” del 2005, han sido actualizadas en 2013 en estrecha colaboración entre la OMT y organizaciones de personas con discapacidad y, a posteriori, adoptadas por la Asamblea General de la Organización en agosto de 2013.

Según el Secretario General de la OMT Taleb Rifai (2013) “La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no

solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.”

Grünewald (1996) propone una de las definiciones del turismo accesible más completas, respetuosas y normalizadoras. Él lo define como "el conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social.”

Según Fuentes Viera (2012), la accesibilidad es la respuesta que muchos dan como uno de los pasos clave para la inclusión, pues son los espacios accesibles los que permiten la plena participación de personas con alguna discapacidad. La accesibilidad ha sido estudiada desde diversos campos disciplinares, como la Arquitectura, la Sociología, la Educación y la Cultura. Desde una perspectiva integral e integradora, busca cumplir el derecho de toda persona. Esto implica eliminar las barreras que impiden la movilidad, la comunicación, la manipulación o el conocimiento a cualquier persona, y poder utilizar de manera autónoma, cómoda y segura aquello que cada una considera necesario o elige.

Según la Fundación Turismo para Todos (2015), la Accesibilidad es la calidad de acceso que permite un desplazamiento independiente y sin obstáculos a personas con capacidad reducida. Constituye la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, sin restricciones derivadas del ámbito físico, urbano, arquitectónico o del transporte, para su integración y equiparación de oportunidades.

A su vez, la accesibilidad refiere a la cualidad que tiene el conjunto de espacios vinculados con el turismo para todas las personas, incluso las afectadas de

discapacidades de movilidad o comunicación, puedan llegar a todos los lugares y edificios que deseen sin sobreesfuerzos, acceder a los establecimientos en los que se ofrecen servicios turísticos y, en caso de emergencia, ser evacuados en condiciones de seguridad, hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos turísticos con comodidad (Juaristy, 2016).

Desde esta perspectiva, la accesibilidad en el turismo debe entenderse desde un punto de vista integral, abarcando al conjunto de instalaciones y servicios que conforman la oferta turística, desde las agencias de viaje y oficinas de información a los lugares de alojamiento, pasando por los distintos medios de transporte, estaciones de servicio, puertos, aeropuertos, establecimientos de restauración, museos, servicios higiénicos, etc.

La promoción y defensa de los derechos de las personas con discapacidad se ha intensificado en los últimos años, siendo el objetivo fundamental que este colectivo social participe plenamente en su entorno comunitario y que puedan disfrutar de una mejor calidad de vida. Esto incluye el derecho a viajar, a participar en actividades de ocio y a que se incluya en las ofertas turísticas los medios para superar las barreras existentes y desarrollar nuevas oportunidades turísticas.

De acuerdo con Juaristy (2016), las principales motivaciones que tienen las personas para realizar actividades turísticas son el desarrollo personal, la integración social, el enriquecimiento cultural y espiritual. A pesar de ello, acciones tan simples como visitar un museo, elegir un hotel o realizar una excursión pueden resultar enormes problemas, incluso la inaccesibilidad para las personas con movilidad reducida. Por lo general, la sociedad está organizada principalmente para estilos de vida sin limitaciones, por lo que es muy frecuente que las personas con discapacidad encuentren múltiples barreras de tipo físico (por ejemplo, falta de ascensor) para poder disfrutar de su experiencia turística.

1.4. Turismo para Todos

Afín con esta visión integradora que se viene consolidando en el ámbito turístico, cabe destacar el concepto de Turismo para Todos, el cual refiere a *“aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas, con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales”* (Juaristy, 2016, 33).

1.5. Diseño Universal

El desarrollo de un modelo de vida independiente, el incremento del número de personas con discapacidad, los movimientos sociales que los apoyan y los avances en las especialidades de rehabilitación y desarrollo de ayuda técnicas han llevado a la evolución del concepto de accesibilidad hacia lo que se denomina diseño universal. De acuerdo con la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF, 2007) el diseño universal *“es el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado. Es también, el proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama posible de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles”*.

1.6. Barreras

Las barreras son obstáculos físicos, sensoriales o actitudinales, que impiden o limitan el acceso, utilización y disfrute, afectando la plena integración de las personas con discapacidad. La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe las barreras como algo más que simples obstáculos físicos. Según la OMS, las barreras son *“factores en el entorno de una persona que, cuando están ausentes o presentes, limitan el funcionamiento y crean discapacidad”*. Estos incluyen aspectos como los siguientes:

- un entorno físico que no es accesible;
- falta de tecnología de asistencia relevante (dispositivos de asistencia, adaptables y de rehabilitación);
- actitudes negativas de las personas hacia la discapacidad;
- servicios, sistemas y políticas que no existen o perjudican la participación de todas las personas con una afección en todos los aspectos de la vida.

1.6.1. Barreras Físicas

“Son obstáculos que impiden o dificultan el acceso físico a un establecimiento (y/o se desconocen las pautas de atención a personas con capacidades restringidas).

Las barreras físicas son de índole material y se presentan cuando las dimensiones y/o diseño obstaculizan la autonomía e independencia de las personas (con o sin discapacidad). Dentro de ellas, podemos diferenciar:

- *Barreras arquitectónicas:* en edificios públicos y/o privados, ya sean destinados a educación, trabajo, esparcimiento o vivienda (por ejemplo, edificio de oficinas cuyo acceso a desnivel carece de rampas).
- *Barreras urbanísticas:* en la construcción o mobiliario urbano, de todo espacio libre, de uso público o privado (por ejemplo, veredas que tengan obstáculos físicos que imposibiliten la circulación en sillas de ruedas).
- *Barreras en el transporte:* en todo el sistema de movilidad, por tierra, agua o aire, público o privado (por ejemplo, falta de espacio en micros de larga distancia para que se ubique cómodamente una persona en silla de ruedas).
- *Barreras en la comunicación:* en los medios de información televisados, telefónicos y de señalización (por ejemplo, falta de información en código Braille

para personas ciegas), como asimismo en la interacción lingüística entre personas.”³

1.6.2. Barreras Sensoriales

“Desde un punto de vista legal, las barreras sensoriales se definen como los obstáculos en la comunicación sensorial. Es decir, aquellas que impiden o dificultan expresar y/o recibir mensajes a través de los sistemas de comunicación sensorial (oral-auditivo, audiovisual-), sean estos individuales o colectivos. Esta definición aparece recogida en diversos documentos legales en España: la Ley 3/1997 del 7 de abril de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transporte y de la Comunicación; el Decreto 19/1999 del 9 de febrero del mismo nombre y la Ordenanza Municipal del 28 de Febrero de 2002 para la Eliminación de Barreras de la Comunicación y del Transporte”⁴

1.7. Calidad Turística

La Norma ISO 9000:2005 (2005:8) define a la calidad como "el grado que en un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos". El termino calidad puede utilizarse acompañado de adjetivos como pobre, buena, excelente.

El Consejo Ejecutivo de la OMT, por su parte, aprobó en su reunión N°103, celebrada en Málaga en 2016, la siguiente definición de calidad de un destino turístico, propuesta por el Comité de Turismo y Competitividad de la OMT: "La calidad de un destino turístico es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del

³ Disponible en <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/NEUQUEN/690/disca05.htm>. Fecha de consulta 15/02/2018

⁴ Disponible en: https://www.elperiodicodearagon.com/noticias/aragon/lucha-contra-las-barreras-sensoriales-remonta-1997_73064.html. Fecha de consulta: 15/02/2018

consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos. También presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural"⁵

En base a tal definición, Carossia, Estela de Lourdes Narvaez, Estela Lucía Peluc y Mirna Heidi en su trabajo *Turismo y desarrollo: La accesibilidad hotelera como indicador de calidad de la oferta (2016)* sostienen que "la expresión: **factores subyacentes que determinan la calidad**, sugiere que debería haber unos criterios de calidad comunes e irrevocables esenciales para cualquier consumidor, con independencia de la categoría o clase del producto, del establecimiento, de la instalación o del servicio." Tales factores establecen el nivel mínimo de protección del consumidor, por debajo del cual es imposible alcanzar una calidad total y, si falla alguno de ellos, la calidad de la experiencia turística disminuye significativamente.

Asimismo, al referirse al factor *seguridad*, se puede decir que un producto o servicio turístico no puede representar un peligro para las vidas de las personas, ni causar daño a la salud, a cualquier otro interés vital o a la integridad del consumidor (aunque se trate de Turismo Aventura). Además, las normas de seguridad las estipula normalmente la ley y deberían considerarse cómo normas de calidad.

Respecto de la *higiene*, en el caso de un alojamiento debe ser saludable y limpio, así como las normas de inocuidad de los alimentos (que generalmente se estipulan por ley) deben cumplirse y deben ser comunes a todos los tipos de establecimientos de comidas, desde los puestos callejeros hasta los restaurantes de lujo, pasando por las comidas de los aviones.

⁵ Disponible en <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-07-01/la-gestion-de-la-calidad-esencial-para-la-competitividad-de-los-destinos-tu>. Fecha de consulta: 11/05/2018

En lo que respecta a la *accesibilidad*: es un factor que exige que se eliminen las barreras físicas, de comunicación y de servicios para permitir, sin discriminación, que cualquiera pueda utilizar los productos y servicios turísticos, independientemente de sus diferencias por nacimiento o enfermedad, incluidas las personas con discapacidades.

Roberto Boullón, por su parte, en su libro *La Calidad Turística en la pequeña y mediana empresa (2003)* afirma que “la calidad en los servicios turísticos resulta de la mezcla de una serie de componentes, que juntos actúan en los juicios sobre la percepción de los consumidores: el primero, es el componente humano, en el cual se destaca una serie de atributos tales como: habilidad y versatilidad, amabilidad en el trato, actitud siempre positiva, idoneidad en la prestación, etc. El segundo componente es el físico y constituye un aspecto clave, ya que las características de éste actúan como una especie de envoltente integrada por todos aquellos elementos tangibles a través de los cuales se desarrollan las actividades relativas al servicio en cuestión. Por tanto, la faceta física del servicio dado su condición de envoltura, es lo primero que ve el turista. Este comienza a sentirse cómodo cuando sus desplazamientos se facilitan y cuando todo lo que encuentra parece adaptarse perfectamente a la función que debe cumplir. Esto se potencia cuando el turista tiene alguna restricción en sus capacidades, ya que si no encuentra condiciones adecuadas para desenvolverse (presencia de barreras), no estará en situación de disfrutar de los servicios que se le ofrecen. El tercer aspecto de la calidad, se refiere a la combinación de los usuarios de un lugar con el ambiente físico que lo caracteriza. Ambas relaciones son insolubles y definen climas que son los que atraen a ciertos tipos de consumidores y espantan a otros.”⁶

La adecuada conformación de los tres componentes anteriores, orientada a brindar condiciones de accesibilidad a los potenciales usuarios, puede constituirse en un

⁶ BOULLON ROBERTO C (2003). *Calidad turística en la Pequeña y Mediana Empresa*. Ed. Turística. México.

importante indicador de calidad del servicio, capaz de generar una ventaja competitiva sustentable.

Por último, siguiendo a la OMT (2014) se puede decir que “la accesibilidad en el turismo puede y debe ser un motor de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en los países receptores puesto que los esfuerzos benefician a la sociedad en su conjunto”⁷. Las normativas exigen cada vez más el estricto cumplimiento de las exigencias de accesibilidad que llevará a las autoridades a tutelar, incluso coactivamente, que todos los entornos turísticos sean accesibles. Lo que no hayan conseguido las leyes a nivel internacional, lo conseguirá probablemente la motivación económica si se considera la accesibilidad algo beneficioso para el turismo.

1.8. Normas de calidad

“Una norma es un documento ordenador de una cierta actividad que contiene especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y de los avances de la tecnología; es de público conocimiento; y, en razón de su conveniencia o necesidad de aplicación extensiva, puede ser aprobada como tal por un organismo acreditado al efecto”. “Las normas constituyen herramientas para que una organización pueda mejorar la calidad de sus productos o servicios, permitiéndole mantener, así como actualizar, los estándares alcanzados a lo largo del tiempo, de forma tal de obtener la constante satisfacción de las necesidades del cliente, e incluso superar las expectativas de éste.”⁸

⁷ Disponible en <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accesibilityesacc.pdf>. Fecha de consulta: 11/05/2018

⁸ MINISTERIO DE TURISMO NACIONAL & MINISTERIO DE SALUD NACIONAL (2008). *Directrices De Accesibilidad En Alojamientos Turísticos Y Guía De Autoevaluación*. Argentina.

1.9. IRAM

El Instituto de Normalización y Certificación en Argentina se denomina IRAM: estudia y publica normas argentinas en todos los campos de actividad, que favorecen y facilitan el desarrollo económico y social, lo cual contribuye a mejorar la calidad de vida y el uso racional de los recursos. IRAM participa activamente, como representante de la República Argentina, en los procesos de normalización internacional, en ISO e IEC. El IRAM es necesario en la actividad turística dado que en los últimos años el turismo evolucionó considerablemente, causando un ordenamiento desparejo, con distintas etapas de desarrollo según el espacio que sea objeto de atención. Esta situación dificulta uniformar las actuaciones de los prestadores y repercute negativamente en el destino al generar un posicionamiento confuso del país en el turista dependiente de la región visitada.

Normas de accesibilidad establecidas:

- ❖ **IRAM N°3722** - Símbolo de acceso para personas con discapacidad motora. Vigente desde 02/12/1991.
- ❖ **IRAM N°3741** - Seguridad para discapacitados visuales. Señal táctil de peligro en envases de productos para uso doméstico. Vigente desde 01/08/1995.
- ❖ **IRAM N°111100** - Edificios. Accesibilidad de las personas al medio físico. Circulaciones horizontales. Requisitos. Vigente desde 25/06/1999
- ❖ **IRAM N°111101** - Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios - Rampas fijas. Vigente desde 31/08/2004
- ❖ **IRAM N°111102-1** - Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos. Edificios con acceso de público. Señalización. Vigente desde 10/07/2002
- ❖ **IRAM111102-2** - Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización para personas con discapacidad visual en espacios urbanos y en edificios con acceso de público. Señalización en solados y planos hápticos. Vigente desde 05/12/2002

- ❖ **IRAM111103** - Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios - Escaleras. Vigente desde 10/07/2003
- ❖ **IRAM111104** - Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Agarraderas, bordillos y pasamanos. Vigente desde 31/08/2004
- ❖ **IRAM111106** - Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos y edificios. Estacionamientos. Vigente desde 17/06/2005
- ❖ **IRAM111107** - Accesibilidad de las personas al medio físico. Equipamientos. Grifería. Criterios de selección. Vigente desde 25/08/2005
- ❖ **IRAM111108** - Accesibilidad de las personas al medio físico. Vados y rebajes de cordón. Vigente desde 27/12/2007
- ❖ **IRAM111109** - Accesibilidad de las personas al medio físico. Puertas accesibles. Vigente desde 15/10/2009
- ❖ **IRAM111110** - Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos y edificios. Servicios sanitarios accesibles. Vigente desde 15/05/2009
- ❖ **IRAM111112** - Accesibilidad de las personas al medio físico. Cocinas accesibles. Vigente desde 24/09/2010
- ❖ **IRAM10051 (Exp)** - Rampas para el ingreso y egreso de personas con movilidad reducida a vehículos para el transporte de pasajeros con capacidad superior a nueve plazas. Vigente desde 07/12/2007
- ❖ **IRAM10052 (Exp)** - Plataformas elevadoras para el ingreso y egreso de personas en silla de ruedas a vehículos para el transporte de pasajeros con capacidad superior a nueve plazas. Vigente desde 18/10/2010
- ❖ **IRAM111113-1** - Accesibilidad de las personas al medio físico. Accesibilidad universal. Parte 1 - Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno. Vigente desde 29/12/2011
- ❖ **IRAM111113-2** - Accesibilidad de las personas al medio físico. Accesibilidad universal. Parte 2 - Sistema de gestión de la accesibilidad. Vigente desde 04/06/2012

- ❖ **IRAM111114** - Accesibilidad de las personas al medio físico - Construcción de edificios. Vigente desde 25/08/2014
- ❖ **IRAM111115** - Accesibilidad de las personas al medio físico - Espacios urbanos y rurales. Vigente desde 28/09/2012
- ❖ **IRAM111116** - Accesibilidad de las personas al medio físico - Dormitorios y habitaciones accesibles en viviendas y en edificios no residenciales. Vigente desde 31/08/2015

Entre las normas de mayor aplicación se encuentran las **ISO** serie **9000**. Este grupo de normas proporciona a las organizaciones una metodología para el mejoramiento de la calidad y de la eficiencia de los procesos productivos. Las mismas han sido adoptadas por más de setenta países como normas de calidad nacional; en Argentina comenzaron a certificarse en el año 1982.

2. Marco Legal vigente

➤ **Legislación Nacional vigente**

En Argentina, la Ley Nacional de Turismo N° 25.997 fue sancionada el 16 de diciembre de 2004 y entrada en vigencia el 5 de enero de 2005. En su Artículo 2, establece los principios rectores de la misma, entre los cuales se desprende la Accesibilidad, entendiendo por ella la propensión a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades. Así también el Artículo 34, crea el Programa Nacional de Inversiones Turísticas en el que se incluyen las inversiones de interés turístico, a ser financiadas por el Estado Nacional.

Asimismo en el marco del Sistema de Protección Integral de las Personas con Discapacidad, la Ley Nacional de Turismo Accesible N°25.643, promulgada en 2002, determina que las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse a los criterios universales establecidos en la Ley Nacional de Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida N° 24.314 (promulgada en 1994, siendo una modificación de la Ley N° 22.431) y el Decreto Reglamentario N° 914/97. Esta ley define al Turismo Accesible como “el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración -desde la óptica funcional y psicológica- de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”. Así también en su Artículo 2° entiende por persona con movilidad y/o comunicación reducidas a las comprendidas en el artículo 2° de la Ley Nacional 22.431 (Ley de Sistema de Protección Integral de los Discapacitados), como también aquellas que padezcan alteraciones funcionales por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas. Establece la obligación de las Agencias de Viajes de informar a las personas con movilidad y/o comunicación reducidas y/o grupo familiar y/o acompañante sobre los inconvenientes e impedimentos que pudiere encontrar en la planificación de un viaje que obstaculizaran su integración física, funcional o social y, a su vez, comunicar a los prestadores de servicios turísticos sobre las circunstancias referidas en el artículo 2° a los fines de que adopten las medidas que las mismas requieran. Asimismo insta a los prestadores de servicios a adecuarse de conformidad con los criterios del diseño universal establecidos en la Ley 24.314 y decreto reglamentario 914/97, gradualmente en los plazos y proporciones que establezca la reglamentación, quienes deberán ser identificados con los símbolos de accesibilidad adoptados por Ley 19.279 y las normas IRAM 3722, 3723 y 3724, emitido por la Secretaría de Turismo de la Nación y/o los organismos en quienes las provincias deleguen dichas funciones, previa consulta con la autoridad competente. Finalmente, la ley contempla la adecuación del material institucional de difusión de la República Argentina

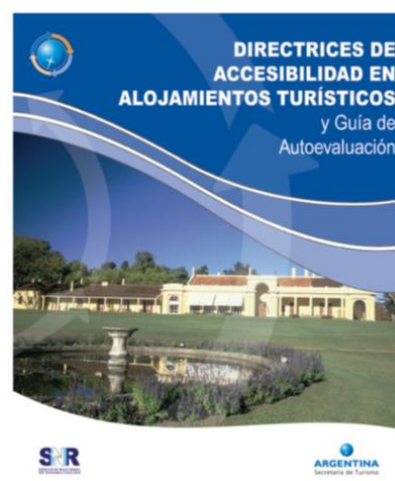
para la comprensión gráfica, visual y/o auditiva por parte de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas.

Por su parte, la Ley de Sistema de Protección Integral de los Discapacitados (Ley 22.431) sancionada en marzo 1981, en su artículo 2º dice que “se considera discapacitada a toda persona que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral.”

➤ **Directrices de Accesibilidad**

El entonces, Ministerio de Turismo de la Nación (MINTUR, actual Secretaría de Gobierno de Turismo) conjuntamente con el Servicio Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud a través de una serie de acciones conjuntas para contribuir a la plena integración de las personas con discapacidad, elaboraron y publicaron las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos (año 2008) y las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos.

Estas directrices son guías para los prestadores que brindan diversos servicios turísticos, otorgando **pautas voluntarias** que permiten evaluar y adaptar los espacios y reducir barreras integrando a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Las mismas están indicadas para aquellos prestadores de servicios turísticos, ya sea de carácter público o privado, que buscan aumentar la satisfacción del usuario, implementando prácticas integradoras y de calidad. Estas directrices son utilizadas como referencia para el desarrollo de la presente investigación.



Particularmente las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos procuran:

- Sensibilizar a los Alojamientos Turísticos sobre aspectos mínimos que deberían contemplar en su gestión.
- Establecer un marco de referencia para la gestión de las organizaciones, que oriente hacia la accesibilidad la mejora de la calidad de los servicios.
- Proveer una herramienta práctica para la implementación de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la satisfacción del usuario.
- Promover la adopción e intercambio de buenas prácticas entre los Alojamientos Turísticos.

Los destinatarios de tales directrices son los alojamientos turísticos, hoteleros y parahoteleros; y los beneficiarios son las personas con movilidad y/o comunicación reducida, Recursos Humanos del Sector Turístico y la ciudadanía en general.

Según el director Ivan Ralvic (2018), el Programa de Directrices de Accesibilidad considera al Turismo Accesible como “el que contempla el diseño o adecuación del entorno turístico para que sea accesible para todos los grupos de población, procurando la mayor autonomía de las personas, la seguridad y el confort, particularmente de los turistas con discapacidad, entendiendo que la accesibilidad es parte importante de la calidad turística, por ello también la capacitación del personal es fundamental para una correcta atención y trato”.

Tales directrices se encuentran divididas en cuatro grupos temáticos, los cuales a su vez están subdivididos en distintas dependencias que se encuentran presentes en los establecimientos turísticos y deben ser tenidas en cuenta en la gestión integral de tales establecimientos:

1. Directrices referidas a accesibilidad arquitectónica

- *Entorno Inmediato de un establecimiento accesible*
- *Acceso al alojamiento turístico*
- *Zonas de recepción y atención al público accesibles*
- *Circulación vertical accesible*
- *Circulación horizontal accesible*
- *Habitaciones accesibles*
- *Sanitarios accesibles*
- *Espacios comunes accesibles*

2. Directrices referidas a comunicación, iluminación y señalización accesible

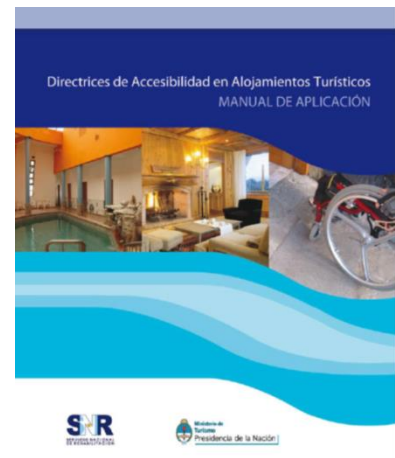
- *Comunicación accesible*
- *Iluminación accesible*
- *Señalización accesible*

3. Directrices referidas a seguridad

- *Protección contra Incendio. Alarmas*
- *Evacuación*

4. Directrices referidas a capacitación del personal

Por otro lado, desde el entonces MINTUR (2010), se elaboró el Manual de Aplicación, complemento de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos, lo cual significa una gran iniciativa en el turismo accesible. Se trata de un documento orientador para aquellos alojamientos que pretendan profundizar en las recomendaciones sobre la temática y sobre las diversas alternativas para su implementación.



Específicamente en la ciudad de Puerto Madryn desde el año 2012 se dio inicio al proceso de implementación de las Directrices de Accesibilidad y desde ese año se realizan reuniones informativas, cada año hasta la actualidad (la última se realizó el 8 de

Mayo de 2018). Actualmente, la ciudad cuenta con 19 establecimientos distinguidos dentro del programa de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos entre los que se incluyen balnearios, espacios gastronómicos, senderos del Área Natural Protegida El Doradillo, centros de informes e interpretación, establecimientos hoteleros y actividades como buceo y avistaje de ballenas. Las distinciones y revalidaciones corresponden a los años 2013, 2014 y 2017

➤ **Legislación Provincial y Municipal vigente**

En cuanto a la legislación provincial, Chubut cuenta con la Ley I-296 Sistema Provincial de Protección Integral a las Personas con Discapacidad (promulgada en el año 2005 y modificada por última vez en el 2015). La misma “establece un sistema provincial de protección integral a las personas con discapacidad, tendiente a promover su integración social y desarrollo personal, y equiparación de accesibilidad y oportunidades”. Asimismo, en su artículo 24º “Se establece la prioridad de la supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos, arquitectónico y de transporte que se realicen o en los existentes que se remodelen o sustituyan en forma total o parcial sus elementos constitutivos, con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con discapacidad y mediante la aplicación de las normas contenidas en el presente capítulo. A los fines de la presente ley, se entiende por accesibilidad la posibilidad de las personas con discapacidad de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o de transporte, para su integración y equiparación de oportunidades”.

Por su parte, a nivel municipal, el Concejo Deliberante de la ciudad de Puerto Madryn sancionó las siguientes ordenanzas:

- *Ordenanza 7700/2011 - Menús en braille:* Establece las especificaciones para la confección de los menús en braille.

- *Ordenanza N°8233:* Servicio de taxis accesibles para personas con movilidad reducida.

- *Ordenanza N°8551 - Taxis accesibles:* Tiene por objeto otorgar 2 licencias de taxis accesibles, las cuales funcionarán en la parada de la plaza y en la parada del hospital.

- *Ordenanza N° 8591 - Para productos libres de gluten:* pautas y condiciones para garantizar, facilitar y fomentar el acceso a productos alimenticios libres de gluten en los restaurantes ubicados dentro del ejido municipal de la ciudad de Puerto Madryn.

Por otro lado, es importante recordar que los establecimientos dedicados al alojamiento son un eslabón fundamental del mercado turístico y la cadena de accesibilidad. Estos son uno de los elementos primordiales que las personas con discapacidad evalúan antes de viajar a un destino turístico.

Para la presente investigación es importante conocer la regulación, clasificación y categorización de los alojamientos turísticos de Puerto Madryn.

La autoridad de aplicación, en lo que respecta a Alojamientos Turísticos, es la Secretaría de Turismo y Áreas Protegidas de la Provincia del Chubut, siendo quien inspecciona, regula y categoriza los mismos. Asimismo, desde la Municipalidad de Puerto Madryn, no se cuenta con una reglamentación específica sobre accesibilidad en alojamientos y solo se realizan habilitaciones municipales para que el establecimiento pueda ejercer su actividad comercial (se encarga el área de comercio de la Municipalidad). Los alojamientos turísticos del destino, se adecúan a lo requerido por la ley provincial que se explicará a continuación.

En el año 2014, la Secretaría de Turismo y Áreas Protegidas de la Provincia del Chubut, informó que mediante la Resolución 32-14 NSCyCAT se aprobó el Nuevo

Sistema de Clasificación y Categorización de Alojamientos Turísticos para la Provincia del Chubut.

El nuevo marco normativo, deja fuera de vigencia el Decreto 1264/80. En este sentido, los parámetros que dieron origen a la categoría de todos los Alojamiento inscriptos hasta el 2014 en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos (RPAT), cambiaron. Este Nuevo Sistema, regula el servicio de alojamiento turístico, su clasificación, categorización, inscripción y control en la provincia de Chubut. El mismo, está compuesto por requisitos mínimos obligatorios y un sistema de puntaje que se desarrolló en matrices, las cuales definen las categorías a través de ponderación por atributos, en orden a que el método que rige las grillas de categorización es el promedio ponderado (Sistema Mixto de Categorización).

Actualmente la reglamentación de la actividad se conforma de la siguiente manera:

- Ley XXIII nº27 - Alojamientos octubre 2010: regula el Servicio de Alojamiento Turístico, su clasificación, categorización, inscripción y control de funcionamiento de los establecimientos en los que se presta el mismo, dentro del territorio de la Provincia del Chubut.

- DECRETO Nº 1036/13, designa la Autoridad de Aplicación de la Ley XXIII Nº 27 y establece los Requisitos mínimos para el funcionamiento de cualquier Alojamiento Turístico como así también las clases y categorías para el sector. Si bien en el artículo 5º de este decreto contempla la accesibilidad, **no se especifica un número mínimo de plazas de alojamiento o espacios dentro del establecimiento que resulten accesibles.**

ARTÍCULO 5º: “Especialización. Sin perjuicio de la clasificación y categorización que les correspondiere en los términos de la Ley de Alojamiento Turístico, de la presente norma y de lo que estableciese la Autoridad de Aplicación, los propietarios o responsables de los alojamientos turísticos podrán solicitar y obtener el reconocimiento de la

especialidad, en razón de las instalaciones complementarias disponibles, de las características de los servicios prestados y/o de la tipología de su oferta.

Las mismas tendrán carácter voluntario y complementario a la clase otorgada por la Autoridad de Aplicación.

La Autoridad de Aplicación deberá determinar los requisitos a cumplimentar, los que se adicionarán a los exigidos para cada clase y categoría.

Ningún establecimiento podrá utilizar estas identificaciones complementarias sin la expresa autorización de la Autoridad de Aplicación.

A los fines del presente Decreto se establecen las siguientes especializaciones sin perjuicio de aquellas que, a futuro, establezca la Autoridad de Aplicación:

(...)

p) **Accesible:** Establecimientos que apliquen los lineamientos de accesibilidad que posteriormente establezca la Autoridad de Aplicación, para lo cual deberá determinar las características con las que deben contar el entorno, los productos y los servicios de los alojamientos para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad”.

- RESOLUCIÓN 32/14-STYAP establece por medio de matrices los parámetros que regirán las categorías de cada Clase.

Dentro del anexo I del sistema de clasificación y categorización de alojamientos turísticos para la provincia del Chubut realizado por la Secretaria de Turismo y Áreas Protegidas (2012), se explica en los siguientes artículos lo que respecta a los hoteles:

Artículo 1º: “El Sistema de Clasificación y Categorización de Alojamientos Turísticos para la Provincia del Chubut, es regido por un sistema mixto, compuesto por las obligaciones expuestas en el Artículo 8º del Decreto Nº 1036/13 bajo el título -Requisitos mínimos para el funcionamiento de cualquier Alojamiento Turístico- y por el Sistema de puntaje que se desarrolla en el presente Anexo”.

Artículo 2º: “La categoría será definida por una matriz de ponderación de atributos, en orden a que el método que rige las grillas de categorización, es el promedio

ponderado. En cada una de las grillas se aprecia en la primera columna el detalle de los criterios y subcriterios a ser evaluados, en la segunda, se observan los puntajes asignados a cada atributo y en la tercera columna se registra el peso relativo (ponderación) que posee cada atributo en relación al total”.

Artículo 4º: “A los fines de la presente reglamentación, la categorización para la clase Hotel, será definida en base a la Grilla de Categorización que se expone a continuación, siendo los puntajes mínimos requeridos para cada categoría los siguientes: (...)”

Por otro lado, en la actualidad, la ciudad de Puerto Madryn cuenta con un total de 22 hoteles que van de la categoría 1* (una estrella) a 4* (cuatro estrellas). En el siguiente cuadro queda reflejado el total de hoteles según categoría y plazas disponibles.

Categoría	Plazas	Unidades
HOTEL 4*	1012	5
HOTEL 3*	915	9
HOTEL 2*	623	7
HOTEL 1*	114	1
TOTAL	2664	22

Fuente: elaboración propia en base a *Anuario 2017*. Secretaría de Turismo. Municipalidad de Puerto Madryn. Chubut.

A continuación se detallan los requerimientos que se exigen a los alojamientos accesibles, en el Sistema de Clasificación y Categorización antes mencionado:

Tabla 2: Sistema de Clasificación y Categorización

ALOJAMIENTOS ACCESIBLES		Puntaje Máximo	Puntaje desglosado	%
1.	Espacios para estacionar debidamente señalizados en horizontal y vertical	1	1	1%
2.	Espacios para estacionar con un ancho de 3,70m, franja de acceso al vehículo (señalizada), 1 cada 50 habitaciones	1	1	1%
3.	Acceso desde el estacionamiento al interior del hotel señalado y sin obstáculos.	1	1	1%
4.	Suelos con superficies regulares y antideslizantes.	1	1	1%
5.	Entradas, Lobby y Recepción			
6.	Itinerarios sin obstáculos ni cambios de nivel	1	1	1%
7.	Rampas con pendientes inferiores a 12º o ascensores, rampas, montacargas, etc.	1	1	1%
8.	Pavimento antideslizante libre de obstáculos o desniveles	1	1	1%
9.	Suelos interiores con superficies regulares y antideslizantes	1	1	1%
10.	Mostradores con altura mínimo de 70 cm (Alternativa un espacio del mismo a 70 cm. Y el resto más alto)	1	1	1%
11.	Mostrador con parte inferior libre de 70 cm x 40 cm que permita el acercamiento de sillas de ruedas.	1	1	1%

16.	Campanilla del teléfono acompañada de dispositivos de luz intermitente y regulación de volumen.	1	1	1%
17.	TTY - <i>Un TTY (teletipo) está compuesto por un teclado y una pantalla de visualización electrónica; convierte los mensajes pasados a máquina en tonos electrónicos que son mandados por medio de una línea de teléfono estándar, semejante a un fax. La comunicación es directa con cualquier persona que tiene un aparato similar, o alternativamente, se puede usar el Servicio de Transmisión de Telecomunicaciones como un medio de comunicación. TTY también es conocido en inglés como TDD (aparato de Telecomunicación para los Sordos) o TT (teléfono de texto).</i>	1	1	1%
18.	Baños públicos			
19.	Por lo menos deberá haber un lavabo accesible a una altura no mayor a 80 cm con parte inferior libre de 70 cm que permita el acercamiento de sillas de ruedas (cañerías exteriores debajo del lavabo deberán estar revestidas con material aislante), con pisos antideslizantes	1	1	1%
20.	Ancho de la puerta no menor a 80cm.	1	1	1%
21.	Puerta con apertura hacia el exterior o puertas corredizas	1	1	1%
22.	Dimensiones interiores que permitan maniobrar con una silla de ruedas (radio de giro de 1,50 x 1,50).	1	1	1%
23.	Inodoro a la altura de 50 cm.	1	1	1%
24.	Portarrollos al alcance de la mano	1	1	1%
25.	Barra de apoyo fijas cerca del inodoro a aproximadamente 70 cm del suelo y otra rebatible a la misma altura, con espacio libre de 90 cm para traspaso.	1	1	1%
26.	Espejo sobre el lavabo cuya parte inferior no supere los 80 cm.	1	1	1%
27.	Dispensers de jabón y papel o secador de manos ubicado a una altura no mayor a 1 m.	1	1	1%
28.	Pisos y desnivel con superficies antideslizantes	1	1	1%
29.	Pulsador con luz y timbre y teléfono	1	1	1%
30.	Circulación			
31.	Suelos con superficies regulares, antideslizantes y sin obstáculos.	1	1	1%
32.	Medidas: ancho mínimo de 1.20 mts v con barandas a 0.90 v			1%
34.	Escaleras con barandas en ambos lados a 0.90 y 0.75 mts con descanso al comienzo y fin de 0.30 mts para señalar	1	1	1%
35.	Escaleras cerradas y con descansos intercalados	1	1	1%
36.	Cambio de textura del piso al inicio del descenso de una escalera para prevenir a personas no videntes.	1	1	1%
37.	Barandas con superficie continúa a lo largo de toda la escalera.	1	1	1%
38.	Estaciones de descanso en corredores extensos	1	1	1%
39.	Espacios aéreos libres o despejados.	1	1	1%
40.	Puertas			
41.	Puertas de acceso de más de 80cm de ancho	1	1	1%
42.	No se deberán utilizar puertas giratorias	1	1	1%
43.	No deberá haber puertas intermedias a lo largo de entradas accesibles.	1	1	1%
44.	Apertura de puerta con mínimo esfuerzo, equivalente para levantar 3,30 kg	1	1	1%

45.	Puertas de vidrio con marcos fácilmente visibles y/o elementos gráficos a media altura, distinguibles por personas con disminución visual	1	1	1%
46.	Puertas automáticas deberán abrir y cerrar en 3 segundos y deberán permanecer abiertas por 5 segundos	1	1	1%
47.	Ascensores			
48.	Itinerario sin obstáculos ni cambio de nivel con radio de giro de 1.50 mts en la puerta del mismo	1	1	1%
49.	Puerta exterior automática	1	1	1%
50.	Ancho de la puerta no menor a 80cm.	1	1	1%
51.	Medidas interiores mínimas 1,10 x 1,40 m	1	1	1%
52.	Botonera a una altura de entre 1,00 y 1,20 m del suelo	1	1	1%
53.	Botonera con numeración normal y braille	1	1	1%
54.	Pasamanos entre 80 y 85 cm del suelo la altura de los pasamanos van a 0,75 y 0,90 mts del suelo	1	1	1%
55.	Señales visibles y sonoras	1	1	1%
56.	Mecanismo de reapertura inmediata en caso de detección de obstáculos	1	1	1%
57.	Superficie sin alfombras	1	1	1%
58.	Controles de emergencia agrupados en el mismo sector del panel y a una altura no superior a 1,20m	1	1	1%
59.	Controles de emergencia en braille	1	1	1%
60.	Restaurantes y Bares			
61.	No deberán tener como único medio de acceso, escaleras.	1	1	1%
62.	Ancho de la puerta no menor a 80cm.	1	1	1%
63.	Acceso sin obstáculos	1	1	1%
64.	Dimensiones interiores que permitan maniobrar con una			1%
65.	Mesas con parte inferior libre de 70 cm y patas a una distancia de no menos de 80 cm entre una y otra para permitir el acercamiento de sillas de ruedas.	1	1	1%
66.	Mesas circulares de pata central con un diámetro de entre 122 cm y 137 cm.	1	1	1%
67.	Barra con zona que no supere los 80 cm de altura	1	1	1%
68.	Autoservicio de comidas en mesas de no más de 80 cm de altura.	1	1	1%
69.	Salas de Reunión y Business Centre			
70.	Ancho de la puerta no menor a 80cm.	1	1	1%
71.	Acceso sin obstáculos	1	1	1%
72.	Espacio para sillas de ruedas (teniendo en cuenta mesa)	1	1	1%
73.	Baños adaptados y accesibles	1	1	1%
74.	Área para hipoacúsicos, aros magnéticos	1	1	1%

75.	Cartelería lumínica y sonora	1	1	1%
76.	Realizar senderos texturados o con distintos colores con banquetas	1	1	1%
77.	Áreas Recreativas			
78.	Suelos con superficies regulares y antideslizantes	1	1	1%
79.	Acceso sin obstáculos	1	1	1%
80.	Rampas con pendientes inferiores al 10%	1	1	1%
81.	Pileta con límites de profundidad claramente indicados	1	1	1%
82.	Pileta con sector de superficie antideslizante	1	1	1%
83.	Habitaciones			
84.	Deberá existir al menos una habitación para personas con discapacidad física.	1	1	1%
85.	Ancho de la puerta no menor a 80cm.	1	1	1%
86.	Dimensiones interiores que permitan maniobrar con una silla de ruedas (radio de giro de 1,50 x 1,50).	1	1	1%
87.	Armarios con puertas corredizas y una altura máxima es de 1.40 mts, los cajones tienen que tener un tope para que no se caiga y manija accesible	1	1	1%
88.	Estantes y percheros fácilmente alcanzables desde una silla de ruedas a no más de 1,20 mts del suelo.	1	1	1%
89.	Ventana con base a no más de 60 cm del suelo	1	1	1%
90.	Mesa o escritorio con parte inferior libre de 76 cm y patas a una distancia de no menos de 80 cm entre una y otra para permitir el acercamiento de sillas de ruedas	1	1	1%
91.	Radiadores de calefacción aislados para evitar quemaduras a personas sin sensibilidad en sus miembros	1	1	1%
92.	Enchufes a 0.90 a 1.20 mts de altura y color contrastante	1	1	1%
93.	Cama a 50 cm del suelo y con acceso de ambos laterales.	1	1	1%
94.	Deberá existir al menos una habitación para personas con discapacidad sensorial.	1	1	1%
95.	Timbre en el exterior que active señal luminosa en el interior de la habitación para huéspedes con discapacidad auditiva.	1	1	1%
96.	Enchufes a 0.90 a 1.20 mts de altura y color contrastante	1	1	1%
97.	Detector de humo con sonido y luz.	1	1	1%
98.	Baños en habitaciones			
99.	Dimensiones interiores que permitan maniobrar con una silla de ruedas (radio de giro de 1,50 x 1,50).	1	1	1%
100.	Ancho de la puerta no menor a 80cm.	1	1	1%
101.	Puerta con apertura hacia el exterior o corredizas	1	1	1%
102.	Lavabo a una altura no mayor a 80 cm con parte inferior libre de 70 cm que permita el acercamiento de sillas de ruedas	1	1	1%
103.	Espejo sobre el lavabo cuya parte inferior no supere los 80	1	1	1%

104.	Suelos con superficies regulares y antideslizantes	1	1	1%
105.	Interior de recinto para bañarse con superficies regulares y antideslizantes, y barras de apoyo.	1	1	1%
106.	Interior de recinto para bañarse debe incluir banco para sentarse con inclinación hacia atrás.	1	1	1%
107.	Ducha de mano a 1,20 mts de altura.	1	1	1%
108.	Bañera con barras de apoyo y duchas con rejillas para la colección del agua a nivel del solado, con duchado de mano y barandas	1	1	1%
109.	Información y Comunicación			
110.	Plan de evacuación en braille y en formato aumentativo.	1	1	1%
111.	Información sobre servicios del hotel y externos en braille	1	1	1%
112.	Señales generales			
113.	Facilidades accesibles identificadas con el símbolo internacional de Accesibilidad	1	1	1%
114.	Símbolos acompañados por equivalente significado en braille	1	1	1%
115.	Seguridad			
116.	Alarmas visibles y audibles en todas las áreas públicas y circulaciones	1	1	1%
117.	Alarmas visibles y audibles en todas las habitaciones	1	1	1%
118.	Salidas claramente identificadas	1	1	1%
119.	Circulaciones de emergencias de nos menos de 1,50 m de ancho	1	1	1%
120.	Asistencia adicional para evacuación de personas con discapacidad.	1	1	1%
121.	Generales			
122.	Interruptores de corriente y comandos de regulación de temperatura utilizables por el huésped de altura no mayor a 1,20m y de colores contrastantes con la superficie posterior	1	1	1%
123.	Timbres de alarma, en habitaciones y baños, ubicados a una altura de 50 cm del nivel del suelo.	1	1	1%
124.	Medios de comunicación			
125.	Página Web accesible: Transformable, Navegable, comprensible	1	1	1%
126.	Los folletos son accesibles: Braille y letra aumentada, en negrita y clara	1	1	1%
Total		111		100%

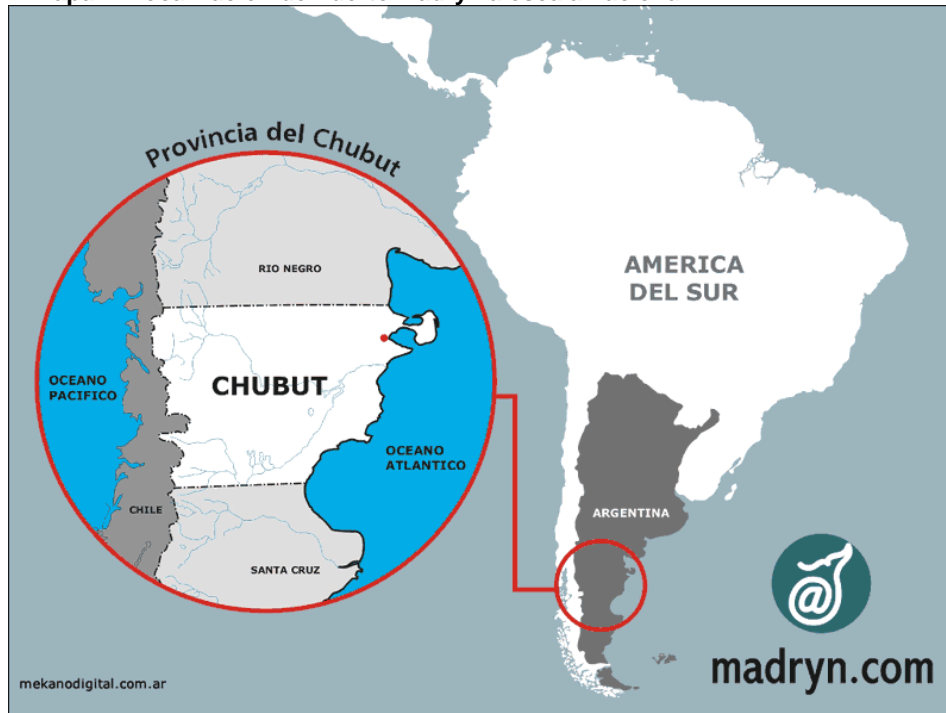
Fuente: COMPENDIO NORMATIVO DE ALOJAMIENTOS VIGENTE (Modif. Resol. 14-15-STYAP). Chubut. 2015

3. Marco Referencial

3.1. Localización de Puerto Madryn

La ciudad de Puerto Madryn está ubicada en la región noreste de la provincia de Chubut, a orillas del Golfo Nuevo, ocupando el tramo centro-sur de la Bahía Nueva.

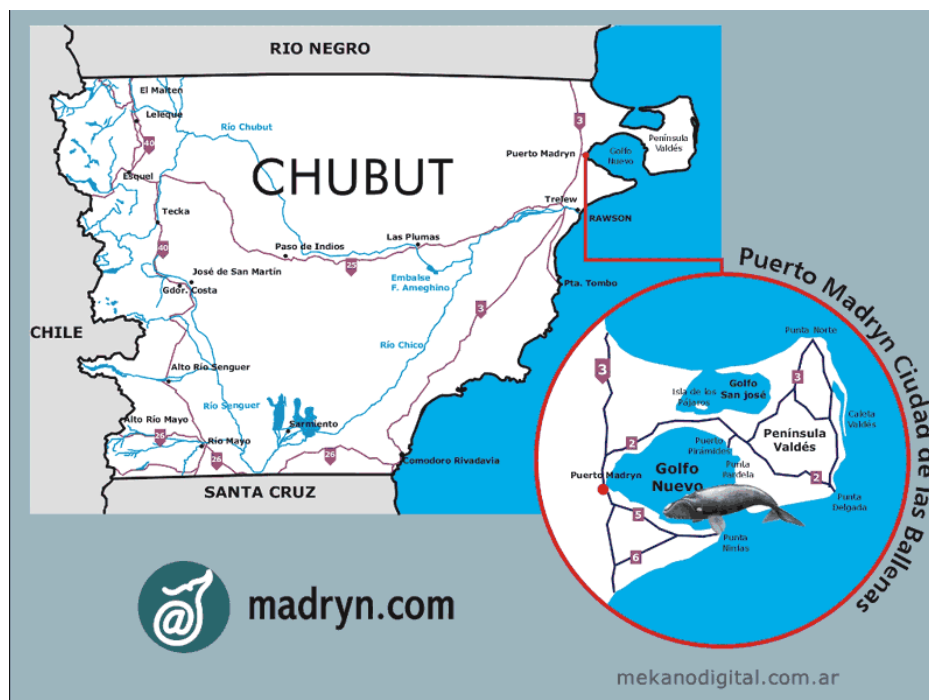
Mapa 1: Localización de Puerto Madryn a escala nacional



Fuente: <http://www.madryn.com.ar/geografia.html#ubicacion>. Fecha de consulta 15/02/2017

Referencias: ● Puerto Madryn

Mapa 2: Localización de Puerto Madryn a escala provincial



Fuente: <http://www.madrin.com.ar/geografia.html#ubicacion>. Fecha de consulta 15/02/2018

Referencias: ● Puerto Madryn

3.2. Características climatológicas y geográficas de Puerto Madryn

Por su situación geográfica, el clima de la ciudad participa de las características áridas de la región, atemperadas por la proximidad del mar y por estar ubicada a sotavento del último escalón de la meseta patagónica. La temperatura media anual es de 14°C, llegando la máxima a 35°C en verano y la mínima a 5°C en invierno. Los vientos predominantes soplan desde el Sudoeste y Oeste, y la velocidad media anual es de 16,6 km/h. La humedad relativa anual es del 60% con escasa variabilidad estacional. La precipitación media anual ha tenido una variación apreciable durante las últimas décadas, según las estadísticas del Servicio Meteorológico Nacional.

Presenta características propias de la geografía patagónica extrandina: mesetas aterrazadas que descienden hacia el mar y que rodean y protegen la ciudad; blancos acantilados costeros con sus fácilmente identificables fósiles, y formaciones cavernosas provocadas por el embate de las aguas.

3.3. Como llegar

Tabla 1: Distancias en kilómetros desde Puerto Madryn			
Bariloche	966	Buenos Aires:	1470
Comodoro Rivadavia	450	Caleta Valdés	179
Córdoba	1394	El Calafate	1388
Esquel	644	Dique Ameghino	193
Gaiman	81	Neuquén	882
Punta Tombo	181	Puerto Pirámides	104
Rawson	82	Trelew:	67
Ushuaia	1800	Río Gallegos:	1178
Viedma	447		

Fuente: elaboración propia en base a <http://www.patagonia-argentina.com/como-llegar-puerto-madryn>. Fecha de consulta: 15/02/2018

Tabla 2: como llegar a Puerto Madryn en automóvil	
BUENOS AIRES	<i>Ruta Nacional Nº 3, Ruta Provincial Nº 51 y retomando finalmente Ruta Nacional Nº 3.</i>
SALTA, JUJUY, TUCUMÁN, SANTIAGO DEL ESTERO Y CÓRDOBA	<i>Ruta Nacional Nº 9, Ruta Nacional Nº 36, Ruta Nacional Nº 8, Ruta Nacional Nº 35, Ruta Nacional Nº 154, Ruta Nacional Nº 22, Ruta Nacional Nº 251 y Ruta Nacional Nº 3;</i>

CATAMARCA Y LA RIOJA	<i>Ruta Nacional Nº 38, Ruta Nacional Nº 60, Ruta Nacional Nº 9, continuando el itinerario que se marca anteriormente.</i>
MENDOZA Y SAN LUIS	<i>Ruta Nacional Nº 7, Ruta Nacional Nº 35, Ruta Nacional Nº 154, Ruta Nacional Nº 22, Ruta Nacional Nº 251 y Ruta Nacional Nº 3;</i>
SAN JUAN	<i>Ruta Nacional Nº 20, Ruta Nacional Nº 147 y Ruta Nacional Nº 7, siguiendo luego el circuito que se señala para las provincias previas.</i>
FORMOSA, CHACO Y SANTA FE	<i>Ruta Nacional Nº 11, Ruta Provincial Nº 18, Ruta Nacional Nº 188, Ruta Provincial Nº 65 (Bs. As.), Ruta Nacional Nº 33 y Ruta Nacional Nº 3.</i>
LA PAMPA	<i>Ruta Nacional Nº 35, Ruta Nacional Nº 154, Ruta Nacional Nº 22, Ruta Nacional Nº 251 y Ruta Nacional Nº 3.</i>
MISIONES, CORRIENTES Y ENTRE RÍOS	<i>Ruta Nacional Nº 12, Ruta Nacional Nº 9, Ruta Provincial Nº 6 (Bs. As.), Ruta Nacional Nº 3, Ruta Provincial Nº 51 y Ruta Nacional Nº 3.</i>
RAWSON, CAPITAL PROVINCIAL,	<i>82 kilómetros, de los cuales 67 se transitan por Ruta Nacional Nº 3, tras haber tomado un pequeño tramo por Ruta Nacional Nº 25.</i>

Fuente: elaboración propia en base a <http://www.argentinaturismo.com.ar/puertomadryn/comollegar.ph>. Fecha de consulta 15/02/2018

-En ómnibus: La Terminal de Puerto Madryn cuenta con las siguientes empresas:

- ANDESMAR
- EL CONDOR
- EL PINGÜINO
- QUE BUS
- T. PATAGONIA
- TUS
- CENTRAL ARGENTINO
- EL ÑANDU
- MAR Y VALLE
- ROBLEDO
- TRAMAT
- VIA TAC

-En avión:

Desde la ciudad autónoma de Buenos Aires, vuelan a Puerto Madryn: Andes Líneas Aéreas y L.A.D.E., en tanto que a Trelew lo hacen: Aerolíneas Argentinas / Austral y L.A.D.E.

Varias líneas aéreas llegan a la ciudad de Puerto Madryn (servicio diario) y otras hasta la ciudad de Trelew (servicio diario), cubriendo el recorrido desde el aeropuerto con servicios de transfer o taxi.

-Transporte Marítimo:

La ciudad cuenta con un puerto de aguas profundas donde arriban cruceros de distintas banderas.

3.4. Reseña Histórica

“Se toma como fecha de fundación el 28 de julio de 1865, fecha en que arriban a estas costas los 150 galeses a bordo del *Mimosa* y que denominan a ese puerto natural **Puerto Madryn** en homenaje a Love Jones Parry, quien era barón de Madryn en el país de Gales.

En realidad, el poblamiento se hace efectivo a partir de 1886, cuando con mano de obra de inmigrantes galeses, españoles e italianos en su mayoría, se construye la vía de ferrocarril que une Puerto Madryn con Trelew. A partir de ese momento Puerto Madryn se transforma en la puerta de entrada y salida a la colonia. La ciudad fue creciendo en forma paulatina alrededor de las actividades ferroviarias y portuarias y aquellas otras de servicios, como depósitos y comercios. Las vías ferroviarias y la costa eran las directrices más notables de crecimiento. Esta estructura se mantuvo funcionando hasta finales de la década del 50 y primeros años del 60. En esa misma década se levantan las franquicias aduaneras, desaparecen las últimas empresas marítimas de cabotaje, desaparece la Compañía Mercantil del Chubut y finalmente cierra el ferrocarril Patagónico.

Iniciando la década del 60 se instalan en la ciudad algunas industrias textiles, amparadas por regímenes de exenciones impositivas. Algunos años más tarde cierran la totalidad de las radicaciones industriales. La población decrece por emigraciones (...) La fisonomía urbana no había cambiado mayormente, salvo que las instalaciones ferroviarias estaban vacías. La actividad que había dado nacimiento efectivo a la ciudad ya no existía y dejaba un vacío aún no ocupado. Aparecía un cambio, un paseo: El Camino del Indio, que, entre los médanos y la costa, llegaba hasta el monumento del mismo nombre, con un recorrido aproximado de 3 kilómetros”⁹.

Es por ese entonces que comienza a tomar forma el aprovechamiento de los recursos turísticos de Puerto Madryn y la región. También se crean expectativas con nuevas radicaciones de industrias. Entre ellas se destaca la planta productora de aluminio ALUAR, hecho que se concreta a mediados de los 70, junto con la construcción de muelle mineralero.

Desde la década del 70 se produce lo que se conoce como el crecimiento explosivo de Puerto Madryn, en menos de 10 años se duplicó la población, se multiplicaron las radicaciones industriales, se extendió la ciudad para albergar a familias de las más diversas precedencias como también extranjeros.

⁹ Disponible en: <http://www.madryn.com/vimor/historia.htm>. Fecha de consulta: 15/02/2017

Imagen 1: Imágenes comparativas de la evolución urbana de Puerto Madryn (1970-2018)



Fuente: https://ecohosteria.com.ar/wp-content/uploads/puerto_madrin_1976.jpg. Fecha de consulta: 15/02/2017

Actualmente, la economía de Puerto Madryn se sostiene gracias a la industria pesquera, la metalúrgica, la construcción, el puerto. También la ciudad ha vuelto a adquirir en los últimos años un marcado carácter turístico, perfilándose como la cabecera de servicios de la región y acentuando su interés por el cuidado del medio ambiente.

3.5. Fiestas y eventos

Tabla 3: Fiestas y eventos	
Mes	Fiesta o evento
Enero y Febrero	
Marzo:	Olimpiadas de la Tercera Edad: convoca a los diferentes centros de jubilados de la Argentina, los cuales comparten una semana de torneos de bochas, cartas, disfraces, coronando las últimas noches con baile en el Gimnasio Municipal de la ciudad.
Semana Santa	Vía Crucis Submarino.
Junio	Lanzamiento de la "Temporada de Ballenas", época en la que recibe la mayor cantidad de turismo, proveniente de todas partes del mundo.
28 de Julio	*Festival gastronómico Madryn al Plato *Conmemoración de la fundación de la ciudad. Media Maratón Ciudad de Puerto Madryn
Septiembre	Modelo de Naciones Unidas Local. Escuela 710
Última semana de octubre	Encuentro Intercolegial de Artística Madrynense. Escuela Mutualista.
Noviembre	*Fiesta Nacional del Cordero *Fiesta de los Pescadores Artesanales
Diciembre	Fiesta Nacional del Buceo: competencia de buceo. Premio: Copa Jules Rossi

Fuente: elaboración propia

3.6. Demanda Turística

La demanda turística es, según la OMT (Organización Mundial de Turismo), el “número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo y de residencia habitual”. El consumo que realiza la demanda en los destinos tiene gran incidencia desde el punto de vista económico, debido a la generación de ingresos que se efectúan tanto en la localidad como en el área de influencia.

Según el último Anuario Estadístico del 2017, realizado por la Municipalidad de Puerto Madryn en conjunto con la Secretaria de Turismo, concluido el año 2017 la ciudad recibió 185.401 turistas, reflejando una disminución del 8% respecto al 2016.

El período de mayor afluencia turística se registra en temporada estival (del 15 de diciembre al 15 de marzo), donde la ciudad recibió 74.546 turistas, significando una baja del orden del 12% respecto al mismo periodo del año anterior. Asimismo, la temporada de ballenas registró una caída, pero del 6%.

En cuanto a la tasa media de ocupación anual en alojamientos turísticos, la misma fue del 28%, marcando 1 punto porcentual menos que en 2016, durante la temporada estival el nivel de ocupación en el sector alcanza el 41% promedio.

Tal informe también reflejó que, del total de visitantes, el 87% reside en Argentina y en segundo lugar, con el 8%, en Europa. El turismo interno generó 16.703 visitantes en el año, mientras que el turismo internacional generó 2.560 visitantes.

El principal destino emisor de los visitantes fue la provincia de Buenos Aires en conjunto con la Ciudad Autónoma, superando los 9.853 mil visitantes (59%). Le siguen, en orden de importancia, la región Patagónica (3.415 visitantes 21%), NEA (13.99 visitantes, 8%), Córdoba (1.013 visitantes, 6%), la región de Cuyo (718 visitantes, 4%) y NOA (305 visitantes, 2%).

La estadía promedio anual fue de 3,92 días, (promedio de días que los visitantes permanecen en nuestra ciudad), en enero esa estadía se extiende alcanzando las 4.1 días. Dicho indicador reflejó un aumento del 1% en relación al 2016.

El motivo principal del viaje fue la observación de fauna que forma parte de la naturaleza y en segundo lugar estuvo la motivación de disfrutar de las playas y de nuestra ciudad. No presenta variación con 2016.

Con respecto al ingreso a las Áreas Naturales Protegidas: en Península Valdés se registraron 311.861 visitantes, resultando (un 0.6% más respecto al 2016); realizaron el avistaje de ballenas 90.753 visitantes (representando un aumento del 1%); en Punta Loma se registraron 69.593 visitantes (un 17% más que igual periodo 2016); y en Punta Tombo se registraron 95.018 visitantes, mostrando una disminución del -2% en relación al periodo anterior.

Tabla 4: INFORMACIÓN DE PERFIL		
Principales variables	2016	2017
Tipo de alojamiento que utiliza el turista que visita los centros de informes		
Hotel	41%	42%
Vivienda Turística	22%	26%
Hostel	8%	8%
Camping	6%	5%
Apart Hotel	5%	3%
Hostería/Cabañas	5%	3%
C.A.T	10%	5%
Casa Familiar/Amigos	3%	4%
Cabañas	-	2%
Segundas Viviendas	-	2%
Medio de arribo utilizado para visitar la ciudad		
Vehículo particular	75%	70%
Ómnibus de Línea	14%	11%
Medio Aéreo	9%	18%
Otro	2%	1%
Medios de información para acceder a la ciudad		
Internet / redes sociales	76%	52%
Referencia familiares/amigos	18%	20%
Guía de viaje	3%	2%
Promoción (tv, diarios)	1%	2%
Ya conocía	-	22%

Agencias de viajes	2%	1%
Otros	-	1%
Principal motivación del visitante hacia el destino		
Observación de fauna	87%	69%
Descanso y relax	-	26%
Otro	1%	4%
Visita familiares / amigos	1%	1%
Deporte / turismo aventura	1%	-
De paso / con pernocte	3%	-
Congresos / Conferencia / Ferias	1%	-
Playa	6%	-

Fuente: elaboración propia en base a *Anuario 2017*. Secretaría de Turismo. Municipalidad de Puerto Madryn. Chubut.

3.7. Servicios Turísticos

La propuesta de servicios turísticos de Puerto Madryn es abundante en establecimientos hoteleros y gastronómicos, campings, sumándose gran cantidad de viviendas de alquiler temporario que satisfacen las necesidades de alojamiento de los visitantes.

En lo que respecta a la **gastronomía**, existen una gran variedad establecimientos dentro de los cuales se pueden encontrar restaurantes, parrillas, pizzerías, minutas, restobares, cafeterías, cervecerías, heladerías, entre otros. Además, existen diferentes paradores de playa, que ofrecen una amplia variedad de menús principalmente relacionados con productos de mar.

En cuanto al **alojamiento** Madryn también posee una gran diversidad de establecimientos, donde se encuentran hoteles de categoría de una a cinco estrellas, hosterías/residenciales de categoría de una a tres estrellas, apart hotel de categoría dos y tres estrellas, cabañas de categoría de una a tres estrellas, hostel, complejos, viviendas turísticas y camping.

Tabla 5: Cantidad de establecimientos registrados en Puerto Madryn del 2008 al 2017

TIPO DE ALOJAMIENTO	Cantidad de Establecimiento por Año									
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Hotel	23	25	25	25	24	25	25	23	23	22
Hostel	18	16	18	17	14	15	16	14	11	12
Apart hotel	10	10	10	10	10	10	9	9	9	9
Hostería	10	12	13	14	13	14	14	12	14	14
Cabaña	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5
Complejo Turístico	32	36	38	39	38	42	41	40	41	45
Viviendas Turísticas	262	273	268	246	368	387	331	306	292	134
TOTAL DE ALOJAMIENTOS	357	374	374	353	469	495	438	407	395	241

Fuente: elaboración propia en base a *Anuario 2017*. Secretaría de Turismo. Municipalidad de Puerto Madryn. Chubut.

El **Turismo Aventura** es una de las modalidades más elegidas por los visitantes de la ciudad, en donde las principales actividades son el Buceo (Puerto Madryn es considerada la Capital Nacional del Buceo), Buceo con Lobo Marino de un pelo, Bautismo submarino, Kayak, Windsurf, Pesca, Mountain Bike, Travesías en 4x4, Trekking, entre otras.

Otra de las opciones existentes es el **Turismo Rural**, en las diferentes estancias donde se ofrece además del alojamiento y almuerzo o cena, la demostración de esquila, la señalada y actividades típicas de un día de campo.

Durante el verano, el **Turismo de Sol y Playa** es el más elegido; existen 9 balnearios que ofrecen diferentes servicios para quienes eligen la playa (gastronomía junto al mar, música, espectáculos, alquiler de sombrillas y sillas, actividades para niños y adultos (náuticas, deportivas, recreativas). Asimismo los paseos náuticos son muy

seleccionados: cruceros, veleros, catamaranes y lanchas son opciones para disfrutar de un paseo que permite la observación y avistajes de fauna marina (delfines, lobos marinos) y aves costeras, sin alterar su vida y su hábitat.

En relación al **Turismo Gastronómico**, la ciudad recibe una gran cantidad de aficionados de la comida. En este marco, desde al año 2007, se lleva a cabo el circuito gastronómico “*Madryn al Plato*”. Acompañando cada año, el inicio de la Temporada de Ballenas. El mismo es un circuito gastronómico promocional de la cocina y platos característicos de la ciudad, donde participan reconocidos chefs del país, además de los principales chefs y establecimientos gastronómicos de Madryn.

3.7.1. Lugares de Interés

A 15 kilómetros del casco urbano de la localidad, se encuentra el **Área Natural Protegida Punta Loma** rodeada por fauna y flora de estepa y acantilados naturales. Esta reserva fue creada el 29 de septiembre de 1967 por la Ley Provincial N° 697, siendo una de las primeras reservas de fauna del sistema de conservación de la provincia de Chubut. En la misma encontramos un mirador emplazado en una barranca

con vista al Golfo Nuevo, desde donde se podrá observar el apostadero de lobos marinos de un pelo. También hay en el lugar un sendero donde se podrá observar e interpretar la flora típica de la región. Siguiendo el mismo camino de ripio, 3 km. hacia el sur se arribará a la playa de **Cerro Avanzado**, que toma ese nombre por la fisonomía del lugar. La barda más representativa, es el último escalón de la meseta hacia el mar, visto desde frente simula un cerro que tiene unos 100 metros de altura sobre el nivel del mar. La riqueza geológica de la zona queda expuesta en el cordón de bardas que bordea las

Imagen 2: Punta Loma



Fuente: <http://flamencotour.com/wp-content/uploads/2016/01/Excursion-Punta-Loma.gif>

playas siendo posible apreciar a simple vista los distintos estratos diferenciados por el color. El más antiguo de ellos tiene aproximadamente 50 millones de años. Regresando a Puerto Madryn por la misma vía, se encuentran distintas playas no urbanas, al igual que las anteriores, que ofrece el golfo, en estas las aguas están más oxigenadas y presentan más oleaje que en playas urbanas:

- **Playa Paraná:** es una costa de canto rodado y una gran pendiente, siendo aquí el agua muy transparente. A unos 300 metros de la orilla se encuentran hundidos los restos del pesquero "Folías" y en sus inmediaciones se pueden ver meros, turcos, viejas de mar y estrellas de mar. Además de ser visitada por la fauna marina, hoy también es un lugar elegido para la práctica del buceo y la caza submarina. Sus acantilados son propicios para realizar parapente. En este lugar despegan a una altura de 20 metros y recorren 500 metros hacia Punta Este.

Imagen 3: Playa Paraná



Fuente: https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcS7_nkkTyXbilNrTitzUD1U3nLv213k12X-F4kblxBoNJ4XnOqe

- **Punta Este:** se encuentra a continuación de la anterior. Se trata de pequeños acantilados, de fácil acceso a sus restingas, quedando éstas al descubierto con marea baja y en las cuales se forman unos piletones naturales. Desde ellos se puede realizar una inmersión cómoda, siendo también un lugar adecuado para la práctica de snorkeling y para buceadores que se están iniciando en esta actividad. El fondo es arenoso-rocoso, con pequeñas cuevas y cañadones, y una profundidad media de 5 metros. En cuanto a fauna es escasa en peces, pero podemos encontrar cangrejos, caracoles de mar y pulpos.

- **Playa Káiser:** esta alterna arena con restinga y desemboca en un gran médano, el cual es propicio para la práctica de sandboard.

Por otro lado, se encuentra el **Área Natural Protegida El Doradillo**, la cual se localiza a 18 Km. al norte de la ciudad en camino Península Valdés (Ruta Provincial Nº 42 de ripio). Esta abarca 27.500 metros de costa del sector oeste del Golfo Nuevo, entre Punta Arco y más allá de Punta Prismático. El área posee importantes acantilados, miradores naturales donde es posible contemplar el paisaje litoral patagónico, con sus inmensas plataformas de abrasión (restingas). La erosión hídrica ha diseñado en la meseta importantes cárcavas y cañadones pudiéndose apreciar el perfil geológico del lugar y sus fósiles de millones de años de antigüedad. Aquí es posible observar a la ballena Franca Austral y a sus crías a escasos metros de la costa. Por otra parte, la pronunciada pendiente que la caracteriza es muy propicia para la parición, amamantamiento, e incluso para los rituales de cortejo de las ballenas, lo que además convierte a El Doradillo en un área natural de reproducción.

Imagen 4: El Doradillo



Fuente: http://www.madryn.com/archivos/u2/doradillo_2007_ch.jpg

El Área Natural Protegida Península Valdés ubicada en la costa noroeste de la provincia de Chubut y a 100 km de Puerto Madryn, declarada por la UNESCO Patrimonio Natural de la Humanidad en el año 1999, constituye el atractivo más importante de la costa patagónica dadas las características biológicas y geográficas que la conforman: ballenas, elefantes y lobos marinos, pingüinos de Magallanes, delfines, orcas, aves

Imagen 5: Avistaje embarcado en Península Valdés



Fuente: https://http2.mistatic.com/puerto-madryn-excursion-avistaje-de-ballenas-suplemento-D_NQ_NP_885033-MLA27476198550_062018-F.jpg

marinas y numerosas especies de fauna terrestres. Dentro de esta ANP **Puerto Pirámides** es el único centro de servicios donde es posible realizar actividades de aventura y avistajes embarcados de Ballena Franca Austral (junio a diciembre) y de fauna

marina durante los meses de verano. Por camino de ripio y a escasos minutos de esta villa balnearia, se puede visitar Punta Pirámides, colonia de reproducción de lobos marinos de un pelo.

Área Natural Protegida Punta Tombo: en el mes de septiembre arriban a las costas de Chubut los Pingüinos de Magallanes. Esta especie tiene su mayor concentración en el Área Natural Protegida Punta Tombo (ubicada a 170 km al sur de Puerto Madryn), con un número superior a 400.000 parejas reproductoras, lo que la hace la mayor colonia continental de reproducción de esta especie.

Imagen 6: Punta Tombo



Fuente: https://odn.getyourguide.com/img/tour_img-791785-146.jpg

Diferentes paisajes y espacios donde los pingüinos conviven con los visitantes de Septiembre a Marzo ofreciendo un espectáculo único en su tipo, hace que miles de turistas visiten la zona año tras año. Es posible además observar en la zona gaviotas, cormoranes, osteros, petrel gigante y las especies autóctonas de la estepa como guanacos, peludos, maras, el ñandú petiso o choique y los zorros grises. Además, el área cuenta con un centro de interpretación y gastronomía.

3.7.2. Museos y centros de interpretación

▪ **Museo del Hombre y el Mar (Museo Provincial Oceanográfico y de Ciencias Naturales)** : se encuentra establecido en un antiguo edificio de la ciudad, Chalet Pujol, construido en el año 1.917 por Don Agustín Pujol, quien fuera intendente de Puerto Madryn durante 1916 y 1917. Este Museo cuenta con diferentes salas donde se muestran las comunidades locales, sus

Imagen 7: Museo del Hombre y El Mar



Fuente: <https://media-odn.tripadvisor.com/media/photo-s/09/a9/7a/od/museo-provincial-de-ciencias.jpg>

prácticas ancestrales y su forma de vida como también otras salas dedicadas a los peces, mamíferos marinos, aves y cetáceos. Las mismas cuentan con animales embalsamados. Al culminar la visita se llega hasta un mirador, en donde se puede disfrutar de una vista panorámica de la ciudad y el Golfo Nuevo.

▪ **Ecocentro:** está dedicado a la interpretación de los ecosistemas marinos. Su objetivo es difundir el conocimiento del mar a través de programas de educación ambiental, investigación científica y expresiones artísticas. Al recorrerlo se descubre la diversidad de la costa patagónica y de las distintas especies de aves y mamíferos marinos que la habitan, así como algunos aspectos desconocidos de su biología, que revelan sus capacidades y adaptaciones al medio. Cuenta con una superficie de 1.800 m². La arquitectura del edificio tiene reminiscencias de las casas de los primeros pobladores galeses. En la sala principal se localiza la muestra permanente denominada "A orillas de un frío río de mar" donde se puede apreciar la riqueza de la naturaleza costera patagónica y las particularidades de los animales que viven en el lugar, al final del recorrido hay una biblioteca con material informativo, siendo ésta también una vista panorámica del Golfo Nuevo.

Imagen 8: Ecocentro



Fuente: https://www.patagonia.com.ar/media/imagenes/chubut/puerto_madryn/ecocentro-1.jpg

▪ **Museo Municipal de Arte:** fue creado a partir de donaciones particulares y obras de propiedad de la comuna, con el fin de contar con una muestra permanente de arte contemporáneo a nivel nacional y un espacio para exponer los artistas locales.

▪ **Centro de Estudios Históricos:** antigua estación del ferrocarril. Actualmente funciona un centro de estudios históricos con información y documentos de los antiguos habitantes de la ciudad.

▪ **Parque Histórico Punta Cuevas “Museo del Desembarco”:** en este sector desembarcó el 28 de julio de 1865, el primer grupo de 153 colonos provenientes de Gales, los que habían zarpado dos meses antes desde Liverpool a bordo del velero

Mimosa. En las cuevas naturales preexistentes construyeron sus primeros refugios. En la actualidad se pueden observar las ruinas de este primer asentamiento. Son excavaciones en hilera, situadas por encima del nivel de pleamar en la cara oeste de Punta Cuevas. Tienen el tamaño de habitaciones pequeñas, presentándose cinco bien conservadas, dos semi-destruidas y sólo indicios de otra más. De acuerdo a los documentos originales, en un principio las casillas serían dieciséis. Las excavaciones faltantes fueron erosionadas por el mar.

- **Museo de Gemas:** se puede visitar parte de la Exposición Permanente de Rocas y Minerales (en su mayoría de la Provincia del Chubut), y conocer el Taller Escuela de Orfebrería y Lapidación. La mayoría de las Rocas expuestas se encuentran cortadas y pulidas.

- **Casa Tassier:** antigua casa que fue construida en 1913 como residencia del gerente del ferrocarril central del Chubut. El edificio muestra un sistema de construcción utilizado en los primeros años de la ciudad, construido por un entramado de maderas en paredes, techo y piso, revestida hacia el interior con maderas y hacia el exterior con chapa acanalada de zinc. Actualmente se encuentra funcionando cultura con exposición de cuadros de artistas locales.

Imagen 9: Museo de Gemas



Fuente: <https://media-cdn.tripadvisor.com/media/photo-s/06/a2/bb/ep/museo-de-gemas.jpg>

3.7.3. Entretenimiento

En relación al entretenimiento, Puerto Madryn cuenta con tres casinos que operan durante toda la semana y un Bingo Municipal, que abre sus puertas los días viernes, sábados y domingos. En la misma se encuentran diferentes cines/teatros: Cine Teatro Auditorio, Teatro del Muelle, El galpón de la Escalera y Teatro de La Rosada-Espacio CUPAVI. Asimismo, la ciudad ofrece diferentes discos y pubs nocturnos.



Universidad Nacional del Comahue
Facultad de Turismo
Carrera: Licenciatura en Turismo



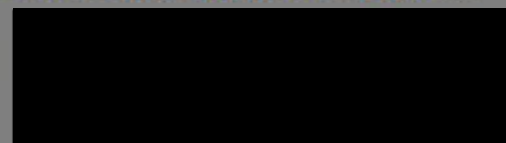
Tesina de Grado

“Análisis de la accesibilidad hotelera de Puerto Madryn
para turistas con movilidad reducida”

ANÁLISIS DE RESULTADOS



Tesista: Fernández Daiana Belén



V. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente análisis se constituye en primera instancia, por la visión de los gerentes y/o encargados de los hoteles relevados (obtenida a partir de entrevistas: ver Anexos), junto con una caracterización de cada hotel, obtenida a partir de la observación directa sobre los mismos (ver planilla de observación en Anexos); en segundo lugar se analiza la visión de un representante del Programa de Directrices de Accesibilidad respecto de la accesibilidad hotelera en la ciudad de Puerto Madryn; y por último se concluye con una confrontación de tales análisis individuales para la configuración de un análisis general.

1. Hoteles relevados

a) *Hotel Playa*



Este hotel se encuentra ubicado en la calle Av. Julio Argentino Roca 187 a pasos de la calle Av. 28 de Julio, siendo ésta una de las esquinas más emblemáticas de la ciudad. Ubicado en el casco céntrico y a 2 minutos caminando de la playa. Es un hotel de tres estrellas y posee 50 habitaciones, las cuales constituyen un total de 110 plazas. Fue construido en el año 1966 y a lo largo de su historia tuvo varias reformas, siendo la última



Fuente: elaboración propia

en el año 2017. Sus habitaciones cuentan con TV por cable, caja fuerte y baño privado. Además el hotel dispone de un salón de reuniones y estacionamiento tipo garaje.

En base a los datos obtenidos a partir de la **entrevista realizada** a la gerente del hotel, se pudo conocer que no se lleva un control del porcentaje de personas con movilidad reducida que llegan al hotel, sin embargo a su criterio resulta baja la representatividad de las mismas. Sostiene que un huésped viaja casi todos los meses o mes por medio, desde la ciudad de Trelew, quien se desplaza con total tranquilidad por el hotel y se siente muy cómoda, por eso vuelve. Asimismo suelen hospedar a pasajeros accidentados de empresas pesqueras, pero no es muy común. Ellos son hospedados en las habitaciones de la primera planta, ya que no poseen habitaciones adaptadas y tampoco cuentan con ascensor para acceder a las plantas superiores, solo se accede por escaleras. Al igual que los sistemas de evacuación o salidas de emergencia, que disponen solo escaleras.

En relación al conocimiento que tiene la gerencia y el personal del hotel sobre la terminología de turismo accesible y de personas con movilidad reducida, sostiene que tienen noción al respecto pero falta mucho para considerarlos capacitados, y en relación a la clasificación de *personas con movilidad reducida* refieren que se trata únicamente de las personas en sillas de ruedas. Asimismo, respecto de la normativa existente que protege a las personas con movilidad reducida, la entrevistada sostiene que no está al tanto como tampoco sabe si desde el área de Turismo de la Municipalidad o de la Provincia, se está trabajando sobre turismo accesible y no ha escuchado que en Madryn haya lugares adaptados. Sabe que existen diferentes alojamientos que cuentan con ascensor, pero no sabe si tienen habitaciones para personas discapacitadas. Tampoco recuerda haber recibido desde el área municipal/provincial de Turismo, invitación para participar en algún programa o capacitación de turismo accesible. Si bien está al tanto de que se brindan capacitaciones desde FEHGRA y la Municipalidad, no sabe si tratan sobre la temática de discapacidad. Asimismo no tiene conocimientos sobre las Directrices de

Accesibilidad que lleva a cabo la Secretaría de Turismo de Gobierno, y sostiene que nunca recibieron una invitación en papel y que nunca se acercaron al hotel para hacer algún relevamiento.

Por otro lado, considera que el hotel no es accesible, porque los huéspedes se encuentran con muchos obstáculos. En este sentido se puede mencionar a los baños de planta baja que son muy estrechos. Los mismos fueron construidos en los años 80 y tienen mamparas que resultan incómodas para bañarse. En el caso de la segunda planta, los baños y las habitaciones son amplios pero un turista en silla de ruedas no podría subir porque no cuentan con ascensor. En relación a los aspectos que hacen que los turistas prefieran al hotel frente a sus competidores, la entrevistada sostiene que principalmente es que se ubican en una esquina privilegiada y siempre contaron con una atención familiar. Y sostiene que *“hay huéspedes que vuelven al hotel porque se sienten como en sus casas”*.

En relación a los sectores que deberían mejorar la accesibilidad, la gerente sostiene que el primer aspecto sería sacar los dos escalones que están en la puerta de entrada y colocar una rampa, que colocar un ascensor también es algo importante y que se debería adaptar una o dos habitaciones. Asimismo, sostiene que una vez hechas tales modificaciones se debería publicar y promocionar para que la comunidad y los potenciales usuarios sepan que todos los servicios son accesibles. Por tal motivo (a largo plazo), piensan hacer modificaciones, aún no está definido el proyecto nuevo, pero confirma que existe intención de los nuevos dueños de hacer modificaciones.

Respecto de las ventajas que trae el turismo accesible, la gerente sostiene que no cree que se puedan considerar como tales. Piensa que quienes tienen lugares accesibles y pueden recibir a cualquier tipo de turistas, les significa algo gratificante en lo personal. Pero no cree que se trate de ventajas. Como desventaja o aspecto negativo, considera que *“el tema económico es lo principal, dado que no es tan sencillo hacer reformas en los*

edificios”. Sostiene, que en su caso en particular, si tuvieran que adaptar una habitación para PMR, tendrían que unificar dos habitaciones, es decir, que estarían perdiendo una habitación para la venta lo cual afectaría significativamente en sus ingresos. Sin embargo cree que puede considerarse como un indicador de calidad y que se debería unir a todo lo demás que hace que un servicio turístico sea de calidad.

En relación a las modificaciones que se deberían hacer en la ciudad de Madryn, la entrevistada cree que *“deberían haber más bajadas a la playa, con rampas como hicieron en toda la costa Argentina, acá solamente tenemos escaleras. También en la zona del Doradillo, debería haber un sector o un camino con bajadas accesibles. También las veredas con rampas, deberían mejorarse.”*

Por último piensa que Madryn no puede considerarse como destino accesible, que tiene cosas básicas y que al estar en el año 2018, se debería avanzar mucho más.

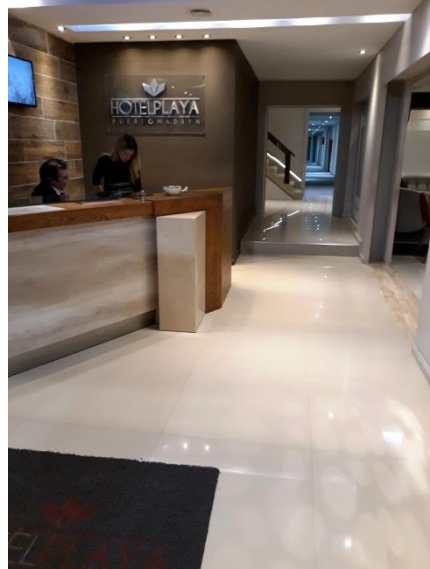
A partir del **recorrido y la observación** realizada se pudo corroborar que el hotel presenta diversas barreras u obstáculos para la utilización de PMR. En el entorno inmediato del hotel, la vereda no presenta desniveles, el piso está confeccionado de un material que actúa como antideslizante y posee un recorrido libre de obstáculos, pero no cuenta con reducción del cordón a la misma. En relación al acceso, el mismo como se puede ver en la **Ilustración 1** cuenta con un escalón que no posee barandas ni piso de material antideslizante. La puerta principal cuenta con un ancho superior a 0.90 m, es de vidrio (con apertura hacia afuera), posee un marco de color blanco y agarres de madera que resaltan la misma. Posterior a ésta, existen dos escalones que no disponen de barandas y tampoco cuentan con material antideslizante. El mostrador que se encuentra en la recepción, tal como se puede ver en la **Ilustración 2**, posee una altura que imposibilita el registro de PMR (1.0 m).

Ilustración 1: Ingreso



Fuente: elaboración propia

Ilustración 2: Recepción



Fuente: elaboración propia

Respecto a la cochera o estacionamiento interno, el mismo tiene su ingreso a una distancia de aproximadamente 40.0 m. del ingreso principal del hotel, sobre una calle lateral (28 de Julio) y está conectado al hotel a través de escalones que no son antideslizantes ni poseen barandas, y tampoco cuenta con módulo reservado para personas con discapacidad.

Los pasillos por los que se recorre el hotel, como se puede apreciar en la **Ilustración 3**, son amplios (superior a 0.90 m) y presentan algunos objetos como jarrones o floreros de gran tamaño, lo cual dificulta el libre traslado de PMR. Asimismo no cuentan con pisos antideslizantes y pasamanos a lo largo de su recorrido. En relación a las escaleras, las mismas cuentan con un tamaño adecuado para circular (superior a 0.90 m), cuentan con barandas a ambos lados de la escalera pero no poseen escalones antideslizantes ni cambio de textura al iniciar y finalizar el tramo. Cabe destacar que el hotel no cuenta con rampas internas, como tampoco dispone de ascensores. Respecto de la señalización, no se detectaron carteles orientativos que indiquen las distintas

dependencias y servicios del hotel, como tampoco se visualizaron carteles informativos con eventos y/o información útil para los huéspedes. Únicamente se detectó el cartel que debe indicar la salida de emergencia.

Ilustración 3: PASILLO



Fuente: elaboración propia

Ilustración 4: DESAYUNADOR



Fuente: elaboración propia

Respecto de los espacios comunes se pudo observar que también existen diferentes barreras u obstáculos. El desayunador, cuenta con las mesas con una altura reducida (0.70 m), pero las sillas no se encuentran ubicadas de forma que una PMR pueda desplazarse y ubicarse cómodamente (inferior a 0.95 m), además el piso no es de material antideslizante y no posee un sector exclusivo para tales personas (**ver Ilustración 4**). En cuanto al lobby, el mismo posee un escalón que no cuentan con material antideslizante, sin embargo cuenta con sillones y mesas bajas y están ubicadas a una distancia que permite manejarse de manera cómoda. Respecto de la sala de conferencia, esta posee un piso de material antideslizante, sin embargo las sillas se

encuentras dispuestas demasiado juntas y no cuenta con un espacio específico para PMR.

Por último, en relación a las habitaciones, se pudo comprobar que las del segundo piso son más amplias, que la de planta baja, al igual que los baños ubicados en ellas. Sin embargo en ningún caso son accesibles para PMR (además no cuentan con ascensor para acceder al segundo piso). Estas cuentan con un ingreso no accesible (inferior a 0.90 m), es decir que el ancho no permite el ingreso de una silla de ruedas y los interruptores se encuentran a una altura superior a 1,20 m., no todas las habitaciones cuentan con piso antideslizante, la altura de la cama es superior a 0,50 m, y los armarios no poseen puertas corredizas. Además, como puede verse en la **Ilustración 5**, algunas habitaciones cuentan con escalones para acceder a la ventana, los cuales no poseen barandas. En cuanto a los baños ubicados en las habitaciones, los mismos tampoco son accesibles ya que la puerta de ingreso dificulta la entrada de una silla de ruedas (ancho inferior a 0.90 m y apertura hacia adentro) y su circulación dentro del mismo, cuentan con bañera en lugar de ducha de mano, y no poseen barras de apoyo en ducha e inodoro y el espejo no está inclinado (**ver Ilustración 6**). Cabe destacar que dos habitaciones del segundo piso cuentan con baño amplio con box de ducha, bañera con barras de apoyo (sin banco de transferencia y fondo antideslizante) e inodoro con barras de apoyo.

Ilustración 5: HABITACIÓN



Fuente: elaboración propia

Ilustración 6: BAÑO DE LA HABITACIÓN



Fuente: elaboración propia

Por todo lo antes mencionado, este hotel se lo puede considerar como **NO ADAPTADO**, ya que sus dependencias, no podrían ser utilizadas de forma autónoma por cualquier persona.

b) Hotel Península Valdés



Hotel Península Valdés



Se encuentra ubicado en el casco céntrico de la ciudad de Puerto Madryn, a dos minutos a pie de la playa y sobre una de las avenidas



Fuente: Elaboración propia

principales, Av. Julio A. Roca 151. Es un hotel de cuatro estrellas y posee 76 habitaciones, con un número de plazas que se extiende entre los 150 y 160. Fue construido en el año 1980, y a lo largo de su historia ha tenido grandes modificaciones, en relación a las nuevas necesidades que fueron surgiendo en el mercado. Cuenta con habitaciones modernas, con tv por cable, aire acondicionado, calefacción, baño privado, servicio de habitaciones, caja de seguridad, teléfono, minibar y conexión wifi. El establecimiento dispone de spa con sauna, gimnasio, bañera de hidromasaje, restaurante y sala de reuniones. Además, tiene estacionamiento al aire libre gratuito y un garaje cubierto.

En base a los datos relevados en la **entrevista realizada** al encargado de reservas, se supo que respecto al porcentaje de PMR que reciben, no se lleva un control, pero tienen claro que el porcentaje es bajo, sin la posibilidad de mencionar un número o porcentaje específico de personas. Por este motivo el hotel no cuenta con habitaciones accesibles. Sin embargo, el entrevistado sostiene que “se han realizado grandes reformas en las que se tuvo en cuenta la accesibilidad y la posibilidad de que personas con discapacidad puedan desplazarse por todo el hotel sin dificultades”. Y por este motivo, considera que una persona con silla de ruedas, se puede desplazar desde el estacionamiento hasta el último piso, con total tranquilidad. Asimismo, el hotel cuenta con un montacargas en el ingreso, para que todo aquel que lo necesite pueda acceder al nivel de lobby, como también es utilizado en el sector del garaje cubierto. Sin embargo, los sistemas de evacuación o salidas de emergencia solo poseen escaleras.

En relación al conocimiento que tiene la gerencia y el personal, sobre la temática de turismo accesible el entrevistado sostiene que están al tanto del concepto, y que tienen conocimiento para atender a personas con discapacidades motrices, referidas especialmente al trato con el huésped, de cómo acompañar a la persona con discapacidad. Dicha información la adquieren a través de la AHT (Asociación Hotelera de Turismo). Sin embargo, cree que hay un montón de variantes de personas con

discapacidades, para las que no están preparados, como por ejemplo personas con discapacidad visual. En relación al trabajo que se realiza desde la Municipalidad y la Secretaría Provincial de Turismo destaca que se trabaja para que Puerto Madryn sea un destino accesible y que hay distintos prestadores que distinguen en las Directrices de Accesibilidad, como los paradores de playa y los lugares de avistamiento. Asimismo, sostiene que existen cursos que se brindan en conjunto con la municipalidad y diferentes organizaciones. En cuanto a la normativa que protege a las PMR, el entrevistado sostiene que sabe que existe, pero no están al tanto de la misma, como tampoco conoce si se debe contar con un mínimo de habitaciones accesibles, en función de la cantidad de habitaciones que posee el hotel.

En lo que refiere al Programa de Directrices de Accesibilidad llevado a cabo por la actual Secretaría de Turismo de Gobierno, tiene conocimiento de su visita, pero en ese momento el hotel no se encontraba preparado correctamente para aplicar en estas directrices. Principalmente por no contar con habitaciones accesibles. Sin embargo no cuenta con información precisa al respecto. Asimismo, desde el hotel, consideran que los únicos impedimentos para definirse como accesible son la falta de este tipo de habitaciones y baños públicos accesibles, ya que creen que el resto de los ambientes están correctamente adaptados.

Respecto de los obstáculos que deben que enfrentar para recibir al mercado de PMR sostiene que lo más significativo son los altos costos en los que se debe incurrir, al momento de hacer modificaciones estructurales preexistentes. A pesar de ello, la gerencia tiene planificado, en el transcurso del año 2018 terminar de adaptar una habitación accesible.

Respecto de los aspectos que hacen que los turistas prefieran este hotel frente a sus competidores, son en principio que ha tenido grandes reformas y está estructuralmente muy bien mantenido. Si bien el año de construcción es el 80' no tiene

nada que ver con lo que originalmente fue, lo cual, según el entrevistado, da cuenta de que el hotel se preocupó por mejorar y estar a la altura de las exigencias que hoy se presentan, considerando que la incorporación del montacargas en el ingreso, y la rampa provisoria en el estacionamiento avalaban esa mejora en términos de calidad. Otra característica que cree que los distingue, *“es el know how, por la tradición hotelera que hay en Madryn, sabemos muy bien como ofrecer turismo en la ciudad”*.

Respecto de las ventajas del turismo accesible, el encargado de reservas sostiene que *“no debería tomarse como ventaja, dado que hoy en día no hay que marcar diferencias. La realidad es que hay personas que por su condición no tienen la misma accesibilidad, pero no hay una ventaja del turismo accesible. Sino que se debería poder brindar la posibilidad de que todos accedan, es una cuestión que debería ser. No es una ventaja competitiva, porque no hay un incremento de rentabilidad significativo”*. Y respecto de las desventajas, sostiene que el hecho de no tener servicios accesibles, impide atender a esos turistas.

En cuanto a las modificaciones o mejoras que deberían realizarse desde el municipio para poder atraer a turistas con movilidad reducida considera que principalmente debería haber más facilidades de financiamiento para que los privados puedan brindar servicios accesibles ya que los costos son muy altos. El entrevistado sostiene que *“por ejemplo, creo que no existen combis especialmente adaptadas para turismo, sé que es carísimo. Si funcionan taxis accesibles. Pero los transfer al aeropuerto tampoco están adaptados”*.

A partir del **recorrido y la observación** realizada se pudo reconocer que en el entorno inmediato del hotel la vereda no presenta desniveles ni obstáculos y el piso está confeccionado de un material que actúa como antideslizante, pero no cuenta con reducción del cordón a la misma (únicamente en el sector de ingreso a la cochera). En relación al acceso al hotel, como se puede ver en la **Ilustración 7** no existen barreras u

obstáculos para el ingreso de PMR. Posee camino plano y la puerta principal es de vidrio oscuro con un ancho superior a 0.90 m (apertura hacia afuera) y posee un marco de color gris que resalta la misma, pero no posee bandas horizontales señalizadoras. Posterior a la puerta principal (1.0 m de distancia) se encuentra una escalera, la cual dispone de barandas pero no cuenta con material antideslizante. A una distancia aproximada de 0.90 m de esta escalera, se encuentra una segunda puerta de vidrio con sistema automático. Recorriendo aproximadamente a 3.0 m de distancia, se encuentran unos escalones que tampoco cuentan con material antideslizante y poseen una sola baranda (**ver Ilustración 8**) Sin embargo, a la derecha de la puerta principal posee otro ingreso, donde se encuentra un autoelevador para pasajeros con sillas de ruedas u otra discapacidad, el cual es también utilizado para el equipaje de los pasajeros (**ver Ilustración 9**). En la recepción, el mostrador que se encuentra a una altura que imposibilita el registro de PMR (1.10 m). Sin embargo, ante el ingreso de una persona con discapacidad, está previsto hacer el check in en unas de las mesas del lobby.

Ilustración 7: INGRESO



Fuente: elaboración propia

Ilustración 8. RECEPCION



Fuente: elaboración propia

Ilustración 9: MONTACARGAS



Fuente: elaboración propia

Respecto a la cochera o estacionamiento interno, el mismo presenta diferentes barreras u obstáculos para PMR, ya que se encuentra conectado al hotel a través de escalones que no son antideslizantes ni poseen barandas, no cuenta con modulo reservado para personas con discapacidad, sin embargo utilizan una rampa de madera que se coloca provisoriamente para que la PMR, especialmente en sillas de ruedas, pueda subir. El estacionamiento externo, por su parte, es de tierra y tampoco cuenta con modulo reservado para personas con discapacidad, y está conectado al hotel por el ingreso principal.

En el interior del hotel los pasillos por lo que se transita son amplios (superior a 0.90 m) y se encuentran libres de obstáculos. Sin embargo no cuentan con pisos antideslizantes y pasamanos a lo largo de su recorrido. Dispone de escaleras y rampas. En relación a las escaleras, las mismas cuentan con un tamaño adecuado para circular (superior a 0.90), poseen escalones antideslizantes pero en su mayoría cuentan con

barandas en un solo lado de la escalera. Al igual que las rampas que solo poseen barandas en un solo lado o en algunos casos no tienen barandas. Respecto de la señalización, no se detectaron carteles orientativos que indiquen las distintas dependencias y servicios del hotel, como tampoco se visualizaron carteles informativos con eventos y/o información útil para los huéspedes. Únicamente se detectó el cartel que debe indicar la salida de emergencia y los correspondientes a los baños de uso público, en ambos casos la información es clara y los colores de los símbolos y letras contrasta con el fondo. En relación a los ascensores, los mismos tienen un marco exterior que contrasta con la pared, son amplios, cuentan con la botonera ubicada a una altura inferior a 1,20 m. y con sistema braille, y poseen flechas que indican la dirección al piso que se dirigen. Sin embargo no cuentan con pasamanos.

Además, se pudo observar que los espacios comunes son relativamente accesibles para PMR. En relación al restaurante/desayunador, cuenta con las mesas con una altura reducida (0.75 m), distanciadas y ubicadas de forma que una PMR pueda desplazarse y ubicarse cómodamente (superior 0.95 m), pero no cuenta con una mesa especial para tales personas ni con piso antideslizante. En cuanto al lobby, como se puede ver en la **Ilustración 10**, ocurre lo mismo, dado que cuenta con sillones y mesas que poseen una altura prudencial (inferior al desayunador) y están ubicadas a una distancia que permite manejarse de manera cómoda. Además no existen obstáculos que limiten el desplazamiento. Sin embargo, en ambos casos el piso no es de material antideslizante. Respecto de la sala de conferencias no se puede decir lo mismo, ya que cuenta con un piso de material antideslizante, sin embargo las sillas se encuentran ubicadas muy cerca entre sí y no cuenta con un lugar reservado para PMR. Cabe destacar que, también se comprobó que el hotel cuenta con otros espacios comunes como un spa con sauna y una bañera de hidromasaje los cuales no son accesibles ya que no cuentan en su interior con piso antideslizante, presentan escalones sin barandas y el tamaño para circular dentro de ellos es reducido.

Ilustración 10: LOBBY



Fuente: elaboración propia

Por último, se pudo comprobar también, que el hotel si bien cuenta con habitaciones amplias, las mismas no son accesibles para PMR (**ver Ilustración 11**). Estas cuentan con un ingreso (ancho superior a 0.90 m) que permite el ingreso cómodo de una silla de ruedas y los interruptores se encuentran a una altura inferior a 1,20 m, pero no cuentan con piso antideslizante, la altura de la cama es superior a 0,50 m, y los armarios no poseen puertas corredizas. En cuanto a los baños ubicados en las habitaciones, los mismos tampoco son accesibles, ya que el ancho de la puerta de ingreso (0.67 m.) dificulta la entrada de una silla de ruedas (con apertura hacia adentro), y su circulación (rotación) dentro del mismo es dificultosa, además el ingreso a la ducha dispone de un escalón, no cuenta con ducha de mano, barras de apoyo en ducha e inodoro y el espejo no está inclinado (**ver Ilustración 12**).

Ilustración 11: HABITACION



Fuente: elaboración propia

Ilustración 12: BAÑO DE LA HABITACION



Fuente: elaboración propia

Por todo lo antes mencionado, este hotel se lo puede considerar como **NO ADAPTADO**, ya que no garantiza su utilización autónoma por cualquier persona.

c) **Hotel Dazzler Tower Puerto Madryn**



El hotel se localiza a 400 metros del centro de Madryn, sobre calle Boulevard Brown 600, a pocos metros de la Avenida



Fuente: Elaboración propia

Gales y a 2 minutos de distancia de la playa y tiene accesos de servicios y cocheras sobre la Avenida Roca. Perteneciente a la cadena hotelera internacional Fen, es un hotel de cuatro estrellas y cuenta con 95 habitaciones y el número de plazas se extiende a 220. Fue construido en el año 2013 sobre una estructura de hormigón preexistente de más de 1400 m², con más de 20 años de antigüedad.

Sus habitaciones modernas cuentan con aire acondicionado, tv por cable, minibar, baño privado y conexión wifi; todas las habitaciones superiores incluyen vista al mar. Ofrecen servicio a la habitación, así como servicio de masajes y tratamientos de belleza en la habitación, las salas de masajes y el spa. Además ofrece habitaciones Pet Friendly (aceptan perros y gatos de hasta 10 kilos). También, el hotel cuenta con una terraza en la azotea (donde se organizan eventos), bar, restaurante y gimnasio. Asimismo se ofrece sauna, solárium y estacionamiento cubierto.

En base a los datos relevados en la **entrevista realizada** a la gerente del hotel, se supo que no se lleva un control sobre la cantidad de personas con movilidad reducida que se hospedan en el hotel, pero tienen claro que es muy poca, representando un valor aproximado del 2% de los huéspedes. Si bien, en la actualidad no cuentan con habitaciones accesibles, poseen varios ambientes adaptados como el área del lobby, los baños de uso público, la zona de restaurante, los ascensores y la entrada. Además, cuentan con un montacargas para asistir a quienes lo necesiten, ubicado del lado de la calle Av. Roca (no en la entrada principal). En relación a los sistemas de evacuación o salidas de emergencia disponen escaleras y rampas.

En relación al conocimiento que tiene el personal y la gerencia sobre la temática de turismo accesible la entrevistada sostiene que *“falta más capacitación, siempre hay nuevos desarrollos e información útiles para incorporar, como por ejemplo el lenguaje de señas”*. Sin embargo, tiene noción de la definición de turismo accesible, pero al momento de intentar definir el concepto de *personas con movilidad reducida* refiere a un grupo que

incluye únicamente a personas de la tercera edad o madres con cochecitos de bebés. Por otro lado, sostiene que *“en Madryn se trabaja fuertemente sobre la normativa que protege a las PMR, la cual exige disponer de rampas, carteles luminosos y sonoros, información en braille, etc.”* Asimismo, destaca que el trabajo que se hace desde la Municipalidad es muy intenso y que hace poco (8/05/2018) participaron en una capacitación en la que presentaron proyectos del Municipio, información sobre diferentes tipos de discapacidades y se presentaron algunos establecimientos con sus programas y descripción de lo que han hecho (Yoaquina, Hotel Rayentray y el Almendro).

En relación al Programa de Directrices de Accesibilidad que lleva adelante la Secretaría de Turismo de Gobierno, la gerente sostiene que están al tanto del mismo y que en el año 2017 se realizó una inspección del hotel para brindar asesoramiento para poder ser accesibles. En relación a los resultados de dicha inspección, la gerente actual argumenta que ella no se encontraba en el cargo durante la misma, por lo que desconoce los resultados. Asimismo cree que el hotel, a pesar de no contar con habitaciones accesibles, cuenta con diversos sectores adaptados y las principales modificaciones que se deberían realizar son la incorporación de una habitación accesible, y modificar el sector del spa y la terraza ya que solo tienen acceso por escalera.

Respecto de los obstáculos que tienen al momento de recibir al mercado de PMR sostiene que lo principal, son los costos que implican hacer modificaciones en la construcción. Sin embargo, tienen planificado realizar adaptaciones entre los años 2019 y 2020.

En relación a las desventajas del turismo accesible la entrevistada sostiene que la única relevante es los costos que implica adaptar una habitación. Pero *“la ventaja más importante es la de poder dar satisfacción a este grupo de la sociedad, no discriminando y tener un servicio igualitario para todos”*. Asimismo no cree que la accesibilidad pueda considerarse como un indicador de calidad, porque se podría tener todo adaptado y el

equipamiento necesario sin mantenimiento, sin personal capacitado para utilizarlo y no se estaría brindando calidad.

En cuanto a las mejoras o modificaciones que deberían realizarse en la ciudad de Madryn, cree que el municipio está trabajando muy bien sobre el tema de accesibilidad. Pero debería haber mayor difusión de lo accesible del destino y promocionar viajes en agencias que trabajen este segmento o instituciones. Además, considera que *“la ciudad ha avanzado mucho en temas de accesibilidad, pero aun no puede ser considerada como destino accesible”*.

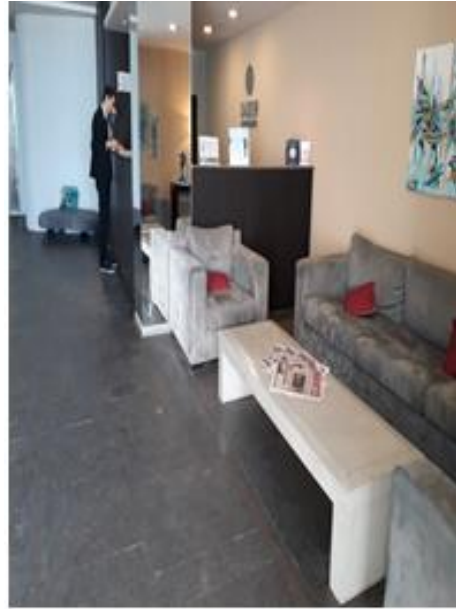
A partir del **recorrido y la observación** pudo detectar que en el entorno inmediato del hotel la vereda no presenta desniveles ni obstáculos y el piso es de un material antideslizante, pero no cuenta con reducción del cordón a la vereda. En relación al acceso al hotel, como se puede ver en la **Ilustración 13**, el panorama para PMR comienza a complicarse, ya que cuenta solo con escaleras con alto nivel de pendiente, las cuales solo disponen de barandas en el medio de las mismas y no cuentan con material antideslizante. Sin embargo posee un autoelevador para tales pasajeros, ubicado en el sector del estacionamiento que tiene acceso por la parte trasera del hotel (Av. Julio. A. Roca), el cual es también utilizado para el equipaje de los pasajeros. Además la puerta principal es con sistema antipánico, de vidrio templado, tiene un ancho superior a 0.90 m y posee un marco de color blanco que resalta la misma, y a continuación de esta (a 2.0 m de distancia) se encuentra otra puerta con iguales características. Ninguna de tales puertas contienen bandas horizontales señalizadoras. En la recepción, el mostrador se encuentra a una altura que imposibilita el registro de PMR (1.20 m) y no posee un sector determinado para atender a tales pasajeros (**ver Ilustración 14**).

Ilustración 13: INGRESO



Fuente: elaboración propia

Ilustración 14: RECEPCION



Fuente: elaboración propia

Respecto al estacionamiento interno, el mismo tiene su ingreso por la parte posterior del hotel (Av. Julio A. Roca) y se encuentra conectado al hotel a través de escalones que no son antideslizantes ni poseen barandas, y por medio de un ascensor. En este sector, cuentan con un montacargas para que la PMR, especialmente en sillas de ruedas, pueda subir. No posee modulo reservado para personas con discapacidad.

En cuanto a los pasillos por los que se circula dentro del hotel, cuentan con un ancho superior a 0.90 m., y sus pisos son antideslizantes, se encuentran libres de obstáculos, pero no presentan pasamanos a lo largo de su recorrido. En varios ambientes el hotel posee escaleras y rampas. En relación a las escaleras, las mismas cuentan con un tamaño adecuado para circular (superior a 0.90), poseen escalones antideslizantes y cuentan con barandas a ambos lados de las escaleras. En cuanto a las rampas, en algunos sitios solo presentan barandas en uno de los laterales, mientras que en otros

casos en ninguno de los laterales. Respecto de la señalización, no se detectaron carteles orientativos que indiquen las distintas dependencias y servicios del hotel, como tampoco se visualizaron carteles informativos con eventos y/o información útil para los huéspedes. Únicamente se detectó el cartel que debe indicar la salida de emergencia y los correspondientes a los baños de uso público, en ambos casos la información es clara y los colores de los símbolos y letras contrasta con el fondo. En relación a los ascensores, los mismos poseen un color gris metalizado en su exterior que contrasta con la pared, son amplios, cuentan con la botonera (con sistema braille) ubicada a una altura inferior a 1,20 m. al igual que el pasamanos y poseen flechas que indican la dirección al piso que se dirigen.

Se pudo observar que los espacios comunes presentan pequeñas barreras u obstáculos para PMR que podrían no resultar tan significativas. Como por ejemplo, en relación al restaurante (El Coirón), tal como se aprecia en la **Ilustración 15** sus mesas poseen una altura de 0.76 m, y las sillas se encuentran distanciadas y ubicadas a una distancia (0.90 m) que permite que una PMR pueda desplazarse y ubicarse medianamente cómoda (pero inferior a 0.95 m), pero no cuenta con una mesa especial para tales personas. Un aspecto a resaltar, si bien no es objeto de este estudio, es que la carta se encuentra también escrita en sistema braille. En cuanto al lobby (**ver Ilustración 16**), cuenta con sillones y una mesa ratona, los cuales poseen una altura prudencial y están ubicadas a una distancia que permite manejarse de manera cómoda. Además no existen obstáculos que impidan moverse y el piso es de material antideslizante. Cabe destacar que los baños públicos ubicados en esta dependencia del hotel si son accesibles: puerta de ingreso con un ancho superior a 090 m., piso antideslizante, espacio suficiente para circular y/o moverse, barras de apoyo en inodoro, espejo inclinado, grifería al alcance de una persona sentada. Además, se pudo observar que spa y sauna no están adaptados para PMR, dado que el ingreso en tales dependencias posee un ancho inferior a 0.90 m, en ningún caso el piso es antideslizante y presentan un escalón al ingresar.

Ilustración 15: RESTAURANTE/DESAYUNADOR



Fuente: elaboración propia

Ilustración 16: LOBBY



Fuente: elaboración propia

Por último, en lo que respecta a las habitaciones del hotel, se pudo verificar que las mismas no son accesibles para PMR, como se puede ver en la **Ilustración 17**. Estas cuentan con un ingreso (ancho superior a 0.90 m) que permite la circulación cómoda de una silla de ruedas pero posee apertura hacia adentro; los interruptores se encuentran a una altura inferior a 1,20 m y superior a 0.90 m. Sin embargo no cuentan con piso antideslizante, la altura de la cama es superior a 0,50 m, y los armarios no poseen puertas corredizas, al igual que las ventanas que no son deslizables y de fácil apertura. En cuanto a los baños ubicados en las habitaciones, los mismos tampoco son accesibles, ya que el ancho de la puerta es inferior a 0.90 m (0.78 m) con apertura hacia adentro y su espacio interior dificulta la circulación (rotación) de una silla de ruedas. Además el ingreso al box de ducha dispone de un escalón, no cuenta con ducha de mano, barras de apoyo en ducha e inodoro, la posición del espejo no es inclinada y el piso no es antideslizante (**ver Ilustración 18**).

Ilustración 17: HABITACION



Fuente: elaboración propia

Ilustración 18: BAÑO DE LA HABITACIÓN



Fuente: elaboración propia

Por todo lo antes mencionado, el Dazzler Tower se lo puede considerar como un hotel **NO ADAPTADO**, dado que sus diferentes dependencias no garantizan la utilización autónoma de cualquier persona.

d) Hotel Tolosa



Este hotel se encuentra ubicado en la calle Roque San Peña 253, a 2 minutos a pie de la plaza principal de la ciudad y a 5 minutos a pie de la playa. Es un hotel de



Fuente: Elaboración propia

tres estrellas y posee 100 habitaciones, y el número de plazas se extiende a 180. Fue construido en el año 1970 y tuvo su última modificación en el año 2011. Posee un estilo contemporáneo e iluminado y sus habitaciones cuentan con Wi-Fi, televisión por cable y baño privado. Las suites también disponen de salas de estar, televisión de pantalla plana y bañeras de hidromasaje. Cuenta con bar, sala de lectura y TV, estacionamiento interno, y un salón de eventos y convenciones. Además ofrece bicicletas para usar de forma gratuita.

A partir de la **entrevista realizada** al encargado de reservas, se pudo conocer que están al tanto del número de PMR que se hospedan en el hotel, el cual es muy bajo y no supera las tres personas por año. A pesar de ello, sostiene que cuentan con una habitación adaptada para tales pasajeros, la cual es amplia para que una persona en silla de ruedas pueda desplazarse con total comodidad, cuenta con la puerta del baño corrediza, el baño tiene agarraderas de ducha correspondiente pero no tiene banco de transferencia, el inodoro también cuenta con barras de apoyo y el lava manos es más bajo. Asimismo diferentes sectores del hotel también están adaptados, los ascensores son muy amplios, las áreas de recepción y confitería no tiene desniveles o escalones. Además las habitaciones tienen acceso desde la cochera. Respecto de los sistemas de evacuación o salidas de emergencias, cuentan con escaleras y rampas. En cuanto a los aspectos que hacen que los turistas prefieran este hotel frente a los competidores, el entrevistado sostiene que son principalmente la calidad, la limpieza y la calidez del personal.

En relación al conocimiento que tiene la gerencia y el personal del hotel sobre la temática de turismo accesible, el entrevistado sostiene que están informados y tienen noción del concepto, ya que personal del hotel asistió a capacitaciones brindadas por la Municipalidad (2012, 2013 y 2014) y posteriormente se transmitió al resto del personal los conocimientos adquiridos, como también se realizaron algunas reformas en las habitaciones. Sin embargo al momento de referirse a la clasificación de *personas con*

movilidad reducida solo incluye a personas en sillas de ruedas y adultos mayores. Asimismo sostiene que están al tanto que desde la Secretaría de Turismo de Puerto Madryn se trabaja con el Ministerio de Turismo de Nación para adecuar los servicios de la ciudad. Por ejemplo, en la ciudad se ofrece buceo para turismo accesible, taxis accesibles, entre otras cosas. Además la Municipalidad junto con Nación fomentan las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. De la misma forma, el entrevistado sostiene que tienen conocimiento sobre la normativa existente que protege a las personas con movilidad reducida, *“hay varias leyes nacionales como por ejemplo la ley N° 24314, que detalla todo lo referido a la normativa de personas con movilidad reducida (estacionamiento, escaleras, señales etc.)”*. Pero no están al tanto si existe alguna normativa que les obligue a tener un mínimo de habitaciones accesibles.

Respecto del Programa de Directrices de Accesibilidad llevado a cabo por la Secretaría de Turismo de Gobierno en conjunto con el Ministerio de Turismo Provincial, el hotel obtuvo en varias oportunidades la distinción de hotel accesible que se otorga, pero dejaron de participar en tal programa desde el año 2015, dado que las exigencias para cumplir con los requisitos implicaban costos que no podían afrontar, se trató principalmente de reformas en las habitaciones accesibles. Asimismo afirman que no era demasiada la demanda de esa habitación adaptada, por lo que no se justificaba la inversión, destacando que solo puede ser vendida a PMR ya que el resto de las personas no están conformes con la misma. Por tales motivos, la gerencia optó por no seguir con el Programa de Directrices Accesibles, sin embargo se mantuvo la habitación accesible con algunas modificaciones (se agregó un sillón y en el baño se retiró el banco de transferencia).

Por otro lado, el entrevistado considera que *“el hotel es accesible no solo porque tenemos una habitación adaptada para PMR, sino también porque las mismas pueden desplazarse por todo el hotel tranquilamente (lobby, confitería, estacionamiento)”*. Sin embargo considera que podrían mejorar la accesibilidad, principalmente en los baños

cambiando bañeras por duchas y acondicionando una habitación para personas con discapacidad sensorial. Pero por el momento no tienen planificado hacer reformas, dado que *“las temporadas de turismo no están siendo demasiado buenas y por el poco porcentaje de estos pasajeros no se justifica tal inversión”*.

En cuanto a las ventajas del turismo accesible, sostiene que la principal es que hay pocos hoteles adaptados por lo que marca una diferencia. Y como desventaja, menciona que las habitaciones adaptadas llevan un gasto considerable y que la demanda de este tipo de habitaciones es muy baja. Asimismo considera que la accesibilidad puede considerarse como un indicador de calidad.

Por otro lado, el entrevistado sostiene que las modificaciones o mejoras que deberían realizarse en la ciudad para atraer a turistas con movilidad reducida son seguir trabajando en la adaptación de los servicios y darlos a conocer en medios especializados

Por último sostiene que no puede considerarse a Puerto Madryn como destino accesible, ya que tiene muchos aspectos accesibles (se ofrece buceo para turismo accesible, taxis accesibles, entre otras cosas), pero todavía falta mucho.

A partir del **recorrido y la observación** realizada se pudo conocer que en el entorno inmediato del hotel la vereda no presenta desniveles ni obstáculos, el piso es de un material antideslizante y cuenta con reducción del cordón a la vereda. En relación al acceso al hotel, como se puede ver en la **Ilustración 19**, no presenta dificultades ya que cuenta con camino plano y la puerta principal es automática o corrediza, de vidrio templado, tiene un ancho superior a 0.90 m y posee un marco de color blanco que resalta la misma. En la **Ilustración 20**, se observa que en la recepción, el mostrador se encuentra a una altura que imposibilita la aproximación de PMR (1.10 m) y no posee un sector determinado para atender a tales turistas. Sin embargo, en estas ocasiones, el pasajero puede hacer el check in/check out en un sector del lobby.

Ilustración 19: INGRESO



Fuente: elaboración propia

Ilustración 20: RECEPCION



Fuente: elaboración propia

Respecto al estacionamiento interno (**ver Ilustración 21**), el mismo tiene su ingreso a un costado de la puerta principal del hotel, cuenta con reducción del cordón a la vereda y se encuentra conectado al mismo a través de un ascensor. Además no posee desniveles y cuenta con módulo reservado para personas con discapacidad, con su correspondiente señalización (símbolo internacional de discapacidad). Sin embargo posee una reja que imposibilita o dificulta el descenso del pasajero acompañante.

Ilustración 21: ESTACIONAMIENTO



Fuente: elaboración propia

En el interior de hotel, los pasillos por los que se circula cuentan con un ancho superior a 0.90 m. y se encuentran libres de obstáculos, pero sus pisos son de material antideslizante en algunos sectores y en otros no, y no presentan pasamanos a lo largo de su recorrido. Asimismo el hotel posee escaleras, escalones y pequeñas rampas. En relación a las escaleras, las mismas cuentan con un tamaño adecuado para circular (superior a 0.90), poseen escalones antideslizantes y cuentan con barandas a ambos lados de las escaleras. En cuanto a los escalones y las rampas, cuentan con material antideslizante pero no disponen de barandas. Respecto de la señalización, la cartelería orientativa que indique las distintas dependencias y servicios del hotel es reducida, al igual que los carteles informativos con eventos y/o información útil para los huéspedes. Sin embargo, la cartelería disponible, cumple con los requisitos de accesibilidad, es decir que contiene información clara y los colores de los símbolos y letras contrastan con el fondo. En relación a los ascensores, los mismos poseen un color blanco en su exterior lo que hace que no contraste con la pared, ya que la misma también es de color blanco. Estos son amplios, cuentan con la botonera (con sistema braille) ubicada a una altura

inferior a 1,20 m., poseen flechas que indican la dirección al piso que se dirigen, pero no cuenta con pasamanos.

Además, en relación a los espacios comunes se pudo detectar que el desayunador cuenta con mesas que poseen una altura (de 0.75 m) que aseguran la utilización de PMR, al igual que la distancia que separa las sillas, lo cual permite que tales personas puedan desplazarse y ubicarse medianamente cómoda. Sin embargo no posee piso antideslizante no cuenta con una mesa especial para tales personas (**ver Ilustración 22**). En cuanto al lobby, si bien el mismo cuenta con sillones y mesas con una altura reducida o prudencial, la presencia de muchos objetos decorativos y adornos dificultan la libre circulación. Además no posee piso de material antideslizante. Lo mismo ocurre con la sala de estar y Tv. En cuanto a la sala de reuniones y conferencias, la misma no cuenta con un sector destinado a PMR pero las mesas y sillas están ubicadas de forma que un pasajero con estas características podría encontrar un espacio cómodo y su piso es de material antideslizante.

Ilustración 22: DESAYUNADOR



Fuente: elaboración propia

Por último, en lo que respecta a las habitaciones del hotel, se pudo verificar que disponen de una habitación relativamente accesible (**ver Ilustración 23**). La misma cuentan con un ingreso que permite la circulación cómoda de una silla de ruedas (ancho superior a 0.90 m) y la puerta presenta el número de la habitación en sistema braille, pero cuenta con la apertura hacia adentro. El piso es de material antideslizante, los interruptores se encuentran a una altura inferior a 1,20 m y superior a 0.90 m, la altura de la cama es inferior al resto de las habitaciones (0,50 m), al igual que la caja de seguridad. Sin embargo, los armarios no poseen puertas corredizas y las ventanas no son deslizables y de fácil apertura. En cuanto al baños ubicado dentro de la habitación, también posee un ingreso cómodo (ancho superior a 0.90 m), la puerta es corrediza pero no posee piso antideslizante. Cuenta con bañera y ducha de mano, la grifería es alcanzable desde una posición sentada y hay barandas de agarre tanto en la bañera como sobre el inodoro, posibilitando la seguridad de la persona en el interior del baño. Sin embargo no cuenta con banco de movimiento, el interior de la bañera no es antideslizante, y el espejo no se encuentra en una posición inclinada (**ver Ilustración 24**).

Ilustración 23: HABITACION



Fuente: elaboración propia

Ilustración 24: BAÑO DE LA HABITACION



Fuente: elaboración propia

Por todo lo antes mencionado, el hotel Tolosa puede considerarse como **PRACTICABLE CON AYUDA**, dado que el mismo si bien cuenta con una habitación relativamente accesible y diferentes aspectos a favor de la accesibilidad, únicamente a través de la realización de algunas modificaciones extras podría transformarse en *practicable* (parcialmente accesible), lo cual implica que una PMR requeriría la ayuda de un tercero.

e) Hotel Territorio



Fuente: Elaboración propia

Este hotel se encuentra ubicado en la calle Boulevard Alte. Brown 3251, a dos minutos a pie de la playa y a 2 km del centro de Puerto Madryn. Es un hotel boutique de 4 estrellas que pretende asemejarse a una casa familiar al servicio del huésped, de una manera más cercana, dejando de ser el típico hotel formal y estructurado. Cuenta con 36 habitaciones y dos departamentos, lo que constituye un total de 90 plazas. Se trata de una estructura relativamente nueva ya que se construyó en el año 2006, decorado con un estilo elegante y sofisticado, combinando viejos sistemas de construcción con modernos materiales de producción local como el aluminio, chapa, piedra, hierro. Sus habitaciones cuentan con aire acondicionado, minibar, baño privado y conexión Wifi. Algunas disponen de una zona de estar amplia. El hotel dispone de un gimnasio y un spa donde puede hacerse uso de una bañera de hidromasaje y un sauna seco, también cuenta con estacionamiento privado, todos servicios incluidos en el valor de la habitación.

En base a los datos relevados en la **entrevista realizada** a la jefa operativa, respecto al porcentaje de personas con movilidad reducida que reciben, sostiene que no se lleva un control, pero al ser un hotel chico y no ser tan frecuente la llegada de pasajeros con movilidad reducida, tienen una aproximación en función de la cantidad de veces que es ocupada la habitación accesible que disponen sostiene que *“a grandes rasgos se ha llegado a ocupar tres veces en la temporada, como máximo”*.

La entrevistada sostiene que cuentan con una habitación para PMR y otra para pasajeros con discapacidad sensorial. La primera tiene la puerta un poco más amplia que el resto de las habitaciones del hotel, la ducha es distinta a las otras habitaciones, ya que esas cuentan con un box de ducha y una bañera, y en ésta hay solamente un sector donde tiene un desnivel para que se pueda acceder. Además, tiene barandas para sostenerse, tiene el número de la habitación en braille, y los teléfonos tienen luces sonoras. La sensorial, por su parte solo difiere del resto de las habitaciones del hotel, en que tiene el número en braille y el teléfono con luces sonoras. Asimismo el hotel cuenta con varios ambientes adaptados para personas con discapacidad, y específicamente para PMR. Un ejemplo de esto, son los amplios ambientes para desplazarse, así como los sistemas de evacuación o salidas de emergencias, ya que poseen tanto rampas como escaleras.

En relación al conocimiento que tiene la gerencia y el personal sobre la temática de turismo accesible, la entrevistada sostiene que están capacitados, ya que han asistido a una capacitación brindada por la Municipalidad de Puerto Madryn. Además reciben un libro con información turística accesible, una vez al año, mediante la AHT (Asociación Hotelera de Turismo) y/o la Cámara Hotelera de Turismo de la provincia. Asimismo, están al tanto de las modificaciones que se han realizado en la ciudad y tienen conocimiento sobre la existencia de leyes que amparen a las personas discapacitadas (la entrevistada no recuerda ninguna específica). Sin embargo, al momento de hablar de *personas con movilidad reducida* solo hacen referencia a personas que se encuentran en sillas de

ruedas. Asimismo, sostiene que están al tanto de que existe una normativa que en función de las habitaciones que posee el hotel, les exige tener un número determinado de habitaciones para PMR y con discapacidades sensoriales; en su caso en particular, por la capacidad del hotel, corresponde disponer de una habitación de cada una. Sin embargo esta información es incorrecta ya que en la actualidad no existe ninguna normativa que determine esto.

Por otro lado, la entrevistada sostiene que el Programa de Directrices de Accesibilidad de la Secretaría de Turismo de Gobierno, realizó el relevamiento para que puedan distinguir con esta directriz, sin embargo, el directorio del hotel decidió no realizar las modificaciones solicitadas, aunque solo eran referidas al acceso al estacionamiento y la reubicación de una baranda. Por este mismo motivo, no tienen ningún plazo para realizar mejoras en el hotel. Si bien consideran que está apto para recibir a personas discapacitadas, no les interesa contar con la distinción de la Secretaría antes mencionada, ya que no apuntan a ser un hotel de categoría alta que cumpla con todos los requisitos que le piden. Así también, considera que los aspectos que hacen que los turistas prefieran este hotel frente a sus competidores son principalmente que *“es un hotel chico, la ambientación es totalmente distinta y que la atención también es distinta. Al ser un hotel chico, se intenta brindar un servicio más personalizado y cercano al huésped”*.

En relación a las ventajas del turismo accesible, la entrevistada afirma que *“no solo favorece al hotel sino también a la ciudad, porque es algo bueno y positivo. Y no creo que existan desventajas de este tipo de turismo, más que los costos que implica en cuanto a modificaciones de estructuras”*. Asimismo, piensa que la accesibilidad puede considerarse como un indicador de calidad, dado que es un plus que se puede ofrecer. *“Suma y aumenta la calidad del servicio que se brinda, el tener ambientes accesibles te da eso. El hecho de poder alojarse en cualquier hotel suma como hotel y como destino, que personas con discapacidad no tengan que estar limitados, aumenta la calidad”*.

Por último, en relación a las modificaciones que deben realizarse en la ciudad para atraer a turistas con movilidad reducida, sostiene que se deberían poner las rampas en condiciones y controlar que las que existentes no estén bloqueadas como suelen estarlo. Asimismo no considera que Madryn, en la actualidad, sea un destino accesible, ya que falta seguir trabajando.

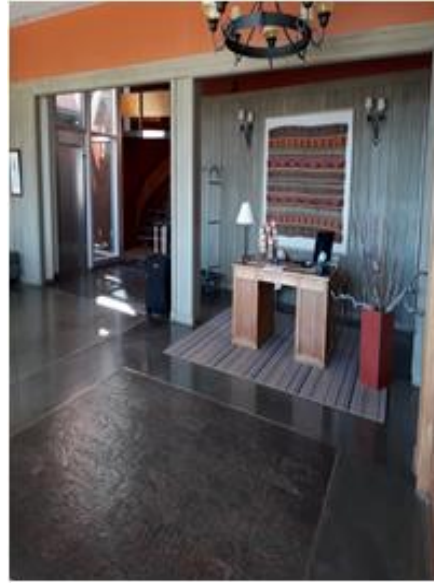
A partir del **recorrido y la observación** realizada se pudo comprobar que en el entorno inmediato del hotel, existe un camino de cemento que conduce a la entrada del hotel el cual presenta una leve pendiente y es de material antideslizante. Asimismo no posee reducción de éste a la calle. En relación al acceso al hotel, presenta una pequeña rampa pero no cuenta con barandas ni material antideslizante. La puerta principal es de madera con un dibujo de vidrio en el centro, tiene un ancho superior a 0.90 m., es de color marrón lo cual resalta la misma y tiene apertura hacia afuera (**ver Ilustración 25**). A continuación de ésta, aproximadamente a 1.20 m de distancia se encuentra otra puerta de vidrio con un marco de color marrón que resalta la misma pero no presenta franjas señalizadoras en el centro; el ancho de tal puerta también es superior a 0.90 m. En la recepción, el mostrador se encuentra a una altura acorde a PMR y/o de baja estatura (**ver Ilustración 26**).

Ilustración 25: INGRESO



Fuente: elaboración propia

Ilustración 26: RECEPCION



Fuente: elaboración propia

Respecto al estacionamiento, como se observa en la **Ilustración 27** se encuentra en la parte posterior del hotel y no tiene conexión con el interior del hotel. El camino que se recorre para llegar a este es plano y sin desniveles. Presenta un sector interno y una parte descubierta, ambos generan inconvenientes para PMR. Para acceder a la parte interna hay una pendiente pronunciada (en bajada) y no posee barandas. La parte descubierta es de tierra y para acceder a ella se debe atravesar un pequeño camino de piedras. Además no presenta reducción del cordón a la calle, y en ninguno de los casos existe un módulo reservado para personas con discapacidad.

Ilustración 27: ESTACIONAMIENTO



Fuente: elaboración propia

En el interior de hotel, los pasillos por los que se circula cuentan con un ancho superior a 0.90 m., y se encuentran libres de obstáculos, pero no presentan pasamanos a lo largo de su recorrido y sus pisos no son de material antideslizante. Asimismo el hotel en su interior posee escaleras y rampas. En relación a las escaleras, las mismas cuentan con un tamaño adecuado para circular (superior a 0.90), poseen escalones antideslizantes y cuentan con barandas a ambos lados de éstas. Con las rampas no sucede lo mismo, ya que no cuentan con material antideslizante ni poseen barandas. Respecto de la señalización, la cartelería orientativa que indique las distintas dependencias y servicios del hotel es reducida, al igual que los carteles informativos con eventos y/o información útil para los huéspedes. Sin embargo, la cartelería disponible, cumple con los requisitos de accesibilidad, es decir que contiene información clara y los colores de los símbolos y letras contrastan con el fondo. En relación a los ascensores, los mismos poseen un color gris metalizado en su exterior que contrasta con la pared, son amplios, cuentan con la botonera (con sistema braille) ubicada a una altura inferior a 1,20 m. al igual que el pasamanos y poseen flechas que indican la dirección al piso que se dirigen.

En relación a los espacios comunes se pudo detectar que existen diferentes barreras. En el caso del desayunador, cuenta con una puerta de ingreso, especial para personas con discapacidad, con lo cual se evita el recorrido de un largo pasillo sin pisos antideslizantes, y además, posee mesas que presentan una altura que posibilitan la utilización de PMR, al igual que la distancia que separa las sillas, lo cual permite que tales huéspedes puedan desplazarse y ubicarse de manera relativamente cómoda. A pesar de ello, las barreras se evidencian en el hecho de que tales sillas cuentan con apoya brazo lo cual no es recomendable para el uso de PMR, como tampoco cuentan con una mesa especial o sector destinado específicamente a tales pasajeros, y el piso de esta dependencia no es de material antideslizante. En el caso del lobby sucede lo mismo, si bien cuenta con sillones y mesas con una altura reducida o prudencial, la presencia de muchos objetos decorativos y adornos dificultan la libre circulación, transformándose en barreras para PMR. Además no posee piso de material antideslizante (**ver Ilustración 28**). Lo mismo ocurre con la sala de estar y Tv. La biblioteca/sala de conferencias, tampoco posee piso de material antideslizante, no cuenta con un sector destinado a PMR, pero dispone de sillas y sillones con una altura reducida o prudencial. Además, el hotel posee otros espacios comunes, que resulta importante destacar que presentan dificultad para el uso de PMR: se trata del spa y sala de masajes, debido a que cuentan con escalones en el ingreso que no poseen barandas, el espacio de circulación es reducido y no poseen piso de material antideslizante.

Ilustración 28: LOBBY



Fuente: elaboración propia

Por último, en relación a las habitaciones del hotel, se pudo verificar que disponen de una habitación relativamente accesible para PMR, dado que presenta algunas barreas u obstáculos para su uso (**ver Ilustración 29**). La misma cuenta con un ingreso que permite la circulación cómoda de una silla de ruedas (ancho superior a 0.90 m) y la puerta presenta el número de la habitación en sistema braille, pero cuenta con la apertura hacia adentro. Los interruptores de luz se encuentran a una altura inferior a 1,20 m y superior a 0.90 m, la altura de la cama es inferior al resto de las habitaciones (0,50 m), los armarios poseen puertas corredizas y las ventanas son de fácil apertura. Sin embargo, el piso no es de material antideslizante. En cuanto al baño ubicado dentro de la habitación, también posee un ingreso cómodo (ancho superior a 0.90 m), la puerta es corrediza pero no posee piso antideslizante. Hay un sector donde presenta un desnivel para acceder, donde se encuentra un banco de transferencia o traslado y la ducha de mano. No posee bañera, la grifería es alcanzable desde una posición sentada, cuenta con barandas de agarre tanto en el sector de la ducha como sobre el inodoro y el espejo se encuentra en una posición inclinada. Además no posee bidet, lo que *“favorece la ganancia de espacio para la movilidad interna en el baño”*¹⁰ (**ver Ilustración 30**).

¹⁰ MINISTERIO DE TURISMO NACIONAL & MINISTERIO DE SALUD NACIONAL (2008). *Directrices De Accesibilidad En Alojamientos Turísticos Y Guía De Autoevaluación*. Pag.37.

Ilustración 30: HABITACIÓN



Fuente: elaboración propia

Ilustración 29: BAÑO DE LA HABITACIÓN



Fuente: elaboración propia

Por todo lo antes mencionado, al hotel Territorio se lo puede considerar como **PRACTICABLE CON AYUDA**, dado que si bien cuenta con una habitación accesible para PMR y diferentes aspectos a favor de la accesibilidad, únicamente a través de la realización de algunas modificaciones extras podría transformarse en *practicable* (parcialmente accesible), lo cual implica que una PMR requeriría la ayuda de una tercera persona.

f) Hotel Rayentray Puerto Madryn



Fuente: Elaboración propia

Este hotel se sitúa en la calle Bv. Almirante Brown 2889, ubicado frente a la playa (a dos minutos a pie) y a 15 minutos en auto del centro de la ciudad de Puerto Madryn. Perteneciente a la cadena nacional Rayentray, es un hotel de convenciones de categoría cuatro estrellas, y a lo largo de sus 7 plantas cuenta con 169 habitaciones, y el número de plazas se extiende a 380. Este gran hotel comenzó a construirse en el año 1996 y fue inaugurado en el año 2008, pensado originalmente como un hotel accesible. La totalidad de sus habitaciones cuentan con vista al mar, todas incluyen Wi-Fi, televisión de pantalla plana, minibar y sofás. El hotel cuenta con casino, un restaurante, una cafetería y un bar biblioteca. Además dispone de una piscina climatizada, un spa con sauna y sala de masajes, gimnasio y estacionamiento interno. Cuenta también con varias salas de reuniones y convenciones.

A partir de la **entrevista realizada** a la encargada de agencia de viajes y eventos, se pudo conocer que no se lleva un control del porcentaje de PMR que recibe el hotel por lo que no pudo determinar un número específico. Ella sostiene que quienes solicitan una habitación adaptada son turistas en silla de ruedas (en temporada alta no suele ser mucha la concurrencia), mientras que quienes utilizan bastón o andador no suele pedir esa habitación. Afirma que el hotel cuenta con tres habitaciones adaptadas, dos para PMR y una para huéspedes con discapacidad sensorial. *“Las dos primeras tienen la puerta del baño más amplia o ancha que el resto, no tiene bañera, tiene una ducha de mano y un banco de movimiento, posee barrales para sujetarse al igual que el inodoro que está más bajo, hay un teléfono de emergencias en el baño, los sommieros no tienen patas, está todo bien separado o distribuido para que pueda moverse con tranquilidad una silla de ruedas, los interruptores están a la altura de una persona que está sentada, al igual que la llave para generar energía, la caja de seguridad está más baja que en el resto de las habitaciones y el barral del placard también está más bajo. La habitación sensorial es igual a todas las habitaciones del hotel, solo que cuenta con el número en braille, hay unas tarjetas separadas para el ingreso también en braille (que recepción está al tanto),*

cuenta con un teléfono celular con botones y teclas para que la persona pueda comunicarse con recepción por cualquier cosa, y toda la información sobre los servicios del hotel está en braille". Además la entrevistada afirma que estos últimos elementos no se encuentran de forma permanente en la habitación, por motivos de robo. Por lo que cuando llega el huésped al hotel y solicita tal habitación, primero se acondiciona la misma con estos elementos que están guardados y se retiran los puf que están a los pies de la cama.

Asimismo, la entrevistada afirma que el hotel cuenta con varios ambientes adaptados para turistas con discapacidad, y específicamente para PMR, como es el caso del lobby y el acceso al restaurante. Sin embargo respecto de los sistemas de evacuación del hotel o salidas de emergencia sólo posee escaleras. A pesar de ello, todos los años realizan un simulacro de evacuación donde cada empleado sabe que es lo que tiene que hacer.

Con respecto al conocimiento que tiene la gerencia y el personal del hotel sobre el turismo accesible y sobre la clasificación de PMR, sostiene que se consideran capacitados y que respecto de los servicios accesibles con los que cuenta el hotel, todos están informados. Cada empleado está al tanto de qué se necesita tener en su sector. Además en relación a las normativas que protegen a las PMR, menciona a la organización INADI (Instituto Nacional contra la Discriminación, Xenofobia y el Racismo) como *"una organización que vela por los derechos de los discapacitados"*. Además hace referencia a las normas de Directrices de Accesibilidad que se deben cumplir todos los años para poder seguir siendo un hotel accesible. Asimismo, la entrevistada sostiene que no existe aún una normativa que los obligue a tener un mínimo de habitaciones accesibles. De la misma manera, cuenta que están informados del trabajo que se realiza en la ciudad hace varios años. Y sostiene que *"por suerte Madryn es una ciudad accesible, si bien no todos los lugares son accesibles y distinguidos por las directrices, siempre hay opciones disponibles, si no es un lugar es otro. La municipalidad trabaja en*

este tema, pero con poca participación, quien más interviene en temas de accesibilidad es Provincia. La Secretaria de Turismo Municipal acompaña, igual que en Trelew, Rawson y Gaiman, pero la mayor responsabilidad e intervención es de Provincia y Nación. Además, la entrevistada informa que en el mes de Mayo (2018) se realizó una capacitación en el Bingo Municipal, organizado por la Secretaría de Turismo y Áreas Protegidas de Chubut con la Secretaría de Turismo de Gobierno y participación de la Secretaría de Turismo de Madryn, para promover la iniciativa de que más establecimientos se capaciten y tengan conocimiento sobre aspectos de accesibilidad. En la misma, participaron estudiantes, empresarios del sector hotelero y gastronómico, y diferentes prestadores turísticos. Asimismo el balneario Yoaquina, el restaurante El Almendro y el presente hotel (Rayentry), ofrecieron una charla contando su experiencia, ya que todos han obtenido la distinción de accesible hace varios años.

En relación al Programa de Directrices de Accesibilidad llevado adelante por la Secretaria de Turismo de Gobierno, la entrevistada sostiene que participan desde el año 2012 y que desde que iniciaron siempre han obtenido la distinción que se otorga. Tal proceso se realiza de la siguiente forma: *“cada dos años, asiste al hotel un grupo de personas conformado por gente de Nación, de Provincia, una persona disminuida visual y una persona en silla de ruedas. Todos juntos recorren el hotel para determinar si pueden manejarse libre y cómodamente. Después de esto, se realiza una especie de informe o acta con todo el análisis del recorrido y todo lo que se debe mejorar y se estipula un plazo, cumplido el mismo vienen a inspeccionar si se cumplió con lo solicitado. Si se cumplió con lo requerido, se otorga la distinción como hotel accesible. Y a los dos años se vuelve a hacer todo el proceso de cero y por lo general vuelven las mismas personas”.*

Por otro lado, respecto de los aspectos que hacen que los turistas prefieran este hotel frente a sus competidores sostiene que *“tienen la totalidad de sus habitaciones con vista al mar y ningún hotel lo tiene”.* Asimismo las habitaciones son muy amplias, y cuentan con tres salones, los cuales disponen de la mayor capacidad de la ciudad (400

personas, 500 personas y 1200 personas). Además afirma que respecto de la accesibilidad, *“todas las instalaciones adaptadas, y los demás hoteles de la ciudad no las tienen. El hotel fue pensado como un hotel accesible, por lo que cuando se construyó se incluyeron varios aspectos accesibles: las áreas de ingreso, baños en las áreas públicas, dos habitaciones accesibles, restaurante con elevador para silla de ruedas. Con el paso del tiempo y posteriormente, a la creación de las Directrices de Accesibilidad se fueron realizando modificaciones: en la recepción hay un mostrador alto pero al lado tiene un escritorio exclusivo para accesibilidad que es más chico, los baños tenían barras/barandas accesibles, pero estaban mal ubicados y fueron cambiados y colocados más abajo”*. Sostiene que esto sucedió por desconocimiento e inexperiencia, al igual que el hecho de que inicialmente contarán con solo dos habitaciones accesibles preparadas para turistas con discapacidad motriz, lo cual se modificó con la incorporación al Programa de Directrices de Accesibilidad y se acondicionó una habitación para personas con discapacidad sensorial. Además, el hotel posee varias sillas de ruedas: una que es un poco más angosta que una silla de ruedas común, para que se desplacen por todo el hotel; es el único hotel que cuenta con una silla de ruedas para la arena y una silla anfibia adaptada para ir al mar o a la pileta (como en aquel momento no se conseguía en Argentina, fue adquirida en Europa), y todas son sin costo adicional. Además cuentan con dos desfibriladores automáticos, lo cual no es habitual encontrar en un hotel.

La entrevistada afirma que el motivo por el que el hotel decidió tener sus instalaciones accesibles es que *“los dueños siempre pensaron en un hotel para todo el mundo, lo traen en su ideología, es una cuestión personal”*. Por lo que el único aspecto que considera que deberían mejorar la accesibilidad, no lo han podido resolver debido a que afirma que no se consigue en el país: *“es en el sector de la piscina, donde se necesitaría una especie de brazo robótico, como una pequeña grúa para que la persona que esté en silla de ruedas pueda pasarse de su silla a una silla que tendría esta máquina y luego sea depositada en el agua. Actualmente se asiste a la persona pasándola de su*

silla de ruedas a la silla anfibia, colocada dentro del agua.” Por lo tanto, considera que no existen obstáculos para atender al mercado de turistas con movilidad reducida y cree que lo único que dificulta es el tema económico, ya que “no es barato comprar las diferentes cosas que requiere ser hotel accesible (inodoro accesible, rampa, silla de ruedas). Y también dificulta el hecho de no pensar desde el inicio del hotel en hacer un lugar accesible, porque en ese caso se deberán hacer muchas reformas”.

Con relación a las ventajas que trae el turismo accesible, la entrevistada sostiene que *“se trata principalmente de una satisfacción personal, el hecho de ver que cualquier persona, tenga el problema que tenga, puede disfrutar de todos los servicios, igual que el resto de las personas. También por el lado económico ayuda. Es una forma de publicidad gratis, ya que el hecho de tener la distinción como hotel accesible, brinda la posibilidad de figurar en páginas, tanto de Nación como de Provincia, dentro de los hoteles accesibles”.* Como desventaja del turismo accesible menciona el hecho de que, en ocasiones, requiere de una persona adicional que asista o brinde ayuda al huésped con discapacidad. Y también hace referencia al tema de los costos que implican tener instalaciones accesibles, pero hace la salvedad de que una vez que se tiene todo, no genera ningún costo. Asimismo, cree que la accesibilidad puede considerarse como un indicador de calidad, y que no es casualidad que las directrices de accesibilidad constituyen normas de calidad que hay que cumplir.

Por otro lado, la entrevistada afirma que lo primero que mejoraría en la ciudad para poder atraer a turistas con movilidad reducida son las rampas de acceso en las veredas. Pero considera que en temas de accesibilidad existen varios aspectos trabajados, al menos en lo que respecta a servicios turísticos. Sostiene que es posible encontrar, un restaurante, un balneario, una agencia de viaje, etcétera que están adaptados. También hay taxis accesibles, sin embargo no sucede lo mismo cuando se realizan excursiones, ya que las combis no están adaptadas, principalmente por el alto nivel de costos de

adaptación del vehículo y debido a que resta espacio, lo que implica trasladar menos personas.

Sin embargo considera que Puerto Madryn es un destino accesible, porque *“tanto en las excursiones como en la ciudad, hay servicios adaptados, por ejemplo en Punta Tombo, hay un camino accesible y disponen de una silla de ruedas para aquel que no tenga o alguien que cuente con un bastón y no quiera hacer el recorrido caminando. No es un recorrido igual al que hace el resto (es un poco más corto) pero se puede apreciar todo igual. En general, la ciudad, tiene diversos aspectos que la hacen accesible”*.

A partir del **recorrido y la observación** realizada se pudo corroborar que fehacientemente el hotel es accesible para PMR. En el entorno inmediato, no presenta obstáculos y cuenta con una amplia entrada con piso de material antideslizante y con reducción del cordón a la vereda. En relación al acceso al hotel, como se puede observar en la **Ilustración 31** presenta dos pequeñas rampas pero no cuentan con barandas ni material antideslizante. Posee dos amplias puertas de vidrio automáticas o corredizas, ambas con un ancho superior a 0.90 m. facilitando el ingreso de PMR, y con marco de color gris, lo cual resalta las mismas. En la recepción, el mostrador se encuentra a una altura superior a una persona sentada (1.0 m), sin embargo a un lado de éste, hay un escritorio especialmente destinado a PMR (**ver Ilustración 32**).

Ilustración 31: INGRESO



Fuente: elaboración propia

Ilustración 32: RECEPCION



Fuente: elaboración propia

En el interior de hotel, los pasillos por los que se recorre el hotel no presentan barreras o dificultades, dado que cuentan con un ancho superior a 0.90 m., se encuentran libres de objetos, sus pisos son de material antideslizante, pero no presentan pasamanos a lo largo de su recorrido. Además, en el interior del hotel no se encuentran rampas o desniveles que puedan dificultar el libre desplazamiento de PMR. En relación a las escaleras, solo posee una de tipo caracol, la cual cuenta con un tamaño adecuado para circular (superior a 0.90) y posee escalones antideslizantes, pero cuenta con barandas en un solo lado de la misma. Respecto de la señalización, se detectó la presencia de cartelera orientativa que indican las distintas dependencias y servicios. La misma contiene información clara y precisa, y los colores de los símbolos y letras contrastan con el fondo. En relación a los ascensores, los mismos poseen un color gris metalizado en su exterior que contrasta con la pared, son amplios, cuentan con la botonera (con sistema braille) ubicada a una altura inferior a 1,20 m. al igual que el pasamanos y poseen flechas que indican la dirección al piso que se dirigen.

Respecto al estacionamiento externo, el mismo se encuentra en la parte delantera del hotel, por lo que para acceder al mismo se debe recorrer el un camino con una leve pendiente, el cual cuenta con reducción del cordón al mismo, es de un material que funciona como antideslizante y no presenta desniveles. En relación al estacionamiento interno, el mismo se encuentra en el subsuelo y está conectado al interior del hotel a través de un ascensor: éste no presenta desniveles pero tampoco cuenta con material antideslizante. Además, en ninguno de los casos (estacionamiento externo y estacionamiento interno) existe un módulo reservado para personas con discapacidad.

Además, en relación a los espacios comunes se pudo detectar que están adaptadas para PMR, aunque presentan pequeñas barreras u obstáculos. Por ejemplo, el restaurante (La Aguada Restaurant) cuenta con un acceso adaptado, ya que posee un autoelevador (**ver Ilustración 33**) para facilitar el ingreso de PMR, además de contar con una escalera con un ancho superior a 0.90 m. con escalones antideslizantes y provista de barandas a ambos lados. Además, disponen de cartas en braille en la confitería/restaurante. Asimismo, tanto el restaurante como el desayunador poseen mesas que presentan una altura que aseguran la utilización de PMR, al igual que la distancia que separa las sillas, lo que permite que tales huéspedes puedan desplazarse y ubicarse de manera cómoda. Sin embargo, no poseen piso antideslizante y no cuenta con una mesa o sector especial para tales pasajeros (**ver Ilustración 34**). En cuanto al lobby, posee grandes dimensiones en las cuales presenta diferentes sectores con sillones y mesas con una altura reducida o prudencial, y la distribución de las mismas permite la libre circulación de PMR. Pero el aspecto negativo es que al igual que en el desayunador y restaurante, el piso no es de material antideslizante. Es importante destacar que el baño público ubicado en este sector está completamente adaptado para PMR. Respecto de las salas de conferencia, estas poseen un piso de material antideslizante, pero las sillas se encuentran dispuestas demasiado juntas y no cuenta con un espacio específico para PMR. Sin embargo, debido a que cuentan con gran tamaño o capacidad, podría

acondicionarse un sector para PMR sin inconvenientes. Además el hotel posee otros espacios comunes, que es importante destacar que no presentan grandes barreras o dificultades para destacar, ante el uso de PMR, se trata de la piscina climatizada, el spa con sauna y sala de masajes. Todas las dependencias tienen un ingreso con un ancho superior a 0.90 m., no presentan escalones ni desniveles en su interior, son amplios los cual facilita la libre circulación de PMR, sin embargo no cuentan con un dispositivo para que el huésped en silla de ruedas pueda ingresar a la pileta y tampoco cuentan con piso de material antideslizante.

Ilustración 33: AUTOELEVADOR



Fuente: elaboración propia

Ilustración 34: DESAYUNADOR



Fuente: elaboración propia

Por último, en relación a las habitaciones del hotel, se pudo comprobar que cuenta con dos que son accesibles para PMR (**ver Ilustración 35**). Las mismas poseen un ingreso que permite la circulación cómoda de una silla de ruedas (ancho superior a 0.90 m), en ambos casos, la puerta presenta el número de la habitación en sistema braille y cuentan con la apertura hacia afuera. Los interruptores de luz se encuentran a una altura inferior a 1,20 m y superior a 0.90 m, la altura de las camas es inferior al resto de las habitaciones (0,50 m) al igual que la caja fuerte que también se encuentra más baja que

en el resto de las habitaciones, los armarios poseen puertas corredizas y de fácil alcance (para PMR) para colgar la ropa, las ventanas son de fácil apertura y el piso es de material antideslizante. Sin embargo se presenta un obstáculo en el sector del balcón, ya que hay un escalón alto para acceder y no posee rampa, lo cual dificulta el ingreso de una PMR (necesitará ayuda). En cuanto a los baños ubicados dentro de cada habitación, también poseen un ingreso cómodo (ancho superior a 0.90 m), las puertas son corredizas. Cuentan con un sector donde presenta un desnivel para acceder, en el que se encuentra un banco de transferencia o traslado y la ducha de mano. No poseen bañera, la grifería es alcanzable desde una posición sentada al igual que el secador de pelo y el teléfono de emergencia, cuentan con barandas de agarre tanto en el sector de la ducha como sobre el inodoro. Además no poseen bidet, lo cual (como se mencionó antes) favorece la ganancia de espacio para la movilidad dentro del baño. Los aspectos negativos que se observan son que no poseen piso de material antideslizante y que el espejo no se encuentra en una posición inclinada (**ver Ilustración 36**).

Cabe destacar que el Rayentray es el único hotel que cuenta con varias sillas de ruedas: una silla para el uso dentro del hotel, una silla de ruedas para la arena y una silla anfibia para el uso en el mar o la pileta.

Ilustración 35: HABITACION



Fuente: elaboración propia

Ilustración 36: BAÑO DE LA HABITACION



Fuente: elaboración propia

Por todos los motivos antes descriptos, el hotel Rayentray puede ser considerado como **ACCESIBLE**, ya que si bien existen pequeñas barreras, el mismo permite que las PMR puedan desarrollar diferentes actividades y usos.

g) Hotel Australis Yene Hue



Se encuentra ubicado en el casco céntrico de la ciudad de Puerto Madryn, a dos minutos a pie de la playa y sobre una de las avenidas principales, Av. Julio A. Roca 33. Perteneciente a la cadena hotelera nacional



Fuente: Elaboración propia

Australis, es un hotel de cuatro estrellas y cuenta con 64 habitaciones y el número de plazas se extiende a 80. Fue construido en el año 2006 y cuenta con 11 plantas. Sus habitaciones modernas cuentan con aire acondicionado, tv por cable, minibar, baño privado y conexión wifi, y algunas poseen bañera de hidromasaje privada. Además, el establecimiento dispone de spa con sauna y tratamientos de belleza, gimnasio, restaurante, sala de reuniones y estacionamiento cubierto.

A partir de la **entrevista realizada** a la gerente del hotel, se pudo conocer que si bien las estadísticas se realizan en la central ubicada en la ciudad de Buenos Aires, está al tanto de que *“este último año, ha incrementado el volumen de personas con movilidad reducida, por ejemplo, hemos tenido un grupo de extranjeros que ocuparon esas habitaciones, así que podríamos hablar más o menos de un 30%. Tenemos que destacar que no se trata de que exista más gente con discapacidad sino que hay más personas que reconocen el hotel como un lugar accesible.”* Asimismo, la entrevistada afirma que el hotel cuenta con tres habitaciones accesibles, de las cuales dos son para PMR y una para huéspedes con discapacidades sensoriales. En este último caso, en el ingreso posee el número escrito en braille y cuenta con alarmas sonoras y visuales que se activan, en caso de algún inconveniente. Por ejemplo, en un caso de incendio, se activa tanto una alarma sonora como una luz roja. Las otras dos habitaciones cuentan con los baños más amplios que el resto de las habitaciones del hotel, el inodoro tiene una altura reducida y los barrales correspondientes para que el huésped pueda movilizarse solo, el lavamanos también está a una altura reducida, el espejo tiene una inclinación para que el pasajero en silla de ruedas pueda verse, no dispone bañera sino que cuenta con ducha de mano y una silla especializada (banco de movimiento) para que puedan bañarse solos. Además, la cama se encuentra a una altura reducida al igual que las llaves de luz. Asimismo sostiene que *“el hotel cuenta con varios ambientes adaptados para personas con discapacidad, como por ejemplo el ingreso accesible con rampas y escaleras”*, así como

los sistemas de evacuación o salidas de emergencias, que poseen tanto rampas como escaleras.

La gerente del hotel sostiene que en relación al conocimiento que tienen, tanto la gerencia como el personal del hotel, sobre el turismo accesible y sobre la clasificación de *personas con movilidad reducida*, se encuentran ampliamente capacitados dado que han asistido a talleres vivenciales de sensibilización en directrices de accesibilidad, están capacitados en lenguaje de señas, primeros auxilios y RCP. Además, afirma que siempre hay una persona, por turno, en cada sector que sabe al respecto como para comunicarse y poder ayudar al pasajero. También está al tanto de que aún no existe una normativa que los obligue a tener un mínimo de habitaciones accesibles. Asimismo, tiene conocimiento de que por parte de la Municipalidad de Puerto Madryn se está tratando de que, tanto hoteles como otros prestadores turísticos tomen más conocimiento sobre el tema y que puedan conseguir la distinción de las Directrices de Accesibilidad entregada por la Secretaría de Turismo de Gobierno. Por lo que, *“específicamente los hoteles, han modificado algunos aspectos, por ejemplo, la incorporación de ascensores o rampas en hoteles que antes no tenían, y significaba una gran barrera”*. Además, la entrevistada tomó conocimiento a través del diario local, que la Secretaría de Turismo recibió este año (2018), una silla anfibia para su utilización en la playa, la cual va a estar a disposición en el balneario municipal. También, sostiene que *“hay que destacar los diferentes balnearios que cuentan con rampas accesibles y pasarelas”*.

En relación al Programa de Directrices de Accesibilidad llevado a cabo por la Secretaría de Turismo de Gobierno, la gerente afirma que obtuvieron la distinción desde el año 2015, y la han renovado desde entonces. *“El hotel abrió en el 2006 y ya estaba preparado en temas de accesibilidad, es decir, que fue pensado desde su origen como un hotel accesible. Cuando se crearon las directrices, vino la gente de MINTUR (2014) a realizar un relevamiento a partir del cual nos indicaron que había que presentar para obtener la mención: las dimensiones de las puertas, qué capacitaciones tiene el personal,*

las fotos de los lugares accesibles, el mobiliario adaptado. No tuvimos que hacer ninguna modificación, ya que contábamos con todo lo que se exigía. Posteriormente, aproximadamente cada 2 o 3 años, nos informan que está disponible la revalidación de todos los reconocimientos de las directrices y si queremos participar, si te inscribís vuelven a pedirte todo de nuevo y vuelven a hacer el paso de auditoria para ver que se mantiene todo o que se ha mejorado, o algo que ellos hayan incorporado y que tengas que adaptar (dentro de las directrices fueron cambiando cosas con los años); en ese caso te dan un plazo y luego vuelven a constatar que lo hayas hecho y ahí volvés a obtener la mención”.

Respecto de los aspectos que hacen que los turistas prefieran este hotel frente a sus competidores, sostiene que en términos de accesibilidad, es uno de los mejores hoteles que está adaptado para las necesidades de las personas. Dado que no sólo cuentan con tres habitaciones accesibles, sino además en el ingreso las rampas tienen barandas, cuentan con la carta del restaurante escrita en braille y en todas las habitaciones hay una carpeta para que la gente conozca los procedimientos y normativas del hotel (horario de ingreso, y egreso, horario de desayuno, el tema de la piscina) escrita en braille y en tipografía aumentada para quienes tienen visión reducida. Asimismo el sector de desayuno posee una mesa especial más baja, para turistas con movilidad reducida. En la cochera también disponen de rampas que tienen acceso directo al hotel, y cuenta con un módulo reservado para personas con discapacidad. Además, en la recepción, disponen de un sector del mostrador que está adaptado para que la PMR pueda completar su ficha por sí sola. Y en términos generales, fuera de la accesibilidad, otros aspectos que la gerente considera que destacan al hotel son la ubicación, la calidad del servicio, y la pileta.

El motivo por el cual el hotel decidió adaptar parte de sus instalaciones se debe principalmente a un conocimiento y decisión personal del dueño al momento de crear el hotel. La entrevistada considera que *“no se deben hacer diferencias, las personas con*

discapacidad también tienen derecho a disfrutar de los mismos servicios que el resto de las personas sin sentirse rechazados. Es una cuestión de la sociedad, se debe integrarlos, no aislarlos". En tanto que el principal obstáculo que se presenta para atender al mercado de personas con movilidad reducida, cree que es el desconocimiento, no sólo por parte de los prestadores, sino por parte de la Secretaría de Turismo Municipal.

En lo que respecta a reformas o modificaciones, cree que en el único sector que deberían mejorar la accesibilidad es en el sector de la piscina: *"el ingreso al jacuzzi, que en este momento no está adaptado y no resulta fácil acceder"*. Sin embargo, no tienen planificado aún la mejora de tal sector. Otro aspecto a considerar, es el mejoramiento de la rampa de ingreso, ya que se deben reparar las gomas, las trabas y las barandas; se trata de un mantenimiento, no de una reforma.

Respecto de las ventajas que trae el Turismo Accesible, afirma que la principal es el reconocimiento. *"El ser un hotel accesible hace que más gente conozca el hotel y lo elija. Además, tener específicamente la distinción de las Directrices de Accesibilidad permite tener mayor publicidad"*. Cabe destacar, que cuando las habitaciones no son ocupadas por personas con discapacidad, son ofrecidas al resto de la gente aclarando que se trata de habitaciones adaptadas, por lo que son habitaciones que siempre pueden ser ofrecidas. Asimismo piensa que la accesibilidad puede considerarse como un indicador de calidad, dado que el hecho de ser un hotel accesible refleja también, la calidad del hotel.

Por último, en relación a las modificaciones que deben realizarse en la ciudad para atraer a turistas con movilidad reducida, la gerente sostiene que lo principal es que debería haber más hoteles accesibles. Asimismo considera que Madryn no es todavía un destino accesible, que aún le falta más trabajo e información.

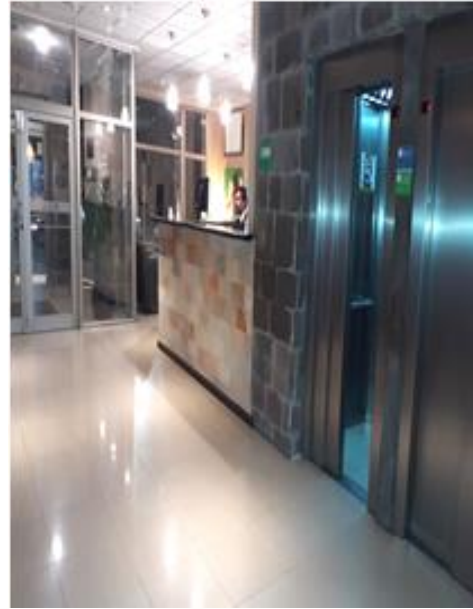
A partir del **recorrido y la observación** llevada a cabo, se pudo corroborar que el hotel Yene Hue es el más completo en lo que respecta a accesibilidad para PMR. En el entorno inmediato posee un camino plano sin desniveles, con piso de un material que funciona como antideslizante y con reducción del cordón a la vereda. En relación al acceso al hotel, como se puede observar en la **Ilustración 37**, no presenta barreras ni obstáculos, cuenta con una rampa con un ancho superior a 0.90 m., de material antideslizante y provista de barandas a ambos lados. Además, posee una escalera que también cuenta con un ancho superior a 0.90 m. facilitando el ingreso de PMR, pero no posee material antideslizante y solo cuenta con una baranda en el medio de la misma. En relación a la puerta de ingreso, la misma cuenta con un ancho superior a 0.90 m, es de vidrio templado, cuenta con un marco de color gris que resalta la misma al igual que posee una franja del mismo color en el medio de la misma; y su apertura es hacia afuera. Posterior a la puerta principal, a una distancia aproximada de 3.0 m. se encuentra otra puerta con iguales características: ancho superior a 0.90 m, de vidrio templado, cuenta con un marco de color gris que resalta la misma al igual que posee una franja del mismo color en el medio de la misma y su apertura es hacia afuera. En la recepción (**ver Ilustración 38**) el mostrador se encuentra a una altura superior a una persona sentada (1.0 m), sin embargo a un lado de éste, hay un sector (**ver Ilustración 39**) especialmente adaptado para PMR (0.70 m de altura).

Ilustración 37: INGRESO



Fuente: elaboración propia

Ilustración 38: RECEPCION



Fuente: elaboración propia

Ilustración 39: MOSTRADOR ADAPTADO



Fuente: elaboración propia

Respecto al estacionamiento interno, el mismo se encuentra en el subsuelo y tiene su ingreso por el frente del hotel, a un costado de la puerta principal. Cuenta con reducción del cordón a la vereda y se encuentra conectado al mismo a través de un ascensor. Además no posee desniveles, el piso es de material antideslizante y cuenta con modulo reservado para personas con discapacidad con su correspondiente señalización (símbolo internacional de discapacidad). Sin embargo, en dicho modulo se encuentra ubicado un anclaje para bicicletas (estacionamiento de bicicletas) como se puede ver en la **Ilustración 40**, lo cual dificulta el estacionamiento de un automóvil en ese sector.

Ilustración 40: ESTACIONAMIENTO



Fuente: elaboración propia

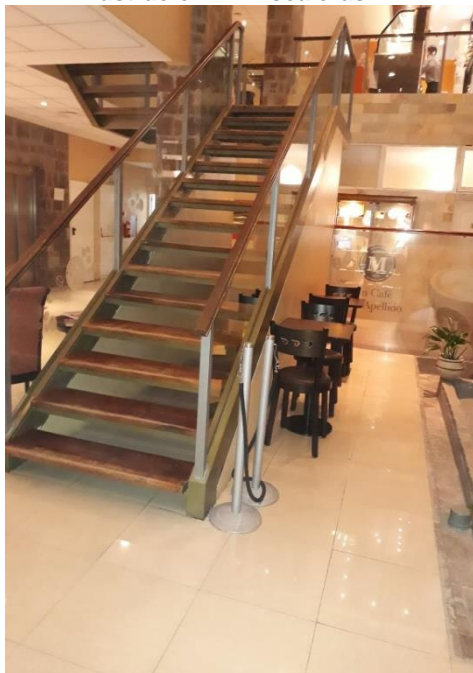
En el interior de hotel, los amplios pasillos por los que se recorre el hotel no presentan barreras o dificultades, dado que cuentan con un ancho superior a 0.90 m., se encuentran libres de objetos, sus pisos son de material antideslizante, sin embargo no presentan pasamanos a lo largo de su recorrido. Además, en el interior del hotel no se encuentran grandes obstáculos que puedan dificultar el libre desplazamiento de PMR. En relación a las escaleras, cuentan con un tamaño adecuado para circular (superior a 0.90) y están provistas de barandas a ambos lados de las mismas, pero no poseen material antideslizante. Respecto de la señalización, se detectó la presencia de cartelería

orientativa que indican las distintas dependencias y servicios. La misma contiene información clara y precisa, y los colores de los símbolos y letras contrastan con el fondo. En lo que respecta a los ascensores, los mismos poseen un color gris metalizado en su exterior que contrasta con la pared, son amplios, cuentan con la botonera (con sistema braille) ubicada a una altura inferior a 1,20 m. al igual que el pasamanos, poseen flechas que indican la dirección al piso que se dirigen y alarmas sonoras que indican lo mismo.

En relación a los espacios comunes se pudo detectar que también están adaptados para PMR. Por su parte, el restaurante/desayunador (“Café Martínez”) tiene una entrada independiente, ubicada a un lado de la puerta principal del hotel, donde se presentan mesas y sillas al aire libre. El ingreso posee una pequeña rampa seguida de una puerta de vidrio con un ancho superior a 0.90 m. Posterior a tal puerta se puede ingresar por la escalera, la cual está provista de barandas a ambos lados pero no cuenta con material antideslizante (**ver Ilustración 41**). La opción para PMR, es ingresar por el ascensor ya que, como se mencionó antes, está adaptado para tales huéspedes. Esta dependencia posee un sector destinado a PMR, es decir, que posee mesas que presentan una altura que aseguran la utilización de PMR, al igual que la distancia que separa las sillas, lo cual permite que tales huéspedes puedan desplazarse y ubicarse de manera cómoda. Sin embargo, no posee piso antideslizante (**ver Ilustración 42**). En cuanto al lobby, no posee grandes dimensiones, y presentan algunos sillones y mesas con una altura reducida o prudencial, y la distribución de las mismas permiten la libre circulación de PMR. Pero el aspecto negativo es que, al igual que en el desayunador/restaurante, el piso no es de material antideslizante. Es importante destacar que el baño público ubicado en este sector está completamente adaptado para PMR. Respecto de la sala de conferencias, ésta posee un piso de material antideslizante, pero las sillas se encuentran dispuestas demasiado juntas y no cuenta con un espacio específico para PMR. Sin embargo, debido a que cuentan con gran tamaño (capacidad para 150 personas), podría acondicionarse un sector para PMR sin inconvenientes.

Además el hotel posee otros espacios comunes, que es importante destacar, que se observaron algunas barreras para el uso de PMR, en el sector del spa donde se encuentra el sauna y la piscina cubierta. Si bien el ingreso a esta dependencia es cómodo, ya que presenta un ancho superior a 0.90 m, al igual que otros sectores del hotel no posee piso de material antideslizante y los pasillos para su circulación son algo escuetos. Además, tanto la piscina como el jacuzzi y el sauna, cuentan con escalones para su ingreso, lo cual dificulta el acceso de PMR.

Ilustración 41: Escaleras



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 42: Restaurante/Desayunador



Fuente:
<http://www.australisyenehue.com.ar/es/hot-el-yene-hue/galeria.html>. Fecha de consulta 3/09/2018

Por último, en relación a las habitaciones del hotel, se pudo comprobar que cuenta con dos que son accesibles para PMR. Las mismas poseen un ingreso que permite la circulación cómoda de una silla de ruedas (ancho superior a 0.90 m), en ambos casos, la puerta presenta el número de la habitación en sistema braille. Los interruptores de luz se encuentran a una altura inferior a 1,20 m y superior a 0.90 m al igual que los reguladores

de aire acondicionado, la altura de las camas es inferior al resto de las habitaciones (0,50 m) al igual que la caja fuerte que también se encuentra más baja que en el resto de las habitaciones, los armarios poseen puertas corredizas y de fácil alcance (para PMR) para colgar la ropa y las ventanas son de fácil apertura. Sin embargo, existen dos aspectos negativos: la puerta de ingreso tiene su apertura hacia adentro en lugar de hacia afuera y el piso no es de material antideslizante (**ver Ilustración 43**). En cuanto al baño ubicado dentro de cada una de tales habitaciones (**ver Ilustración 44**), se observa que posee un ingreso cómodo para PMR, dado que la puerta es corrediza y posee un ancho superior a 0.90 m. Además cuenta con un sector donde presenta un desnivel para acceder en el que se encuentra un banco de transferencia o traslado y la ducha de mano. No posee bañera, la grifería es alcanzable desde una posición sentada al igual que el secador de pelo y el teléfono de emergencias, cuenta con barandas de agarre tanto en el sector de la ducha como sobre el inodoro y que el espejo está en una altura prudencial y se encuentra en una posición inclinada. Además no posee bidet, lo que favorece la ganancia de espacio para la movilidad interna en tales baños. El único aspecto negativo que se observa es que no poseen piso de material antideslizante.

Ilustración 43: HABITACION



Fuente: elaboración propia

Ilustración 44: BAÑO DE LA HABITACION



Fuente: elaboración propia

Cabe destacar que el Yene Hue posee ficha de registro en braille, indicador en braille del número de habitación, tarjetas para ingresar a las habitaciones en braille, teléfono con alarma sonora y lumínica, cartas de spa, restaurante, bar y libro de recomendaciones para una segura estadía en braille y aumentativo. Además cuenta con personal capacitado a través de talleres vivenciales de sensibilización en directrices de accesibilidad, lenguaje de señas, y es el único hotel cuyos empleados están capacitados en primeros auxilios y RCP.

Por todos los motivos antes descriptos, el hotel Yene Hue puede ser considerado como **ACCESIBLE**, ya que si bien existen pequeñas barreras (al igual que en el hotel Ryentray), el mismo permite que las PMR puedan desarrollar diferentes actividades y usos.

A fin de indagar sobre algunas de las problemáticas que mencionaron los administradores de los establecimientos y ampliar el conocimiento sobre el

funcionamiento y la aplicación del programa de Directrices de Accesibilidad se realizó una entrevista al coordinador del mismo, Iván Leandro Ravlic (ver ANEXOS) quien mencionó que *“la implementación del programa se planifica en aquellos municipios que lo solicitan a la provincia o donde la misma considera necesario para el desarrollo de la región. La provincia es el intermediario con la Nación. Así es como realizando un trabajo articulado con la Agencia Nacional de Discapacidad, las provincias y los municipios, la implementación de la herramienta se lleva a cabo gradualmente a través del cumplimiento de una serie de actividades agrupadas en 4 etapas, cada una con contenidos y objetivos definidos, donde se forma el equipo técnico implementador, se asesora al prestador (el cual adhiere voluntariamente) en las instalaciones del establecimiento, orientándolo en las intervenciones físicas que se han de considerar para la adaptación de los espacios de manera que no constituyan barreras arquitectónicas para las personas con movilidad reducida, se realizan talleres de sensibilización teóricos vivenciales, donde se introduce al personal de atención al público en el turismo accesible, las distintas discapacidades, el trato inclusivo y luego experimentan la discapacidad visual, motriz y auditiva en primera persona, de esta manera se logra una mayor comprensión de los asistentes en cuanto a la temática abordada y compromiso para las futuras acciones. Hay un acompañamiento individual durante los 9 meses de la implementación, guiando al prestador en la mejora de los servicios destinados a personas con comunicación y/o movilidad reducida. Al finalizar exitosamente todas las etapas de la implementación y su respectiva evaluación, la metodología contempla un elemento de reconocimiento al esfuerzo realizado para aquellos prestadores participantes que cumplieren las directrices. Este distintivo es un valor agregado que posiciona a las empresas y servicios, distinguiéndolos frente a la demanda y otorga mayores garantías a los turistas sobre la veracidad de la accesibilidad real y la calidad del servicio.”*

Respecto a si existe alguna línea de financiamiento para quienes deseen adaptar sus instalaciones, el coordinador del Programa de Directrices afirma que el Ministerio

cuenta con distintas líneas y programas, como el Programa Promoción de Inversiones Privadas o el Programa Asistencia Financiera, a través de la línea Turismo con el Banco de la Nación Argentina, también el sector público cuenta con el Plan Nacional de Infraestructura Turística.

Por otro lado, respecto al posicionamiento del destino Puerto Madryn en el ámbito del Turismo Accesible Ralvic sostiene que *“dada la continuidad de trabajo en la temática e involucramiento desde distintas áreas gubernamentales, Madryn y la comarca, tienen un muy buen posicionamiento a nivel nacional considerando la cantidad y diversidad de servicios turísticos distinguidos por las Directrices de Accesibilidad, actividades relevantes como buceo y avistaje de ballenas con una propuesta adaptada a todo público, balnearios, espacios gastronómicos, senderos del Área Natural Protegida El Doradillo, alojamientos, centros de informes e interpretación, lo cual brinda al turista una interesante propuesta de actividades y opciones. Además, haber incorporado taxis accesibles permite sortear una de las grandes dificultades para el desarrollo del turismo accesible como son las barreras de acceso al transporte”*.

Por otra parte, Ralvic sostiene que en la implementación del Programa en cada caso/lugar es particular y todo radica en el interés que se tenga por sumarse a un proceso de 9 meses de implementación. Así, hay lugares que siendo relativamente accesibles no tienen intención de adherirse al programa, como hay otros que pueden tener que llegar a realizar importantes mejoras. Por lo que, lo fundamental es el relevamiento previo por parte del equipo local, para conocer las condiciones de accesibilidad previamente al lanzamiento del programa y que los prestadores puedan conocer los beneficios de implementar las Directrices. Asimismo hay otros factores que influyen, referentes a la infraestructura preexistente y los costos asociados a las adaptaciones necesarias. Pero lo fundamental es el compromiso, luego se evalúan las alternativas.

A partir de la presente investigación se ha tomado conocimiento de ciertos establecimientos hoteleros de la ciudad de Puerto Madryn, de tres y cuatro estrellas, pudiendo detectar qué tan preparados se encuentran para recibir a turistas con movilidad reducida y atender sus necesidades. Considerando que las barreras físicas “*son obstáculos que impiden o dificultan el acceso físico a un establecimiento...son de índole material y se presentan cuando las dimensiones y/o diseño obstaculizan la autonomía e independencia de las personas (con o sin discapacidad)*”¹¹, se comprobó que presentan varias barreras, especialmente arquitectónicas.

Lo primero que se puede evidenciar es que en la mayoría de los casos, lo que opinan los gerentes/responsables de los hoteles no coincide con el nivel de accesibilidad que presentan sus servicios y las instalaciones que poseen. Por un lado, los responsables de los hoteles Península Valdés y Dazzler sostienen que, si bien no cuentan con una habitación accesible, el resto de las dependencias sí están habilitadas para PMR. Sin embargo, durante la investigación se comprobó que no sólo es la habitación su único obstáculo, sino que poseen varias barreras arquitectónicas (**no adaptado**) destacándose principalmente: el ingreso a los hoteles, el ingreso al estacionamiento y el hecho de que éste no cuenta con módulo reservado y señalizado para huéspedes con discapacidad, así como el uso en los espacios comunes (spa, restaurante, lobby). En lo que respecta a los hoteles Tolosa y Territorio, los gerentes/responsables sostienen que, debido al hecho de que sus establecimientos poseen habitaciones accesibles y algunas de sus dependencias están habilitadas, las PMR no tienen grandes inconvenientes en la utilización de las instalaciones. Sin embargo, los resultados de la investigación arrojaron que una PMR podría utilizar los servicios e instalaciones, únicamente con la ayuda de una tercera persona (**practicable con ayuda**). Lo cual se debe principalmente a que uno de ellos (Territorio) tiene un difícil

¹¹ Disponible en <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/NEUQUEN/690/disca05.htm>. Fecha de consulta 15/02/2018

recorrido del estacionamiento al hotel; ambos hoteles no cuentan con piso de material antideslizante en la mayoría de sus dependencias; y la utilización de los espacios comunes en la mayoría de los casos es complicada. Cabe destacar que el hotel Tolosa, obtuvo la distinción de las Directrices de Accesibilidad, pero por decisión de gerencia dejaron de participar en el año 2015. Sin embargo continúa promocionándose en una web de turismo accesible, como que es accesible¹². Por su parte, la gerencia del hotel Territorio no tiene intenciones de ser un hotel propiamente accesible y recibir la distinción por parte de la Secretaría de Turismo de Gobierno, a pesar de que las modificaciones a realizar para alcanzar esta certificación son mínimas y corresponden al estacionamiento del hotel. En el caso de los hoteles Yene Hue y Rayentray, los responsables creen que están preparados para recibir a huéspedes con alguna discapacidad y en ambos casos sostienen que sus respectivos hoteles tienen el mayor nivel de accesibilidad de la ciudad. Asimismo, consideran que no tienen reformas o mejoras que realizar, en términos de accesibilidad; en el caso del Yene Hue la gerente sólo menciona el mantenimiento en la rampa de ingreso y en el caso del Rayentray sólo hacen mención a una máquina para el ingreso a la piscina, con la que no cuentan por no fabricarse en Argentina. Cabe destacar que son los únicos establecimientos hoteleros que obtuvieron la distinción de las Directrices de Accesibilidad, desde el comienzo de la aplicación de tal programa en Puerto Madryn, hasta la actualidad. Sin embargo, con la investigación se pudo afirmar que, si bien se los puede considerar como **accesibles**, cuentan con pequeñas barreras para turistas con movilidad reducida. Como en la mayoría de los hoteles relevados, la ausencia del piso de material antideslizante en diferentes dependencias (espacios comunes, baños de las habitaciones), es una de ellas. Además, el Yene Hue presenta, en el sector del spa y la piscina diferentes dificultades: recorrido con presencia de obstáculos-espacios escuetos, escalones en el ingreso al jacuzzi, sauna y piscina. Asimismo, ninguno de estos dos hoteles, cuenta con un sistema de ingreso a la piscina

¹² Disponible en <http://viasaccesibles.com.ar/destinos/chubut/puertomadryn/alojamiento>. Fecha de consulta 11/05/2018

adaptado; en relación a esto es dable mencionar que en la Provincia de Buenos Aires existen proveedores que fabrican diferentes opciones para el ingreso a piscinas/piletas de personas con discapacidad¹³. Otro punto que se debe destacar corresponde al estacionamiento, en uno de los casos (Rayentray) no posee modulo reservado para turistas con discapacidad y en el otro caso (Yene Hue), cuenta el mismo, pero no puede utilizarse ya que presenta en el mismo lugar un anclaje para bicicletas. Por último, el hotel Playa es el único caso que coincide con los resultados de la investigación, ya que la gerente del hotel Playa sostiene que el mismo no es accesible, dado que los huéspedes con movilidad reducida se encuentran con muchos barreras (**no adaptado**).

Por otro lado, los resultados de la investigación arrojaron que, en lo que respecta al conocimiento del Turismo Accesible y de la *clasificación de personas con movilidad reducida*, la mayoría de los entrevistados tienen una aproximación a tales conceptos pero se trata de sólo una leve noción (se refieren únicamente a personas en sillas de ruedas), como tampoco pueden mencionar la normativa nacional y/o provincial al respecto. Es importante recordar que tal clasificación no solo incluye a personas en silla de ruedas, sino que se compone tanto de aquellos que tienen una discapacidad relacionada con la movilidad (paraplejía, tetraplejía, problemas óseos, etc.) como de quienes tienen dificultades por otros motivos como los ancianos, las embarazadas, personas con niños pequeños, etc. Asimismo, respecto de la existencia de una normativa que los obligue a contar un mínimo de habitaciones accesibles, 4 de los 7 entrevistados afirman que no están al tanto, 1 sostiene que existe pero no recuerda el los detalles, y los 2 restantes afirman que aún no existe, ni en la ciudad ni en la provincia, tal normativa. En relación a esto, Iván Leandro Ravlic sostiene que la convocatoria para participar en el Programa de Directrices es realizada por equipos técnicos, y es abierta a la comunidad en general,

¹³ Disponible en: -https://articulo.mercadolibre.com.ar/MLA-674973009-elevador-de-personas-electrico-para-piscinas-_JM. Fecha de consulta 13/07/2018
-<http://www.poolequip.com.ar/plataforma-neumatica-para-ingreso-a-piscina> Fecha de consulta 13/07/2018

teniendo una invitación especial aquellos prestadores turísticos interesados o con avances en materia de accesibilidad, y afirma que la misma es de carácter voluntario, en la cual es sugerida la adaptación de una habitación para discapacidad motora y otra para discapacidad sensorial. Para su implementación, el organismo de turismo provincial es el intermediario con la actual Secretaría de Turismo de Gobierno. Posteriormente, tanto el organismo de turismo provincial, como el municipal fomentan el mismo, y requiere la conformación de un equipo técnico integrado por ambas partes (en ocasiones también se suman desde otras áreas vinculadas a planeamiento o discapacidad). Es fundamental la conformación y consolidación de un equipo técnico local para el logro de los objetivos y replicar el programa en siguientes ediciones, lo cual permite avanzar en el destino sin la necesaria presencia de la Secretaría de Turismo de Gobierno.

Respecto a la capacitación del personal, únicamente los hoteles Yene Hue y Rayentray cuentan con personal capacitado, obtenida a través de talleres vivenciales de sensibilización en directrices de accesibilidad y lenguaje de señas y también de forma privada en primeros auxilios y RCP (Yene hue). El resto de los hoteles reconoce la falta de capacitación. Cabe destacar que el director del Programa de Directrices de Accesibilidad, afirmó que los talleres brindados, son gratuitos, con lo cual los prestadores hoteleros que tuvieran la real intención de capacitar a su personal no incurrirían en gastos.

En lo que respecta a los servicios turísticos accesibles existentes en el destino de Puerto Madryn, la mayoría de los entrevistados (6 entrevistados) afirmaron conocer su existencia, así como también reconocen el trabajo que se realiza en conjunto con la Secretaría de Turismo de Chubut y la Secretaría de Turismo de Gobierno para la implementación del Programa de Directrices de Accesibilidad. Únicamente el hotel Playa aseguró no tener conocimiento del mismo, como tampoco de la existencia de servicios turísticos accesibles en la ciudad. Lo cual da cuenta de que la difusión de tal programa es notable, sin embargo son sólo dos los hoteles que poseen la distinción. En relación a esto,

casi la totalidad de los hoteles relevados sostiene que la ciudad de Puerto Madryn aún no puede ser considerada como destino accesible, debido a que falta adaptar más servicios tanto turísticos como urbanísticos, como también consideran que falta más difusión al respecto. Lo cual se contrapone con lo sostenido por el Director Ivan Ralvic, quien afirma que a nivel nacional, Puerto Madryn se encuentra en un muy buen posicionamiento, debido a la cantidad y diversidad de servicios turísticos distinguidos por las Directrices de Accesibilidad

De la misma forma, la totalidad de los hoteles relevados afirman la importancia de contar con servicios accesibles, tanto en sus casos particulares (establecimientos hoteleros), como en el resto de los servicios turísticos y la ciudad en general, dado que sostienen que las personas con discapacidades deben ser integradas y no excluidas y tienen los mismos derechos de quienes no poseen discapacidades. Esto resulta muy positivo, ya que la mayoría afirma que tiene intenciones de hacer modificaciones (a futuro) para mejorar la accesibilidad, principalmente en aspectos arquitectónicos, a excepción del hotel Territorio cuya gerencia no tiene intención de realizar reformas dado que no aspiran a ser accesibles y el hotel Tolosa, donde sostienen que únicamente piensan mantener la habitación adaptada, dado que las reformas implican costos altos y al ser poca la demanda de este tipo de mercado, no se justifica la inversión. Asimismo, esto se relaciona con los obstáculos que enfrentan los establecimientos hoteleros para adaptar los servicios y poder atender al mercado de turistas con movilidad reducida, la totalidad de ellos considera que el aspecto económico es el principal, dado que en muchas oportunidades se trata de construcciones preexistentes, fundadas sin la intención primaria de ser accesible, por lo que las modificaciones estructurales que debieran realizar requieren de gran inversión. Sin embargo, según lo relevado in situ y siguiendo el pensamiento aportado por el director de las Directrices de Accesibilidad (Ivan Ralvic), muchas veces depende de la originalidad o creatividad que se utilice en cada establecimiento hotelero.

Por ejemplo: reorganización de la distribución del mobiliario, capacitación del personal, etc.

En Madryn en particular, y en todas las ciudades en general, las principales barreras que enfrentan los hoteles, para atender al mercado de PMR suelen ser las físicas, vinculadas a la arquitectura de los mismos. Sin embargo I.L Ralvic sostiene que *“antes se deben combatir las barreras actitudinales, la experiencia nos ha demostrado que cuando los referentes asumen el desafío no es tan difícil, ni oneroso, en muchos casos requiere utilizar la creatividad para encontrar la mejor solución, pero para eso el prestador debe estar dispuesto, por eso es tan importante que participen de los talleres que realizamos en el marco del programa, los cuales ayudan a la concientización y entender el porqué de cada sugerencia que les realizamos. Luego, se busca que continúen mediante revalidaciones con la mejora continua para seguir incorporando mejoras gradualmente, hasta poder llegar a un nivel de excelencia en accesibilidad”*.

Por otro lado, como se evidencia en el Marco Teórico de la presente investigación, es posible afirmar que la accesibilidad constituye un elemento importante en el concepto de **calidad en la oferta turística**. Dado que es un concepto que está orientado a garantizar el pleno goce de los servicios y productos turísticos por parte de todas aquellas personas que así lo deseen, sin distinción alguna. Lo cual conlleva a una percepción de mayores estándares de calidad, no sólo por parte de aquellos turistas que presentan alguna limitación en sus capacidades, sino además por todas las personas que de alguna manera están en contacto con el servicio turístico. Por lo tanto, la accesibilidad constituye un indicador clave de la calidad de un producto turístico, y esto se potencia cuando este producto es un servicio de alojamiento. En este sentido, la mayoría de los hoteles entrevistados (5 hoteles), afirmaron que la accesibilidad puede considerarse como un indicador de calidad, sin embargo solo aquellos establecimientos que distinguieron como accesible pudieron justificar su respuesta. Lo cual da cuenta de la falta de conocimiento e información al respecto.

Por último, resulta importante destacar que los dos hoteles que actualmente cuentan con la distinción de Directrices de Accesibilidad resaltan la importancia del Turismo Accesible no sólo desde un punto de vista social, sino también destacan que el ser accesibles trae aparejados otros beneficios, como el hecho de figurar en páginas de servicios turísticos accesibles (de forma gratuita) lo que permite que más potenciales huéspedes conozcan sus respectivos hoteles, como también hacen referencia a que contar con servicios accesibles y personal capacitado refleja también la calidad de dichos hoteles. Mientras que el resto de los hoteles relevados solo mencionan como beneficio el aspecto social y no consideran que existan otros beneficios. En relación a esto, Ralvic sostiene que *“en el caso de Directrices se entrega una distinción, siempre recalcamos que la distinción no debe ser el fin, sino el medio para lograr captar y fidelizar más clientes, mediante una prestación turística de calidad, lo cual lógicamente hace más competitiva a la organización y a su vez le permite posicionar una mejor imagen”*.

A continuación se detalla un cuadro que resume los resultados (antes descriptos) arrojados por la presente investigación, configurado en base a la planilla de observación utilizada, la cual a su vez, fue diseñada a partir de la Guía de Autoevaluación de las Directrices para Alojamientos Turísticos elaborada por el MINTUR (actual Secretaría de Turismo de Gobierno:

Tabla 6: tabla resumen de resultados

HOTELES DEPENDENCIAS	<i>PLAYA</i> Categoría 3*	<i>PENÍNSULA</i> Categoría 4*	<i>DAZZLER</i> Categoría 4*	<i>TOLOSA</i> Categoría 3*	<i>TERRITORIO</i> Categoría 4*	<i>RAYENTRAY</i> Categoría 4*	<i>YENE HUE</i> Categoría 4*
Entorno inmediato	CP	CP	CP	C	I	C	C
Acceso	NA	I	I	C	I	C	C
Estacionamiento	NA	I	NA	CP	I	CP	CP
Escaleras	NA	I	NA	CP	CP	C	C
Rampas	NA	I	I	I	CP	C	C
Ascensores	NA	CP	CP	CP	CP	C	C
Pasillos	NA	NA	CP	I	I	C	C
Habitaciones	NA	NA	NA	CP	CP	C	C
Baños	NA	NA	NA	I	CP	CP	CP
Espacios comunes	I	NA	I	I	I	C	CP
Señalización	NA	NA	NA	I	I	C	C
DEFINICION	<i>No adaptado</i>	<i>No adaptado</i>	<i>No adaptado</i>	<i>Practicable con ayuda</i>	<i>Practicable con ayuda</i>	<i>Accesible</i>	<i>Accesible</i>

Referencias: **C:** cumple con los requisitos

CP: cumple en forma parcial

I: no cumple (incumple)

NA: no aplica



Universidad Nacional del Comahue
Facultad de Turismo

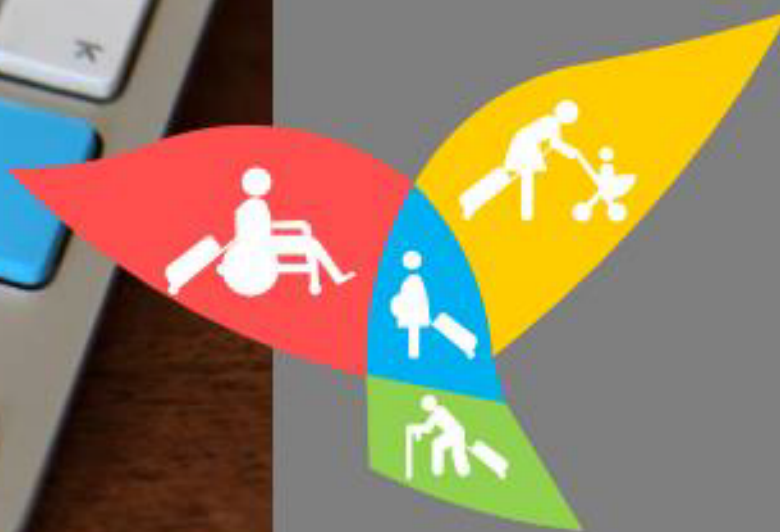


Carrera: Licenciatura en Turismo

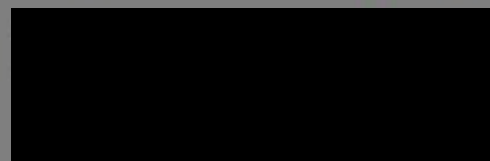
Tesina de Grado

“Análisis de la accesibilidad hotelera de Puerto Madryn
para turistas con movilidad reducida”

CONCLUSIÓN



Tesista: Fernández Daiana Belén



VII. CONCLUSIÓN

La presente tesina se realizó con el propósito de analizar la accesibilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Puerto Madryn para personas con movilidad reducida, en pos de la detección de barreras, así como la presencia de ayudas, adaptaciones, rampas, etc. para lo cual se propusieron diferentes objetivos específicos.

Por lo tanto, es posible afirmar que a lo largo de la investigación se pudo cumplir con tales objetivos, así como responder a los interrogantes que surgieron a partir del problema de investigación. Se partió por conocer algunos términos esenciales incluidos en el Marco Teórico, así como incursionar en el Marco Legal (Nacional, Provincial y Municipal) que regula al Turismo Accesible y a las PMR.

De allí surge que la accesibilidad, en la Argentina, ha sido respaldada por un sólido marco legal, a nivel nacional, provincial y municipal, comenzando por la ley de los derechos de las personas con discapacidad N° 24.314, modificada posteriormente por la ley N° 22.431. Por su parte, la Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643, prioriza el disfrute del tiempo libre de este segmento de la demanda e invita a las provincias y/o municipios que consideren como prioridad la atención de los discapacitados a su adhesión mediante una norma local que así lo especifique, mientras que la Ley Nacional de Turismo N° 25.997 establece a la accesibilidad como uno de sus principios rectores. En lo que respecta a Chubut, cuenta con la Ley I-296 Sistema Provincial de Protección Integral a las Personas con Discapacidad (promulgada en el año 2005 y modificada por última vez en el año 2015) y la Ley Provincial de Alojamientos Turísticos N° 27 / Decreto 1036/13/ Resolución 32/14 - ST y AP Sistema de clasificación y categorización de alojamientos turísticos, siendo el Ministerio de Turismo de la Provincia de Chubut la autoridad de aplicación.

Asimismo, el Ministerio de Turismo de Nación implementa desde hace varios años, en todo el territorio Nacional en general y en la ciudad de Puerto Madryn en particular, las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, las

cuales se han elaborado y se implementan en articulación con el Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR), mediante un convenio de colaboración que se ha firmado entre las partes, impulsando de esta forma operadores turísticos más capacitados y responsables de destinos más inclusivos.

Asimismo, mediante la presente investigación se ha tomado conocimiento de ciertos establecimientos hoteleros pudiendo detectar qué tan preparados se encuentran para recibir a turistas con movilidad reducida y atender sus necesidades, como también se ha podido llegar a ciertas consideraciones finales.

En primer lugar, se puede decir que si bien la ciudad de Puerto Madryn es un referente turístico importante en materia de accesibilidad, tanto para la Provincia del Chubut como para el país en general, en lo que respecta a accesibilidad hotelera para personas con movilidad reducida todavía queda mucho trabajo por hacer, dado que en la actualidad, cuenta con un total de 23 hoteles que van de la categoría 1* (una estrella) a 4* (cuatro estrellas) y solo 2 de ellos poseen la distinción de accesibles otorgada por la Secretaría de Turismo de Gobierno, lo cual representa al % 8,6 de la totalidad.

Asimismo, de un total de siete hoteles que fueron relevados, mediante entrevistas realizadas a gerentes y responsables de los mismos, y a través de una grilla de observación, sólo dos pudieron ser definidos como **ACCESIBLES**: el Hotel Rayentray (categoría 4*) y el Hotel Yenehue (categoría 4*), debido a que permiten que turistas con movilidad reducida puedan desarrollar diferentes actividades y usos. Cabe destacar, que coincide con los únicos establecimientos hoteleros que poseen la distinción de las Directrices de Accesibilidad en la ciudad. Asimismo, debido a que cuentan con servicios accesibles aislados y únicamente a través de la realización de algunas modificaciones extras podrían transformarse en *practicables* (parcialmente accesible), lo cual implica que una PMR requeriría la ayuda de una tercera persona, se pudo definir a dos hoteles como **PRACTICALBES CON AYUDA**: el Hotel Territorio (categoría 4*) y el Hotel Tolosa (categoría 3*). Por su parte, el Hotel Península Valdés

(categoría 4*), el Hotel Dazzler (categoría 4*) y el Hotel Playa (categoría 3*) fueron definidos como **NO ACCESIBLES**, dado que sus diferentes dependencias no garantizan la utilización autónoma de cualquier persona.

Otro de los aspectos a destacar es que, en la mayoría de los casos, lo que opinan los gerentes/responsables de los hoteles no coincide con el nivel de accesibilidad que presentan sus servicios y las instalaciones que poseen. En algunos casos sostienen que, si bien no cuentan con una habitación accesible, el resto de las dependencias si están habilitadas para PMR (Hotel Península Valdes y Hotel Dazzler), sin embargo se comprobó que la habitación no es su único obstáculo, sino que poseen varias barreras para PMR. En otros casos afirman que, debido al hecho de que sus establecimientos poseen habitaciones accesibles y algunas de sus dependencias están habilitadas, las PMR no tienen grandes inconvenientes en la utilización de las instalaciones (Hotel Territorio y Hotel Tolosa). A pesar de ello, se corroboró que una PMR podría utilizar los servicios e instalaciones, únicamente con la ayuda de una tercera persona. Los hoteles restantes consideran que no tienen reformas o mejoras que realizar, en términos de accesibilidad (Hotel Yene Hue y Hotel Rayentray), aunque se detectó que cuentan con pequeñas barreras para turistas con movilidad reducida, por lo que si existen aspectos que podrían mejorar o modificar (ingreso accesible a la piscina, dependencias con piso de material accesible).

Otro punto de consideración, es la escasa capacitación y conocimiento sobre accesibilidad y personas con movilidad reducida, por parte de la gerencia de los establecimientos hoteleros, así como también del personal que se encuentra en contacto con los huéspedes. Esto se ve reflejado, tanto en el hecho de que la mayoría de los hoteles tienen sólo una aproximación al tema en cuestión, sin la posibilidad de mencionar ninguna de las normativas nacionales y/o provinciales al respecto, como también en el hecho de que consideran que el Turismo Accesible es beneficioso únicamente para las personas con discapacidad, siendo éste un derecho. En oposición a esto, sólo una minoría considera que el hotel también puede beneficiarse y se trata de los establecimientos hoteleros que poseen la certificación de las directrices, los

cuales a su vez cuentan con mayor conocimiento sobre la normativa y terminología referida al tema en cuestión.

Asimismo, como ya se mencionó antes, existen diferentes barreras arquitectónicas en la totalidad de los hoteles, las cuales implican reformas o mejoras que son sólo consideradas como costosas, y termina siendo el aspecto económico el impedimento para realizarlas, sin la posibilidad de considerarlo como una forma de agregar calidad al servicio que ofrecen, como tampoco de aprovechar la oportunidad para ampliar su mercado. Sin embargo, es importante destacar que algunos hoteles poseen parte de sus instalaciones adaptadas para disminuidos visuales o ciegos, es decir, que tienen interés en adaptar sus instalaciones y servicios, para atender a diferentes realidades.

Es así que la falta de conocimiento, capacitación y concientización de la gerencia y personal en contacto de los hoteles, como la existencia de barreras arquitectónicas, son los principales problemas que enfrentan los hoteles de la ciudad de Puerto Madryn en materia de accesibilidad.

Por otro lado, resulta importante recordar que el alojamiento es uno de los soportes fundamentales para la industria turística, y que el alojamiento y sus condiciones de accesibilidad, también constituyen un elemento fundamental en la concepción del turismo accesible, el cual no refiere a una simple innovación académica, sino que es una nueva forma de gestión que ha tomado gran relevancia en las empresas del sector turístico. La misma, se enfoca en mejorar la accesibilidad para las personas discapacitadas, no solo con fines sociales, sino también con intereses lucrativos. En este sentido, es importante reconocer que la accesibilidad no es un beneficio sólo para los turistas, también los es, en el caso de la presente investigación, para los empresarios hoteleros.

Así, desde el punto de vista social, mejorar la accesibilidad contribuye a eliminar las barreras y desigualdades en el acceso al turismo, permitiendo a las personas discapacitadas y con movilidad reducida el disfrute y acceso a los servicios

turísticos, lo que supone un incremento en su calidad de vida. Y desde un punto de vista económico, ofertar un servicio turístico sin barreras, permite atraer a este segmento de mercado (PMR-turistas con discapacidades) lo cual es de gran importancia, debido a, por un lado el gran número de ciudadanos que lo integran (como ya fue mencionado anteriormente), y por el otro, al hecho de que en cualquier momento, una persona puede verse limitada, temporal o permanentemente, para desplazarse o moverse, es decir que todos somos potenciales personas con movilidad reducida. Asimismo, es importante destacar que la accesibilidad constituye un indicador clave de la calidad de un producto turístico, y esto se potencia cuando este producto es un servicio de alojamiento. En tanto que otro de los beneficios de la accesibilidad hotelera, es la mayor calidad en el servicio y el reconocimiento que el emprendimiento hotelero puede cobrar.

Por último, no puede dejar de mencionarse el trabajo por parte de la Secretaría de Turismo de Gobierno en conjunto con la Secretaría de Turismo de Chubut y en colaboración con la Secretaría de Turismo de Puerto Madryn, en materia de accesibilidad. El cual debe ser reconocido debido a la cantidad y diversidad de servicios turísticos distinguidos por las Directrices de Accesibilidad, entre los que se incluyen balnearios, espacios gastronómicos, senderos del Área Natural Protegida El Doradillo, centros de informes e interpretación, etc. Sin embargo, en relación al alojamiento las barreras persisten. Lo cual sucede, en muchos casos, por falta de información o de interés por informarse, por lo cual es necesario insistir en las acciones de concientización, tanto de prestadores turísticos como de la población en general.

Respecto a las directrices, considerando que en la actualidad constituyen normas de aplicación voluntaria, (al igual que la normativa de la provincia de Chubut) sería conveniente que deje de serlo, pasando a ser, en forma paulatina, obligatoria para todos los prestadores turísticos, mediante la sanción de una ley que así lo indique, respetando y adecuándose a las distintas discapacidades, para que todos los destinos de la República Argentina puedan ser accesibles e inclusivos. Asimismo,

cabe recordar que el Decreto Provincial N° 1036 plantea la especialización en accesibilidad, sin embargo, queda librado a la voluntad de los alojamientos las adaptaciones, y no está especificado un mínimo de habitaciones obligatorias accesibles y las áreas de uso común, por lo tanto también sería de gran importancia la modificación de tal reglamentación, de modo que la incorporación de al menos una habitación accesible para personas con discapacidad motriz y una habitación para personas con discapacidad sensorial deje de ser una sugerencia y pase a ser obligatorio, como sucede en otras provincias del país. Como por ejemplo, la provincia de Río Negro en su Decreto 657/03¹⁴ determina el número de habitaciones accesibles que deben poseer los establecimientos en función de la cantidad de unidades de alojamiento con las que cuentan.

A medida que la sociedad sea más consciente de las necesidades y limitaciones de quienes tienen movilidad reducida, como de que todos podemos en algún momento de la vida ver nuestra movilidad restringida, en forma permanente o temporal; y que tanto los hoteles como el resto de los prestadores turísticos, descubran los beneficios que existen en ofrecer un servicio accesible, los destinos turísticos accesibles comenzarán a multiplicarse.

¹⁴ Disponible en: <http://www.rionegrotur.gob.ar/download/archivos/00005533.pdf>. Fecha de consulta: 03/08/2018



Universidad Nacional del Comahue
Facultad de Turismo
Carrera: Licenciatura en Turismo



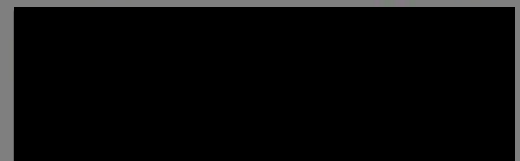
Tesina de Grado

“Análisis de la accesibilidad hotelera de Puerto Madryn
para turistas con movilidad reducida”

BIBLIOGRAFIA



Tesista: Fernández Daiana Belén



VIII. BIBLIOGRAFÍA

AREA TÉCNICA ALOJAMIENTOS- DIRECCIÓN DE REGISTRO Y CONTROL DE SERVICIOS TURÍSTICOS. MINISTERIO DE TURISMO DE CHUBUT (2015).

Compendio Normativo De Alojamiento Vigente (DR y CST). Chubut.

Boullon Roberto C (2003). *Calidad turística en la Pequeña y Mediana Empresa.* Ed. Turística. México.

Carossia, Estela de Lourdes; Narvaez Estela Lucía y Peluc, Mirna Heidi (2010) *Turismo y desarrollo: La accesibilidad hotelera como indicador de calidad de la oferta.* Fac. de Cs. Sociales -Fac. de Arquitectura, Urbanismo y Diseño- UNSJ. Argentina.

CENTRO PARA EL CONTROL Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES (2017). *Las discapacidades y la salud. Obstáculos a la participación.* Disponible en <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html> (fecha de consulta: 14/10/2017).

Decreto N° 1036 (2013). *De la Clasificación y Categorización de los Alojamiento Turísticos.* Gobierno de la Provincia de Chubut. Disponible en <http://www.chubut.gov.ar/portal/medios/uploads/boletin/Agosto%2014,%202013.pdf> (fecha de consulta 10/11/2017).

Decreto N° 657/03 (2005). *De la Reglamentación de Alojamiento Turísticos.* Secretaría de Estado de Turismo. Provincia de Río Negro. Disponible en: <http://www.rionegrotur.gob.ar/download/archivos/00005533.pdf> (fecha de consulta: 03/08/2018)

El Diario de Madryn (2016). *Madryn, a la vanguardia en accesibilidad turística*. Disponible en <http://eldiariodemadryn.com/2016/05/madryn-a-la-vanguardia-en-accesibilidad-turistica/> (fecha de consulta: 08/09/2017).

Fernández Alles, María Teresa (2007). *Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la Provincia de Cadiz*. Disponible en <http://minerva.uca.es/publicaciones/asp/docs/tesis/mtfernandezalles.pdf> (fecha de consulta 08/09/2017).

Fuentes Viera, Thaniana (2012). *El acceso a la cultura como vía a la inclusión de las personas con discapacidad*. Disponible en http://amauta.upra.edu/vol8-9/vol8-9dossier/Articulo_Thaniana_Fuentes.pdf (fecha de consulta: 09/09/2017).

Grunewald, Luis (1996) *Calidad turística: Pautas para un turismo accesible*. Turismo para todos. Buenos Aires: Fundación Delia Lascano de Napp/Asociación Mutual Central de Arquitectos.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS (2005). *La población con discapacidad en la Argentina. Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad*. Buenos Aires. Argentina.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS (2014). *Censo Nacional De Población, Hogares Y Viviendas 2010. Censo del Bicentenario Población con dificultad o limitación permanente*.2014. Disponible en https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/sociedad/PDLP_10_14.pdf?_ga=2.225612442.1631225480.1533059876-1088537053.1525298049 (fecha de consulta: 09/05/2018)

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS (2018). *Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad. Resultados preliminares 2018*. Disponible en https://www.indec.gov.ar/ftp/cuadros/poblacion/estudio_discapacidad_07_18.pdf (fecha de consulta: 09/05/2018)

Juaristy, María Antonella (2016). *Turismo y accesibilidad de personas con discapacidad visual en la ciudad de La Plata*. Disponible en http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/60481/Documento_completo.%20Turismo%20y%20accesibilidad.pdf-PDFA.pdf?sequence=1 (fecha de consulta: 09/09/2017).

Ley Nacional N°25.643 (2002). *Turismo accesible*. Disponible en <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/77719/norma.htm> (fecha de consulta: 11/09/2017).

Ley Nacional N°26.378 (2008). *Aprobación Argentina de Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Disponible en http://www.coper.org.ar/files/leyes/LEY_No26378.pdf (fecha de consulta: 11/09/2017).

Ley Provincial XXIII N°27 (2010). *De la Regulación de Alojamientos Turísticos*. Disponible en <http://turismo.rawson.gov.ar/wp-content/uploads/2016/02/Ley-XXIII-n%C2%BA27-Alojamientos-October-2010.pdf> (fecha de consulta 10/11/2017).

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR, TURISMO E INVERSIONES (2008). Nuevo sistema de clasificación y categorización de alojamientos turísticos para la provincia del Chubut. Disponible en: <http://www.chubut.gov.ar/portal/medios/documentos/alojamientos/PROPUESTA-NSCyCATagosto-2008.pdf>

MINISTERIO DE TURISMO NACIONAL, MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN, FUARPE y ABJA. (2008). Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos y guía de autoevaluación. Meyer, C. y Ocaña, G.

MINISTERIO DE TURISMO NACIONAL (2010). Manual de aplicación de las directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos (1ª Ed). Buenos Aires.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO).

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos.* Disponible en <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accessibilityesacc.pdf> (fecha de consulta: 08/09/2017).

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2016). *Panorama OMT del turismo internacional.* Disponible en <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152> (fecha de consulta: 08/09/2017).

ORGANIZACIONES DE LAS NACIONES UNIDAS (2008). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.* Disponible en <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=618> (fecha de consulta: 09/09/2017).

ORGANIZACIONES DE LAS NACIONES UNIDAS (2014). *La situación demográfica en el mundo, 2014. Informe conciso.* Disponible en <http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/trends/Concise%20Report%20on%20the%20World%20Population%20Situation%202014/es.pdf> (fecha de consulta: 08/09/2017).

Pagano Flavia Patricia (2009). Tesis “*La accesibilidad en la hotelería de lujo de la Ciudad de Buenos Aires*”. Facultad de Diseño y Comunicación. Universidad de Palermo. Buenos Aires, Argentina. 2009

PLATAFORMA REPRESENTATIVA ESTATAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA (2007). *Cómo hacer hoteles accesibles para personas con*

movilidad reducida. Disponible en http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4162/como_hacer_hoteles_accesibles_para_personas_movilidad_reducida.pdf?sequence=1&rd=0031877976961674 (fecha de consulta: 09/09/2017).

Richards, Victoria; Pritchard, Annette y Morgan, Nigel (2010). *Annals of Tourism Research*, Vol. 37, N°4. Great Britain: Pergamon.

Rodríguez Gauna, María Cecilia (2014). *Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad (ENDI) de Argentina. Su potencialidad para el estudio de la población con discapacidad.* Disponible en http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/358/Pon_RodriguezGaunaMC_PrimerEncuestaNacional_2003.pdf?sequence=1 (fecha de consulta: 08/09/2017).

Rodríguez Sampayo María Sol (2010) *“Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas, en la ciudad de Luján, al mes de agosto del año 2010”.* Disponible en <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096147.pdf> (fecha de consulta: 11/09/2017).

Sarco Flores Luis Isaac (2015). Tesis *“Análisis de la Accesibilidad en los hoteles del cantón Salinas mediante principios de diseños legales para la detección de barreras arquitectónicas, sensoriales y culturales”.* Universidad de Guayaquil. Facultad de Comunicación Social. Escuela de Turismo y Hotelería. Guayaquil, Ecuador.

SECRETARÍA DE TURISMO Y DEPORTE MUNICIPAL (2016). *PUERTO MADRYN PARA TODOS. Guía de Turismo Accesible y Familiar.* Implementación 2012-2014. REVALIDACIÓN 2016. Puerto Madryn, Chubut.

SECRETARÍA DE TURISMO MUNICIPAL (2018). *PUERTO MADRYN PARA TODOS. GUIA DE TURISMO ACCESIBLE.* 2017-2018. Municipalidad de Puerto Madryn.

SECRETARÍA DE TURISMO. MUNICIPALIDAD DE PUERTO MADRYN (2017). *Anuario 2017.* Chubut.

Tello Carla Antonella (2016). Tesis “*El reto que deben afrontar los hoteles accesibles de la ciudad de Puerto Madryn*”. Universidad Nacional de La Plata. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

Páginas Web consultadas:

- <http://www.australsiyenehue.com.ar>. Fecha de consulta 3/09/2018
- <https://www.dazzlerpuertomadryn.com>. Fecha de consulta 3/09/2018
- <http://www.hotelpeninsula.com.ar>. Fecha de consulta 3/09/2018
- <http://www.hotelterritorio.com.ar>. Fecha de consulta 3/09/2018
- <http://www.hoteltolosa.com.ar>. Fecha de consulta 3/09/2018
- <http://www.playahotel.com.ar>. Fecha de consulta 3/09/2018
- <http://www.rayentraymadryn.com>. Fecha de consulta 3/09/2018
- <http://www.iram.org.ar>. Fecha de consulta: 12/05/2018
- <https://www.indec.gob.ar>. Fecha de consulta: 12/05/2018
- <https://madryn.travel/> Fecha de consulta: 12/05/2018
- <http://www.patagonia-argentina.com/como-llegar-puerto-madryn>12/05/2018
- <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/NEUQUEN/690/disca05.htm>. Fecha de consulta 15/02/2018
- <http://www.argentinaturismo.com.ar/puertomadryn/comollegar.ph> Fecha de consulta 15/02/2018
- <http://www.madryn.com.ar>. Fecha de consulta: 15/07/2018



Universidad Nacional del Comahue
Facultad de Turismo
Carrera: Licenciatura en Turismo



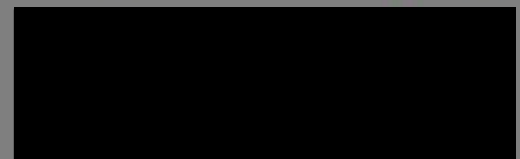
Tesina de Grado

“Análisis de la accesibilidad hotelera de Puerto Madryn
para turistas con movilidad reducida”

ANEXOS



Tesista: Fernández Daiana Belén



IX. ANEXOS

1. Entrevistas



ENTREVISTA PARA LOS HOTELES:



“Análisis de la accesibilidad de hoteles de Puerto Madryn para turistas con movilidad reducida”

Nombre del Hotel:	
Dirección:	
Año de construcción del hotel:	
Categoría:	
Nº de habitaciones	
Nº de plazas:	
Nombre completo:	
Función que cumple:	
Tiempo en su cargo:	
Fecha de entrevista:	

1. ¿Cómo ve en los últimos 10 años a la actividad turística de la ciudad, es decir, en relación al perfil de la demanda, volumen, necesidades, gasto turístico, etc.?
2. ¿Sería tan amable de comentarme qué entiende Ud. por turismo accesible?
Es el tipo de turismo al cual las personas con algún tipo discapacidad pueden acceder.
3. ¿Tiene usted conocimiento sobre la clasificación de **personas con movilidad** (PMR) dentro de la temática de accesibilidad?
4. ¿Tiene conocimiento sobre la normativa existente que protege a las personas con movilidad reducida? ¿Qué podría mencionar de lo que conoce o recuerda?
5. ¿Sabe si existe alguna normativa que les obligue a tener un mínimo de habitaciones accesibles?

6. ¿Conoce si desde el área de turismo de la municipalidad o de la provincia, se está trabajando sobre turismo accesible? **En caso de ser positiva, desarrollar.**
7. Desde el área municipal/provincial de Turismo, ¿lo han invitado a participar en algún programa o capacitación de turismo accesible? Podría comentarme la experiencia. (incluir fechas).
8. ¿Cuáles son los aspectos que usted considera que hacen que los turistas prefieran su hotel frente a sus competidores?
9. ¿Se considera usted suficientemente informado en temas de accesibilidad hotelera? ¿Por qué?
10. ¿Cree usted que el personal del hotel está capacitado para atender a personas con movilidad reducida? ¿Por qué?
11. ¿Están al tanto de que porcentaje de personas con movilidad reducida se hospedan en su hotel? ¿Podría darme un número estimativo?
12. ¿El hotel posee habitaciones adaptadas para personas con discapacidad? ¿Cómo puede describir tales habitaciones?
13. Respecto de los sistemas de evacuación del hotel (salidas de emergencia), ¿Poseen escaleras, rampas o ambas?
14. ¿Considera que el hotel en general está adaptado para recibir a turistas con movilidad reducida? ¿Qué zonas están habilitadas?
15. En caso de que la respuesta 14 sea positiva ¿Cuál fue el motivo por el cual el hotel decidió adaptar parte de sus instalaciones?
16. ¿En qué sectores cree que debería mejorar la accesibilidad de su hotel? ¿Cuáles son los obstáculos que se presentan para atender al mercado de personas con movilidad reducida?
17. ¿Tiene planificado en el mediano plazo (uno a dos años) hacer modificaciones para mejorar la accesibilidad en algún área de su hotel? ¿En cuánto tiempo? ¿Por qué?
18. ¿Podría decirme cuales considera que son las ventajas y desventajas del turismo accesible?
19. ¿Cree que la accesibilidad puede considerarse como un indicador de calidad?
20. ¿Qué sería lo primero (acción principal) que cambiaría/mejoraría en el municipio para poder atraer a turistas con movilidad reducida?

ENTREVISTA:

Programa de Directrices de Accesibilidad Turística. Secretaría de Gobierno de Turismo

OBJETIVO: Analizar la accesibilidad de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Puerto Madryn para personas con movilidad reducida, en pos de la detección de barreras arquitectónicas, sensoriales y culturales, así como la presencia de ayudas, adaptaciones, rampas, etc.

Lugar y Fecha:

Nombre completo:

Función que cumple:

Tiempo en su cargo:

1. ¿Cuál es la concepción del Turismo Accesible que tiene el Programa de directrices?
2. ¿Cómo se posiciona Puerto Madryn en el ámbito del Turismo Accesible?
3. ¿Disponen de datos estadísticos del número de personas con movilidad reducida que visitan la ciudad de Puerto Madryn?
4. ¿Han realizado reuniones informativas sobre las directrices en Madryn? (en caso que sea afirmativa, puede precisar en qué año).
5. ¿Desde cuándo se está trabajando el Programa de directrices de accesibilidad en Puerto Madryn? ¿Podría indicarme en qué años fueron certificando los establecimientos? ¿Y específicamente los hoteles?
6. ¿Cómo se articula el Programa con la provincia y municipio para su implementación? ¿Poseen referentes técnicos locales/provinciales para la aplicación de las directrices o se llevan adelante directamente desde Secretaría de Turismo de Gobierno?
7. ¿Podría comentarme cómo es el procedimiento de certificación?

8. ¿La convocatoria se realiza desde el Programa o los hoteles son quiénes los convocan?
9. En relación específicamente a los hoteles de Madryn, ¿Cómo ve la reacción de los prestadores frente al Programa de Directrices de Accesibilidad?
10. ¿Cuál cree que es el motivo por el que el número de hoteles es tan reducido?
11. ¿Existe algún beneficio para los establecimientos que certifican? ¿Hay alguna línea de financiamiento para quienes deseen adaptar sus instalaciones?
12. ¿Actualmente cuentan con pedidos de certificación, que por diversos motivos aún no han podido certificarse? En caso de ser afirmativa, ¿puede indicar cuántos establecimientos, y en términos generales, cuáles son esos motivos?
13. Desde su punto de vista, ¿Cuáles considera que son las principales barreras que tienen los hoteles de Madryn para atender al mercado de personas con movilidad reducida?

2. Plantilla de Observación



“Análisis de la accesibilidad de hoteles de Puerto Madryn para turistas con movilidad reducida”



Nombre del Hotel:

	C	CP	I	NA
ENTORNO INMEDIATO				
Recorrido libre de obstáculos				
Reducción del cordón de la vereda				
Pisos y veredas antideslizantes				
Veredas sin desniveles				
ESTACIONAMIENTO				
Reducción del cordón				
Camino plano desde el edificio hasta el estacionamiento				
Señalización con el símbolo internacional de discapacidad				
Modulo reservado para PMR				
ACCESO				
Puerta accesible				
Rampas accesibles				
Escaleras accesibles				
Marcos, colores y/o iluminación que destaque la puerta				
Mostrador de recepción accesible				
ESCALERAS				
Ancho mínimo de 0,90 m				
Provistas de barandas a ambos lados				
Escalones antideslizantes				
Cambio de textura al iniciar y finalizar el tramo				
RAMPAS				
Provistas de barandas a ambos lados				
Material antideslizantes				
ASCENSORES				
Pasamanos ubicado a 0,90 m del suelo				

Botonera ubicada a una altura máxima de 1,20 m				
Flechas que indiquen la dirección a que piso se dirige				
Marco exterior de un color en contraste con la pared				
PASILLOS				
Ancho mínimo para circular de 0,90 m				
Piso antideslizante				
Ausencia de objetos que dificulten la circulación				
Presencia de pasamanos a lo largo de su recorrido				
HABITACIONES				
Ingreso accesible				
Piso antideslizante				
La altura de cama es de 0,50 m				
Altura de interruptores entre 0,90 m y 1,20 m				
Ventanas de fácil apertura y deslizamiento				
Armarios con puertas corredizas				
BAÑOS				
Ingreso accesible				
Superficie antideslizante				
Dispone de ducha de mano				
Barras de apoyo en ducha				
Barras de apoyo en inodoro				
Espejo inclinado				
ESPACIOS COMUNES				
Restaurante/Desayunador				
Lobby				
Sala de conferencia				
SEÑALIZACION				
Contrastante en el color de las letras y/o símbolos con el fondo y entorno				
Ubicada en áreas exteriores				
Ubicada en recorridos interiores				

3. Material Fotográfico

Hotel Playa

Ilustración 45: LOBBY



Fuente: elaboración propia

Ilustración 47: PASILLO



Fuente: elaboración propia

Ilustración 46: LOBBY



Fuente: elaboración propia

Ilustración 48: HABITACIÓN



Fuente: elaboración propia

Ilustración 49: SALA DE REUNIONES



Fuente:
<https://www.booking.com/hotel/ar/playa.es.html>. Fecha de consulta 03/09/2018

Hotel Península Valdés

Ilustración 50: DESAYUNADOR



Fuente: elaboración propia

Ilustración 51: ASCENSOR



Fuente: elaboración propia

Ilustración 52: ACCESO A JACUZZI



Fuente: elaboración propia

Ilustración 53: ACCESO A JACUZZI



Fuente:
https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312832-d455762. Fecha de consulta 03/09/2018

Ilustración 54: SALA DE CONFERENCIAS



Fuente:
<https://www.booking.com/hotel/ar/peninsula-valdes.es.html>. Fecha de consulta 03/09/2018

Ilustración 55: LOBBY



Fuente:
https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312832-d455762. Fecha de consulta 03/09/2018

Hotel Dazzler Tower Puerto Madryn

Ilustración 56: DASAYUNADOR//RESTAURANTE



Fuente:
https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312832-d43109710. Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 57: LOBBY



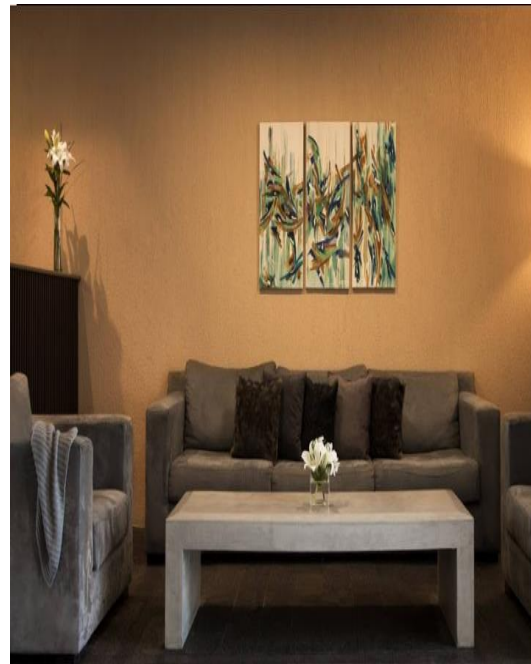
Fuente:
<https://qec.bstatic.com/images/hotel/max1024x768/116/116819294.jpg>. Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 58: TERRAZA



Fuente:
<https://www.dazzlerpuertomadryn.com/es/galeria/fotos/ga/18>. Fecha de consulta 03/09/2018

Ilustración 59: LOBBY



Fuente:
<https://www.dazzlerpuertomadryn.com/es/galeria/fotos/ga/1>. Fecha de consulta 03/09/2018

Ilustración 60: GIMNASIO



Fuente:
<https://www.dazzlerpuertomadryn.com/es/galeria/fotos/ga/11>. Fecha de consulta 03/09/2018

Ilustración 61: JACUZZI



Fuente:
www.dazzlerpuertomadryn.com/es/galeria/fotos/ga/14. Fecha de consulta 03/09/2018

Hotel Tolosa

Ilustración 62: RAMPA-ESCALERAS



Fuente: elaboración propia

Ilustración 63: LOBBY



Fuente: elaboración propia

Ilustración 64: SALA DE TV



Fuente: https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312832-d616837. Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 65: SALA DE TV



Fuente: https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312832-d616837. Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 66: PASILLO



Fuente: http://www.hoteltolosa.com.ar/wp-content/uploads/2016/10/HT-SA1-100dpi_1.jpg. Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 67: SALA DE CONFERENCIAS



Fuente: http://www.hoteltolosa.com.ar/wp-content/uploads/2016/10/HT-SA1-100dpi_1.jpg. Fecha de consulta 3/09/2018

Hotel Territorio

Ilustración 68: INGRESO



Fuente: elaboración propia

Ilustración 69: LOBBY



Fuente:

https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312832-d649149. Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 70: INGRESO A DESAYUNADOR



Fuente:

https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312832-d649149. Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 71: DESAYUNADOR



Fuente:

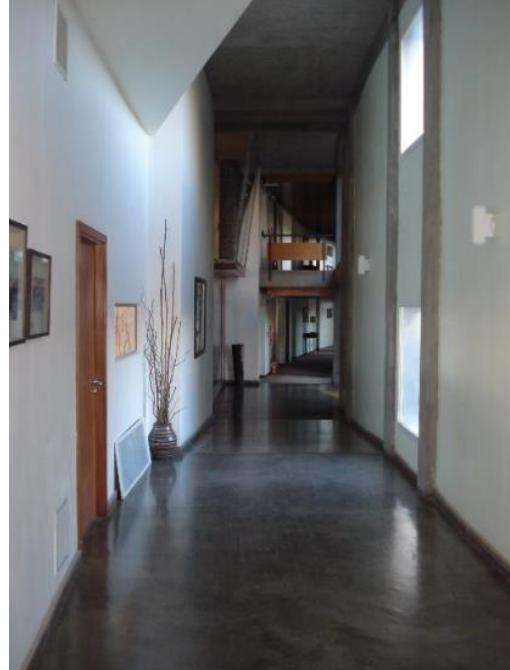
https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312832-d649149. Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 72: SALA DE REUNIONES



Fuente:
https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312832-d649149. Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 73: PASILLO



Fuente:
https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312832-d649149. Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 74: SPA



Fuente:
https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312832-d649149. Fecha de consulta 3/09/2018

Hotel Rayentray Puerto Madryn

Ilustración 75: BAÑO DEL LOBBY



Fuente: elaboración propia

Ilustración 76: BAÑO DEL LOBBY



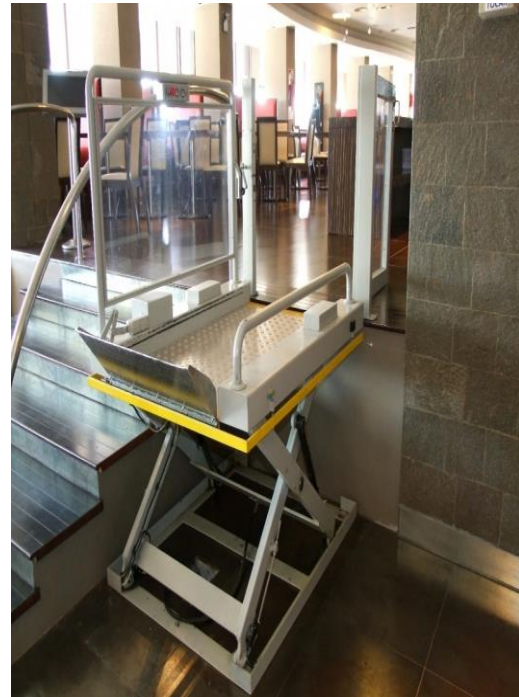
Fuente: elaboración propia

Ilustración 77: LOBBY



Fuente: elaboración propia

Ilustración 78: AUTOELEVADOR



Fuente: elaboración propia

Ilustración 79: PISCINA



Fuente: elaboración propia

Ilustración 80: SALA DE REUNIONES



Fuente:
<http://www.rayentraymadryn.com/galeria>.
Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 81: ESCALERA



Fuente:
<http://www.rayentraymadryn.com/galeria>.
Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 82: SILLAS RE RUEDAS



Fuente: elaboración propia

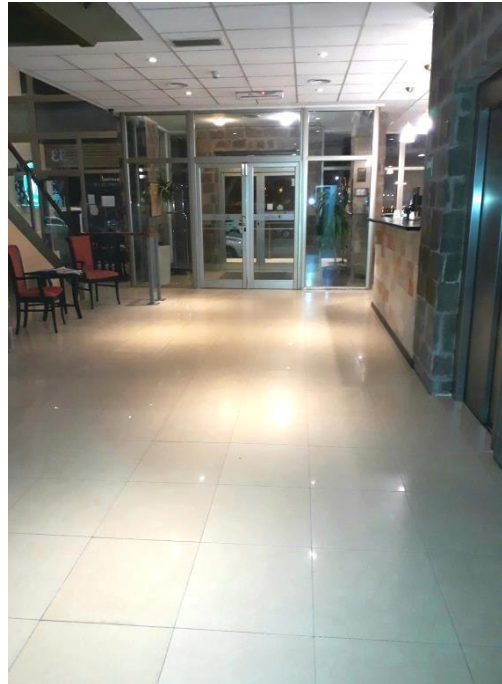
Hotel Australis Yene Hue Puerto Madryn

Ilustración 83: PASILLO



Fuente:
https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312832-d677561. Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 85: LOBBY



Fuente: elaboración propia

Ilustración 86: PISCINA/JACUZZI



Fuente:
https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312832-d677561. Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 87: BAÑO DE LA HABITACIÓN



Fuente:
https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312832-d677561. Fecha de consulta 3/09/2018

Ilustración 88: SALA DE REUNIONES



Fuente:
<http://www.australisyenehue.com.ar/es/hotel-yene-hue/galeria.html>. Fecha de consulta 3/09/2018

4. Servicios distinguidos en Directrices de Accesibilidad

Fuente: Puerto Madryn para todos. GUIA DE TURISMO ACCESIBLE. Secretaría de Turismo. Municipalidad de Puerto Madryn. Año 2017-2018.

Restaurante **EL ALMENDRO**



Balneario **NAUTICO BISTRO DE**



Balneario **YOAQUINA**



Balneario **CORAL**



Estancia de campo **BORDES DE PATAGONIA**
RAI L ENEDOS



Departamentos **APOSENTOS**



Camping **S.E.C**
Sindicato de empleados de Comercio



Operadora de buceo
AQUATOURS



Operadora de buceo **MASTER DIVERS**
DUVA



Operadora de buceo **SCUBA**



Operadora de buceo **BUCEANOY**



Avistaje de ballenas **PEKE SOSA**



Avistaje de ballenas **WHALES ARGENTINA**
CARLOS AMEGHINO



Centro de visitantes **ISTMO**



CENTRO DE INFORMACION TURISTICA



Museo **ECOCENTRO**



Área Natural protegida **EL DORADILLO**

