

---

# TURISMO ACCESIBLE E INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO EN MATADEROS

*Propuesta: "Circuito turístico inclusivo".*

---

**CARRERA:** Licenciatura en Turismo.

**TUTORA:** Verónica García Sánchez de León.

**ALUMNAS:** Natali Zungri, Mariana Rapetti,

Daniela Pini.

**FECHA DE PRESENTACIÓN 2022**

## **Resumen**

En el presente trabajo nos hemos orientado a investigar la actividad turística en el barrio de Mataderos, analizando su patrimonio y su relación respecto a la accesibilidad en torno a personas con discapacidad auditiva.

Para el relevamiento de datos, utilizamos diversas fuentes y herramientas como observación directa, encuestas y entrevistas.

Tomamos como referencia a nivel local y nacional, atractivos y circuitos turísticos accesibles y además describimos conceptos y normativas que consideramos relevantes.

En base a ésto, nos pareció de suma importancia la puesta en valor de un sitio que no se encuentra en los circuitos turísticos tradicionales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

De acuerdo a los datos relevados y analizados, proponemos un circuito turístico inclusivo por dicho barrio, acompañado por un guía de turismo intérprete en Lengua de Señas Argentina (LSA).

### **PALABRAS CLAVE**

Turismo accesible – Discapacidad auditiva – Personas sordas – Patrimonio –  
Mataderos.

## ÍNDICE

|   |         |
|---|---------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....  | 4 - 5   |
| 1.1 Objetivos.....  | 5       |
| 1.1.1 Objetivos generales.....  | 5       |
| 1.1.2 Objetivos específicos.....  | 5       |
| 1.2 Fundamentación.....   | 5 - 6   |
| <b>2. PLANTEAMIENTO DEL TEMA</b> .....  | 6       |
| 2.1 Formulación del problema.....   | 6 - 7   |
| 2.2 Hipótesis.....  | 7       |
| 2.3 Metodología de investigación.....   | 7 - 8   |
| <b>3. ESTADO DEL ARTE</b> .....   | 8 - 9   |
| 3.1 Referencias nacionales.....   | 9 - 10  |
| 3.2 Referencias locales.....  | 10 - 13 |
| <b>4. MARCO TEÓRICO</b> .....   | 13      |
| 4.1 Discapacidad.....   | 13      |
| 4.1.1 Definición y tipos de discapacidad.....                                       | 13      |
| 4.1.2 Concepciones sobre discapacidad y barreras del entorno.....                   | 13 - 16 |
| 4.1.3 Diferencia entre integración e inclusión.....                                 | 16 - 17 |
| 4.1.4 Conceptos adecuados para hablar sobre discapacidad.....                       | 17      |
| 4.2 Discapacidad auditiva grados y tipos de sordera.....                            | 17 - 19 |
| 4.2.1 Conceptos adecuados para hablar sobre personas con discapacidad auditiva..... | 19 - 20 |
| 4.2.2 Lengua de Señas Argentina (LSA).....  | 20 - 22 |
| 4.2.3 Directrices relacionadas con la discapacidad auditiva.....                    | 22 - 25 |
| 4.2.4 Innovaciones.....   | 25 - 28 |
| 4.3 Turismo.....  | 28      |
| 4.3.1 Concepciones sobre el turismo.....  | 28 - 30 |
| 4.3.2 Clasificación de turismo.....   | 30 - 31 |
| 4.3.3 Turismo y accesibilidad.....  | 31- 32  |
| 4.3.4 El turismo como sistema.....  | 32 - 34 |
| 4.3.5 Organismos que abordan la temática accesible.....                             | 34 - 35 |
| 4.3.6 El rol del guía.....  | 35 - 37 |
| 4.3.7 Guías capacitados en Lengua de Señas Argentina.....                           | 37 - 38 |
| 4.4 Patrimonio.....   | 38      |
| 4.4.1 Definición de patrimonio.....   | 38 - 41 |
| 4.4.2 Clasificación de patrimonio.....  | 41 - 47 |

|  |                |
|--|----------------|
| 4.4.3 La importancia de la puesta en valor.....                            | 47 - 48        |
| 4.5 Circuitos.....   | 48             |
| 4.5.1 ¿Qué es un circuito?.....  | 48 - 49        |
| 4.5.2 Tipos de circuitos y su planificación.....                           | 49 - 51        |
| <b>5. MARCO NORMATIVO.....</b>   | <b>51</b>      |
| 5.1 Normativa Internacional.....   | 51             |
| 5.2 Normativa Nacional.....  | 51 - 52        |
| 5.3 Normativa Provincial.....  | 52- 56         |
| <b>6. DESARROLLO.....</b>  | <b>56</b>      |
| 6.1 Mataderos.....   | 56             |
| 6.1.1 Ubicación y accesos.....   | 56 - 58        |
| 6.1.2 Historia.....  | 58 - 60        |
| 6.2 Análisis del sistema turístico en Mataderos.....                       | 60             |
| 6.2.1 Oferta.....  | 61 - 67        |
| 6.2.2 Infraestructura.....   | 67 - 71        |
| 6.2.3 Superestructura.....   | 71 - 72        |
| 6.2.4 Demanda.....   | 72 - 76        |
| 6.2.5 Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).....        | 76 - 78        |
| 6.3 Propuesta: Circuito turístico inclusivo en el Barrio de Mataderos..... | 78 - 81        |
| <b>7. CONCLUSIONES.....</b>  | <b>82</b>      |
| 7.1 Conclusión general.....  | 82 - 83        |
| 7.1.1 Conclusión por Mariana Rapetti.....                                  | 83 - 84        |
| 7.1.2 Conclusión por Daniela Pini.....                                     | 84 - 85        |
| 7.1.3 Conclusión por Natalí Zungri.....                                    | 85 - 86        |
| <b>8. BIBLIOGRAFÍA.....</b>  | <b>87 - 94</b> |
| <b>9. ANEXOS.....</b>  | <b>95</b>      |
| 9.1 Entrevistas.....   | 95             |
| 9.1.1 Entrevista a Iván Ravlic.....  | 95 - 97        |
| 9.1.2 Entrevista a Laura Ghezzi.....                                       | 97 - 106       |
| 9.1.3 Entrevista a Ricardo Sangla.....                                     | 106 - 108      |
| 9.1.4 Entrevista a Zulema Cañas Chaure.....                                | 108 - 110      |
| 9.1.5 Entrevista a Soraya Chaina.....                                      | 110 - 112      |
| 9.2 Encuestas.....   | 112 - 115      |
| 9.3 Puntos SUBE en Mataderos.....  | 115            |
| 9.4 Tablero de comunicación.....   | 115 - 116      |
| 9.5 Imágenes.....  | 116 - 124      |

## **1. INTRODUCCIÓN**

El turismo, además de ser una actividad socioeconómica donde las personas se movilizan de un lugar a otro por una motivación o fin en particular, es un espacio donde las diferentes culturas, lenguas, pensamientos y tradiciones se encuentran para enriquecerse mutuamente. De acuerdo a esto, es importante que todos puedan gozar de los beneficios de dicha actividad. Entendemos que los profesionales turísticos cuentan con la responsabilidad de detectar las barreras que impiden que las personas con discapacidad se vean limitadas o frustradas por no poder acceder a distintos servicios turísticos. Esta responsabilidad se relaciona directamente con la obligación de tender a eliminar dichas barreras. Creemos que todos los actores involucrados en el proceso turístico deben colaborar para incluir a TODAS las personas, porque si bien en los últimos tiempos se realizaron progresos, aún queda mucho por mejorar.

Muchos destinos tienen en sus alojamientos, museos, playas, lugares de restauración y obras destinadas a la discapacidad motriz, sin embargo, las demás discapacidades como la auditiva, visual o cognitiva presentan escasez en cuanto a sus adaptaciones.

Es importante tener en cuenta que la accesibilidad en el turismo se refleja desde una visión integradora, es decir, que se debe actuar en conjunto entre el estado, los prestadores turísticos, la población local y la sociedad en general, generando conciencia y dando visibilidad a la situación que presentan las personas con discapacidad. Esto contribuye a generar inclusión y poder apuntar a un turismo para todos.

Como mencionó La Organización Mundial de Turismo (O.M.T.), en la Asamblea General celebrada en Manila el 27 de septiembre de 1980, se recoge el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, afirmando que "el derecho a la utilización del tiempo libre y en particular el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viajar y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, son reconocidos como elementos de expansión de la persona humana por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una gran cantidad de países. Esto significa para la sociedad, el deber de crear para el conjunto de ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividades. Un esfuerzo de este tipo, debe ser concebido en armonía con las prioridades, instituciones y tradiciones de cada país en particular".

Por otro lado, notamos que el barrio de Mataderos no tiene la visibilidad turística y consideramos que la merece por su historia, tradición y patrimonio. Por lo tanto, tomando como punto de partida la importancia de la revalorización cultural de Mataderos, como

también la del turismo accesible para la inclusión de las personas con discapacidad, nos abocamos a unificar dos intereses: la accesibilidad y la puesta en valor del patrimonio.

Es por ello que exponemos a lo largo de la presente investigación, la carencia en la igualdad de oportunidades que presentan las personas sordas para el pleno goce del turismo, como también resaltar la importancia del barrio como cuna de la tradición gauchesca.

## **1.1 Objetivos**

### **1.1.1 Objetivos Generales**

- Proponer un circuito turístico accesible para personas sordas, que revalorice el patrimonio cultural en el barrio de Mataderos.
- Colaborar con la visibilización de la importancia de la inclusión de personas con discapacidad auditiva en el mundo turístico.

### **1.1.2 Objetivos específicos**

- Proponer la integración del barrio de Mataderos en la promoción turística de la Ciudad de Buenos Aires.
- Indagar sobre la existencia de las barreras comunicacionales entre los profesionales del sector turístico y los visitantes con discapacidad auditiva.
- Proponer estrategias de inclusión e interacción social.

## **1.2 Fundamentación**

La relación entre el turismo y la accesibilidad están estrechamente vinculados con la inclusión, una temática que a lo largo de los años se afianza y, si bien lo hace de forma lenta y gradual, consideramos de suma urgencia visibilizar cuáles son las posibles problemáticas, para poder colaborar con propuestas que contribuyan a mejorar esta situación.

Además, consideramos que el barrio de Mataderos tiene un gran potencial turístico pero que no cuenta con la difusión correspondiente para ser visitado.

Por lo tanto, la elección de la temática se lleva a cabo por tres razones:

- A. Natalí Zungri, una de las integrantes de este grupo, se desempeñó como guía de turismo e informante en los Centros de Atención al Turista de la Ciudad, donde pudo observar la falta de promoción del

barrio Mataderos en las visitas tradicionales, como a su vez, la ausencia de profesionales intérpretes en Lengua de Señas Argentina.

- B. El padre de Mariana Rapetti, otra integrante del equipo, siempre tuvo un interés muy marcado por el barrio ya que allí vivió parte de su adolescencia. Al visitarlo en la actualidad, percibió el deterioro y vandalismo en el patrimonio del casco histórico.
- C. Consideramos que la sordera no es una de las principales discapacidades a tener en cuenta al desarrollar actividades turísticas.

Estas razones son nuestro motor para investigar el comportamiento del sector turístico, abordando ambas temáticas mencionadas: la accesibilidad y la puesta en valor del patrimonio.

No podemos ignorar que las actividades relacionadas con el turismo influyen en el patrimonio y por consecuencia en el disfrute para las generaciones futuras.

En definitiva, claro está que podemos aprovechar el dinamismo que presenta el turismo para visibilizar las problemáticas de las personas con discapacidad. En un sentido optimista, podemos generar un efecto “dominó”. Así, anhelamos que se generen propuestas de circuitos turísticos accesibles, se repliquen de generación en generación y perduren en el tiempo, para que no sólo queden en proyectos inconclusos.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL TEMA**

### **2.1 Formulación del problema**

En Argentina, las personas con discapacidad auditiva no gozan plenamente del turismo debido a la falta de profesionales intérpretes en Lengua de Señas Argentina (LSA).

Puntualmente el barrio de Mataderos, ubicado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, carece de oferta turística accesible relacionada con discapacidad auditiva, inclusive, no está integrado en los circuitos turísticos tradicionales de la ciudad, a pesar de tener un enriquecedor patrimonio cultural que hoy en día está desvalorizado.

Al indagar sobre el turismo accesible notamos que la mayor parte de la información hace referencia a discapacidad motriz, ¿es acaso la discapacidad auditiva una de las menos contempladas a la hora de planificar turismo? ¿A qué se debe esta situación? ¿Se debe a la falta de profesionales intérpretes en LSA?

Otro suceso relevante es la falta de información adaptada y folletería desactualizada, tanto en los atractivos turísticos como en las páginas web, para que las

personas sordas puedan disfrutar del turismo en iguales condiciones que el resto de la sociedad.

Nos preguntamos si las personas sordas quisieran conocer el barrio de Mataderos, ¿cuentan con una oferta acorde a sus necesidades?

## **2.2 Hipótesis**

La realización de un circuito turístico en Mataderos acompañado por un guía intérprete de LSA permitirá no sólo integrar a las personas con discapacidad auditiva al mundo del turismo, sino que también potenciará la puesta en valor de los atractivos que integran el patrimonio cultural del barrio.

## **2.3 Metodología de la Investigación**

Según el autor Hernández Sampieri, R., (2014) “los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos” (p.35).

En base a ésto, dicho autor define al enfoque cualitativo como un instrumento que “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández Sampieri, R., 2014, p.7).

Por otro lado, afirma que el enfoque cuantitativo se utiliza en “la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández Sampieri, R., 2014, p.4).

Por último, “los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández Sampieri, R. 2014, p.534).

En base a ello y para reforzar nuestro trabajo, hemos elegido utilizar como metodología de investigación un enfoque mixto, con alcance descriptivo, entendiéndose a este último como aquel que “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice en un grupo o población” (Hernández Sampieri, R.,



2014, p.92). Hemos considerado que este método nos permitió obtener mayor información para contemplar y comprender de una manera más óptima el contexto, lo que posibilitó ampliar y reafirmar cada idea.

Para abordar nuestro trabajo, hemos efectuado tanto entrevistas como encuestas. Los entrevistados fueron Iván Ravlic, Laura Ghezzi, Ricardo Sangla y Soraya Chaina, cuatro referentes del mundo del turismo y accesibilidad. Valoramos sus opiniones sobre la temática elegida y consideramos que son tanto enriquecedoras como motivadoras para abordar nuevas ideas, ya que cuentan con una vasta trayectoria en el rubro.

Asimismo, otra entrevistada fue Zulema Cañas, presidente de la Asociación Civil del Foro de la Memoria de Mataderos y museóloga, quien como referente del barrio, aportó información relevante sobre su patrimonio e identidad.

Por último y no menos importante, hemos realizado encuestas a personas sordas ya que fueron la motivación principal de nuestro trabajo y sostenemos que es de suma importancia conocer sus opiniones y vivencias.

### **3. ESTADO DEL ARTE**

Hemos realizado un relevamiento de los desarrollos teóricos relacionados al turismo accesible para personas con discapacidad auditiva, encontrando algunos autores que tratan la temática, tales como:

- Sinti Rojas, M. y Torres Navarro, M. (2022) en su tesis de grado para la Universidad César Vallejo, investigaron al Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe y su relación con el turismo accesible para personas con discapacidad auditiva.
- Acosta Maroto, M. (2022) realizó un estudio sobre la Comunidad Salasaca, Ecuador, donde presentó algunas causas que pueden influir en el turismo accesible para personas sordas.
- Agüero Aguilar, T. (2021) por su parte, presentó una propuesta para mejorar la atención orientada al turismo accesible, a partir de una investigación basada en la experiencia de personas con discapacidad auditiva que hayan utilizado los servicios del Hotel Xandari Resort y Spa durante el periodo 2019-2021.
- Paredes Lagos, A., Salazar Siles, D. y Sarvia Morán, L. (2020) en su estudio sobre el turismo accesible en la ciudad de León, Nicaragua, presentan a la Lengua de Señas como una herramienta para el desarrollo turístico en la zona, teniendo en cuenta las necesidades del turista con discapacidad auditiva.

- Santellan, G. (2021), presentó “propuestas para generar accesibilidad comunicacional en turismo”, en donde destaca la importancia de la inclusión de las personas sordas e hipoacúsicas.
- Garcia de la Cruz, L. (2020), investigó en su tesis de grado para la Universidad Privada del Norte, “el nivel de accesibilidad que tienen las personas con discapacidad auditiva para asistir a eventos en cadenas hoteleras en la ciudad de Trujillo”, durante el periodo 2019.

Asimismo, los circuitos y propuestas relevadas, relacionadas a nuestra investigación, tanto a nivel local como nacional, son:

### 3.1 Referencias nacionales

A nivel nacional no hemos encontrado información sobre circuitos turísticos que cuenten con guías intérpretes de LSA. A causa de esto, nos hemos contactado con dos referentes destacados en el mundo del turismo y la accesibilidad.

Uno de ellos, Sangla, R., asesor y organizador de viajes para distintas asociaciones de personas sordas, nos comentó que en su trabajo diario no ofrecen guías de turismo, sino que aportan un intérprete de LSA que traduce al guía local (Sangla, R., comunicación personal, 29 de mayo de 2021).

Por otro lado, Ravlic, I., coordinador de Directrices de Accesibilidad en el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, enumera ciertas particularidades relacionadas a LSA y turismo. En primer lugar, “el tiempo que conlleva la capacitación para comunicarse fluidamente” ; en segundo lugar, “los emprendimientos contratan intérprete de forma tercerizada cuando lo solicitan o lo informan en la reserva”. Por último añade, “en ocasiones las personas sordas que hacen turismo en grupo ya viajan con intérprete” (Ravlic, I., comunicación personal, 28 de mayo de 2021).

Como podemos apreciar, Ravlic, I. y Sangla, R. coinciden en que las personas sordas deben contratar a un intérprete de LSA de forma tercerizada para poder concretar sus viajes. Esto nos lleva a reflexionar sobre la falta de profesionales en turismo capacitados en interpretar dicha lengua.

A continuación precisamos algunos ejemplos a nivel nacional que ponen o pusieron en práctica en algún momento, medidas accesibles para personas sordas:

- **San Juan:** a modo de ejemplo podemos nombrar la Fiesta Nacional del Sol del 2016 que contó con un centro de orientación para personas con discapacidad, entre ellas la auditiva, además se vieron espectáculos con intérpretes en LSA.

- **Chubut:** en Puerto Madryn actualmente se realizan cursos de LSA, organizados por la Secretaría de Turismo Municipal en conjunto con el Instituto Superior en LSA “Villasoles”. También hay escuelas de buceos como Scuba Duba que implementan directrices de accesibilidad, entre ellas capacitar al personal en dicha lengua. Además, el centro de información turístico cuenta con personal capacitado en LSA.

En Península Valdés, para las excursiones de avistaje de ballenas, se contrata un intérprete de forma tercerizada sólo si en la reserva se informa que concurre una persona sorda, es otro ejemplo de lo comentado anteriormente por Ravlic, I. (2021).

- **Tierra del Fuego:** el centro de informes ubicado en la zona del puerto de cruceros cuenta con personal intérprete de LSA.
- **Entre Ríos:** las Termas Villa Elisa tienen personal capacitado en LSA. El Museo Histórico Regional cuenta con aros magnéticos y videos explicativos interpretados en LSA.
- **Santa Fe:** en Rosario, la Escuela de Administración Municipal brinda cursos en LSA para todo aquel del sector público o privado que quiera capacitarse. También la ciudad cuenta con códigos QR distribuidos estratégicamente para que las personas sordas puedan acceder a la información turística con videos subtítulos.
- **Misiones:** actualmente se programan circuitos turísticos dentro de la ciudad de Misiones con intérpretes de LSA. En el Parque Nacional Iguazú el personal de las distintas áreas (recepción, estacionamiento, informes, locales comerciales, etc.) está capacitado en esta lengua.

### 3.2 Referencias locales

- **Atractivos**

Buenos Aires cuenta con una gran oferta de atractivos turísticos, sin embargo son muy pocos aquellos que cuentan con intérprete de LSA o infraestructura adaptada.

Entre ellos encontramos el Edificio de la Legislatura, el Museo Nacional Bellas Artes, el Museo Club River Plate y el Zoológico de Palermo (Eco Parque).

Se destaca el Planetario Galileo Galilei, que además de contar con aro magnético ofrece muy buen contenido sobre accesibilidad en general y, respecto a la discapacidad auditiva, trabaja en conjunto con la Confederación Argentina de Sordos y ofrece funciones subtítulos e interpretadas en dicha lengua.

# Buenos Aires

- 1 PLANETARIO GALILEO GALILEI
- 2 ECO PARQUE EX ZOOLOGICO
- 3 MUSEO NAC. DE BELLAS ARTES
- 4 LEGISLATURA DE CABA
- 5 MUSEO CLUB RIVER PLATE

Atractivos que cuentan con intérprete de Lengua de Señas Argentina o infraestructura adaptada.



Fuente: Elaboración propia, imagen adaptada de Google Maps (2022)

Por su parte Ghezzi, L., Subgerente de Capacitación, Calidad, Innovación y Accesibilidad del Ente de Turismo, sobre los atractivos turísticos afirma:

La mayoría no tiene visitas en LSA fijas, sólo el Museo Nacional de Bellas Artes, pero en caso de contactar y a pedido con el área específica de cada museo se realizan visitas en LSA como en el Museo Casa Rosada, MAMBA, Yrurtia, Proa y Museo de Arte Popular José Hernández entre otros. (Ghezzi M.L., comunicación personal, 9 de junio de 2021).

- **Circuitos**

El municipio de Tigre ofrece los 2° y 4° sábados de cada mes, un intérprete de LSA para acompañar a las personas en el circuito del bus turístico, en una visita guiada, en un paseo fluvial o en las visitas a los museos. No son circuitos programados, sino que dependen de lo que quieren realizar las personas al momento del recorrido.

Cuando le consultamos a Ghezzi, L., sobre los circuitos turísticos accesibles respecto a la discapacidad auditiva en la ciudad, nos comentó:

En el ente no hay ningún circuito en LSA, sí hay en la ciudad las actividades que se arman puntualmente desde el Ministerio de Cultura articuladas con la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS), para la

noche de los Museos o para las vacaciones de julio las funciones inclusivas para niños. (M.L. Ghezzi, comunicación personal, 27 de mayo de 2021).

Por otra parte, en la web del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, existe un apartado donde se pueden encontrar los siguientes circuitos turísticos y sus guías virtuales: San Nicolás/Casco Histórico, San Telmo/La Boca, Recoleta/Retiro, Puerto Madero/Balvanera, Palermo/Belgrano, La Plata, Bahía Blanca, Mar del Plata. El Barrio de Mataderos tampoco está incluido en esta lista.

Cabe destacar que el material no se actualiza desde el año 2019. El mismo se puede descargar en español y portugués. La información brindada es muy acotada, ya que sólo se mencionan pocos atractivos, indicando mediante íconos el tipo de accesibilidad que poseen. Además, dichos circuitos podemos encontrarlos en audiodescripción y videos en LSA, con una duración de 1 a 5 minutos.

En la guía hay un total de 187 atractivos de los cuales 20 cuentan con aro magnético y sólo 7 con intérpretes de LSA.

- **Eventos/ Festivales**

En CABA, se realizan funciones para niños en donde se desarrollan cuentos y son interpretados en LSA. Podemos tomar como ejemplo las funciones de mini museos y libros al aire libre, que se realizaron en febrero de 2021.

Otro acontecimiento para el cual se contratan intérpretes de LSA es para la noche de los museos.

### **Mataderos**

El barrio de Mataderos carece de atractivos y circuitos turísticos que tengan accesibilidad relacionada a la discapacidad auditiva.

En el año 2013, la Comuna 9 realizó un circuito por el barrio recorriendo los puntos más emblemáticos, los mismos fueron elegidos por la comisión barrial “Alma Gaucha” en conmemoración del 124° aniversario de Mataderos.

Se comenzó por el Parque Alberdi, se recorrió el casco histórico y se finalizó en el Bar Oviedo. Los guías fueron profesionales del ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires.

Además, en 2015 el legislador porteño Hernán Arce presentó una iniciativa para integrar a la Feria de Mataderos dentro del recorrido del Bus Turístico de la Ciudad, pero este proyecto finalmente no se llevó a cabo.

A raíz de la pandemia en 2020 se llevó a cabo la segunda edición de “Circuitos no tradicionales” en el marco de las charlas organizadas por AGuiTBA (Asociación de guías de turismo de la ciudad de Buenos Aires) y el Foro de Profesionales en Turismo donde se

realizó un circuito virtual por los barrios de Mataderos y Caballito, a cargo de la Coordinadora del Programa de Visitas Guiadas del Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, Soraya Chaina.

Cabe destacar que tanto en la visita virtual como en las presenciales, no se contempló la discapacidad auditiva.

## **4. MARCO TEÓRICO**

### **4.1 Discapacidad**

#### **4.1.1 Definición y tipos de discapacidad**

La discapacidad, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “es una condición o función que se considera deteriorada respecto del estándar general de un individuo o su grupo”.

En base a dos reconocidos editores de revistas digitales de medicina Paul Bertran (s.f.) y Oscar Castellero Mimenza (2018) enumeramos diferentes tipos de discapacidades:

- Motora: relacionada a la disminución o ausencia de funciones físicas del cuerpo.
- Sensorial: relacionada con la deficiencia de alguno de los sentidos (gusto, tacto, olfato, vista y oído). Si bien cualquiera de ellos puede verse afectado, se considera como discapacidad cuando se trata de la vista o del oído ya que son los primordiales para poder desenvolverse en la sociedad.
- Intelectual: vinculada a la limitación intelectual que dificulta la autonomía.
- Psíquica: refiere a alteraciones relacionadas a la conducta que impiden vincularse y adaptarse con el entorno social.
- Visceral: asociada al funcionamiento de los órganos que puede terminar en enfermedades que condicionan el estilo de vida.
- Múltiple: presencia de más de una discapacidad.

Una vez definidos los tipos de discapacidades, queremos resaltar que nuestro trabajo de investigación se enfoca a la discapacidad sensorial, específicamente la auditiva.

#### **4.1.2 Concepciones sobre discapacidad y barreras del entorno**

COPIDIS (s.f.) propone un recorrido histórico en cuanto a las diferentes concepciones sobre discapacidad y la relación de ésta con el medio social. Para esto, se

proponen tres paradigmas para plasmar las miradas sobre la discapacidad. Los nombres de éstos están relacionados con momentos históricos y los roles que se les asignaban a las personas con discapacidad en cada uno de ellos.

Los paradigmas son los siguientes:

- Tradicional: son las actitudes que tenía la sociedad antigua en relación a las personas con discapacidad a quienes marginaban, los consideraban incapaces, innecesarios, dependientes de otros y sometidos. Esa contribución de “innecesarios” estaba relacionada a no cumplir con los “estándares normales” para participar en las guerras. Muchas veces se los consideraba como mensajes diabólicos o errores de la naturaleza siendo esto consecuencia de genocidio o aborto o, a veces, eran expuestos en circos y zoológicos como fenómenos de la sociedad.
- De rehabilitación: surge luego de la Primera Guerra Mundial y está relacionado al diagnóstico médico donde a través de él podrían “mejorar su déficit”. De esta forma, las personas con discapacidad pasan a estar bajo una mirada de paciente que requiere de asistencia. Podría decirse que aún hoy en día este paradigma persiste en la sociedad donde se considera, muchas veces, que las personas con discapacidad requieren de nuestra ayuda y por no saber cómo hacerlo, las excluimos.
- De autonomía personal: esta concepción comienza a surgir en los años ‘70 impulsada por otros movimientos relacionados a los derechos de los individuos y se propone re-pensar el concepto de discapacidad en donde las personas comienzan a ser sujetos de derechos y a respetarse su autonomía considerándolos parte de la toma de decisiones de todo aquello que los concierne. Ya no se trata de un déficit que ellos padecen sino que las barreras que generan la exclusión están presentes en el entorno.

Se entiende por barreras a todo aquello presente o ausente en la sociedad que imposibilita el pleno uso, desempeño y autonomía de todas las personas por igual y que crean la discapacidad en sí.

En base al Manual Práctico de Comunicación Inclusiva (COPIDIS, 2019) y a la Ley 962 de Accesibilidad Física para todos (2002), existen distintos tipos de barreras, entendiéndose a éstas como circunstancias que impiden o dificultan el disfrute del turismo:

- Naturales: son las presentes en el entorno de forma natural y que el hombre puede adaptar para que sean accesibles. Un ejemplo puede ser los accesos a los balnearios en donde se pueden construir rampas para que las personas en sillas de ruedas puedan ingresar a la playa, como así también, incorporar sillas anfibas para el ingreso al mar.

- Culturales o sociales: se refieren al trato (o destrato) hacia las personas con discapacidad, a la falta de su integración y a la educación y conciencia sobre el tema de discapacidad. Podemos poner como ejemplo cuando una persona con discapacidad acompañada por otra persona nos realiza una consulta y en vez de responderle a la persona con discapacidad dirigimos el trato a su acompañante por desconocer la forma de relacionarnos.
- Físicas:
  - ❖ Arquitectónicas: es todo aquello construido sin pensar en el uso en igualdad de condiciones como, por ejemplo, accesos a restaurantes sólo a través de escaleras.
  - ❖ Urbanísticas: refiere a la infraestructura en espacios públicos tales como plazas no adaptadas.
  - ❖ De Comunicación: son todos aquellos impedimentos relacionados al poder comunicarse con la sociedad ya sea para transmitir un mensaje o para recibirlo. Esta barrera física como así también la cultural, son las que conciernen a nuestro trabajo de investigación y podemos citar, como el ejemplo más claro, la falta de profesionales en turismo capacitados en LSA que impiden la comunicación directa entre el visitante sordo y el profesional.
  - ❖ En el Transporte: la falta de adaptación de los diferentes medios de transporte para el uso de todas las personas.

Ghezzi, L., sobre las barreras aporta lo siguiente:

Considero que la principal barrera que se les presenta a las personas sordas al emprender un viaje es la comunicación, concientización y sensibilización a nivel colectivo. En la mayoría de los casos, la falta de información del personal de las organizaciones sobre cuáles son las necesidades específicas de este segmento, hace que se dificulte el ejercicio de su pleno derecho al disfrute y ocio. La comunicación previa a llegar al destino y durante su visita es clave.

Para la correcta atención de las personas con discapacidad, aún faltan ajustar algunos aspectos de señalética adecuada y de preparación y formación del personal en relación a LSA y buenas prácticas, a fin de poder generar una interacción acertada y lograr que la persona con discapacidad se sienta incluida durante todo el viaje. Algunas organizaciones están capacitando a su personal en



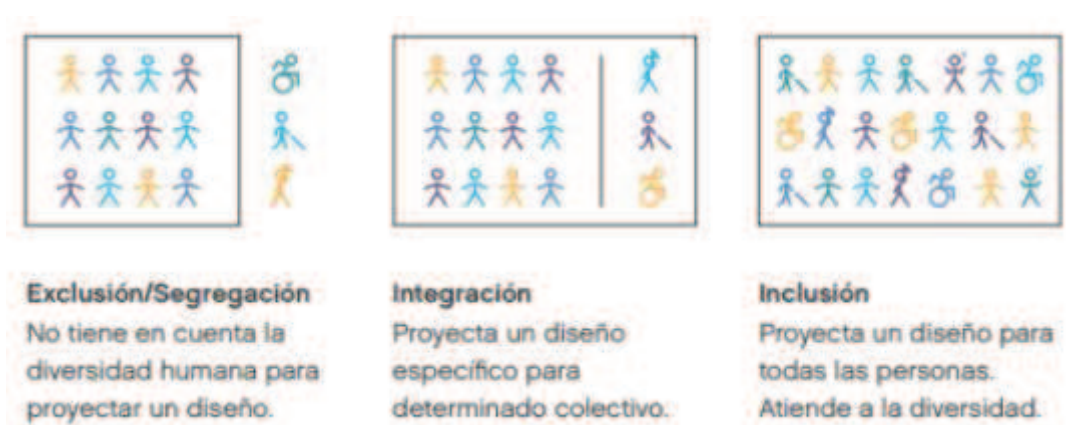
cursos de nivel inicial en Lengua de Señas Argentina, pero es importante que luego se continúe con la práctica y se avance en los diferentes niveles. (Ghezzi, L., comunicación personal, mayo 2022)

A su vez, Ravlic, I., (2021) nos brindó su opinión al respecto:

Al momento de planificar la principal barrera es la escasez y falta de disponibilidad de información fidedigna sobre las condiciones de accesibilidad auditiva en los servicios y destinos turísticos, al igual que la barrera comunicacional y/o actitudinal que se puede presentar entre una agencia intermediaria y/o con la prestación directa a contratar, aspectos que la tecnología de alguna manera ha ido logrando subsanar. (Ravlic, I., comunicación personal, julio 2022)

#### 4.1.3 Diferencia entre integración e inclusión

Consideramos relevante señalar la diferencia entre INTEGRACIÓN e INCLUSIÓN que diseñó COPIDIS en su Manual Práctico de Comunicación Inclusiva (2019) que a pesar de tomarse en muchas ocasiones como sinónimos, tienen marcada diferencia como puede notarse en la siguiente imagen:



Fuente: COPIDIS (2019).

Es por ello que recalcamos nuevamente la importancia de la inclusión de las personas con discapacidad auditiva dentro del turismo.

COPIDIS (s.f.) propone 3 principios para dar desarrollo a este tema, el de normalización/integración, el de integración y el de inclusión.

El principio de normalización/integración surgió a mediados de la década del '70 por un grupo de médicos quienes sostenían que las personas con discapacidad tanto intelectual como psicosocial podían integrarse a escuelas y talleres para así poder vivir de la forma más "normal" posible, buscando asemejarse al común de la población. Es decir, era un principio relacionado directamente con el Paradigma de Rehabilitación. A partir de acá se empezó a hablar de integración, la cual era generada por la persona con discapacidad a través de la rehabilitación para poder pertenecer a la sociedad. Este principio fue de gran impacto, por lo cual, ya no sólo sería aplicado a personas con discapacidad intelectual y psicosocial, sino también, a todo tipo de déficit.

El principio de integración surgió a mediados de 1994, y ya no sólo abarcaba lo escolar sino que también a lo social y laboral, anteponiendo sus derechos y reconociendo los mismos. De esta manera, se empezó a dejar en evidencia la necesidad de acercar el entorno a la persona con discapacidad y no al revés ya que seguía perteneciendo a un grupo minoritario.

Aquí es donde se comenzó a hablar de inclusión, es decir, que ya no se dirige a una minoría sino que apunta a la eliminación de barreras, lo cual requiere de nuestra reflexión y de nuestras acciones ya que somos nosotros quienes muchas veces incluimos o excluimos a las personas con discapacidad.

#### **4.1.4 Conceptos adecuados para hablar sobre discapacidad**

La guía para el trato de atención de personas con discapacidad, basada en la Convención Internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas (ONU), define los términos adecuados y los incorrectos para referirse a personas con discapacidad. Se afirma que "el término adecuado para referirse a este grupo de la población sea Personas con Discapacidad (PCD). Por lo tanto, su utilización se considera la única correcta a nivel mundial". Como términos inadecuados se pueden enumerar: discapacitado, enfermo, sordo y sus diminutivos, capacidades especiales o diferentes, minusválido, entre otros (Molina et al. 2014).

De esta manera, lo que se busca es dejar de lado la mirada y el trato a las personas con discapacidad desde un lugar de dependencia y hasta incluso de pena o lástima, sino que se pretende darle un aspecto relacionado a los derechos humanos.

#### **4.2 Discapacidad auditiva, grados y tipos de sordera**

Como hemos mencionado, en nuestra investigación nos basamos en la discapacidad sensorial, puntualmente en la relacionada a la audición. Dentro de ésta, existe diversidad en cuanto al grado de hipoacusia que es el daño en la capacidad de audición y la parte del oído que se encuentra dañada, entre otras. Siendo más específicas, este grado de hipoacusia se mide en decibelios (db) siendo de 0 a 20 db lo normal y según éste se clasifica en leve, moderada, severa, profunda y anacusia.

Tomamos como referencia la clasificación que publicó Consultas Otorrino (2019), un blog especializado en esta temática:

- Leve: de 20 a 40 db. Se logran escuchar sonidos cercanos en ambientes calmos y se puede mantener una conversación de forma oral.
- Moderada: de 40 a 70 db. Aunque el ambiente sea tranquilo, mantener una conversación oral se torna difícil.
- Severa: de 70 a 90 db. Ya se considera sordera aunque parcial ya que se puede escuchar las voces de las personas si se habla fuerte y claro.
- Profunda: mayor a 90 db. Sólo se escuchan ruidos del ambiente y ya no se escuchan las voces de las personas.
- Anacusia: es la sordera total.

En cuanto a los tipos de sordera, se define según la parte del oído que se encuentra dañada y puede deberse a la aparición de varias características en simultáneo:

- Según la parte del oído afectada
  - ❖ Por daño en transmisión o conductiva: daños en los conductores hasta el oído interno por alguna obstrucción pero muchas veces puede tratarse efectivamente.
  - ❖ Por daño perceptivo o neurosensorial: el oído interno puede estar dañado como así también la transmisión al cerebro. Puede tratarse con rehabilitación o el uso de aparatos externos que permitan facilitar la audición.
  - ❖ Mixta: es la combinación de los dos daños anteriores.
  - ❖ Central: toda la vía auditiva dañada, o daño en el cerebro.
- Según su causa
  - ❖ Genética: corresponde a cuando se hereda y puede presentarse antes del nacimiento, al nacer, en la niñez o en la adultez.
  - ❖ Adquirida: no hay definido un momento en el que puede aparecer y puede deberse a diferentes motivos.
- Según el momento de aparición

- ❖ Prelingual: se manifiesta antes de los 2 años de edad.
- ❖ Perilingual: se detecta entre los 2 y 5 años.
- ❖ Postlingual: se desarrolla cuando la persona ya tiene el habla consolidada.
- Según asociación
  - ❖ Síndrónica: cuando se presentan otros trastornos, además que el del oído.
  - ❖ No síndrónica: cuando el único trastorno es el del oído.
- Según su desarrollo
  - ❖ Hipoacusia súbita: el tiempo en el cual se desarrolla es corto.
  - ❖ Hipoacusia progresiva: se va desarrollando de manera progresiva.
- Según las frecuencias afectadas en relación a Hertz (Hz) que es la unidad para medir frecuencias y vibraciones.
  - ❖ Frecuencias bajas: cuando es menor a 500 Hz.
  - ❖ Frecuencias medias: cuando está entre los 500 y 2000 Hz.
  - ❖ Frecuencias altas: mayor a 2000 Hz.
- Otras clasificaciones
  - ❖ Unilateral: la sordera se presenta sólo en un oído.
  - ❖ Bilateral: se presenta en ambos.
  - ❖ Bilateral simétrica: es el mismo grado de disminución auditiva en ambos oídos.
  - ❖ Bilateral asimétrica: diferentes grados de sordera en cada oído.

#### **4.2.1 Conceptos adecuados para hablar sobre personas con discapacidad auditiva**

La Real Academia Española (RAE, 2021) define al término “sordo” como aquel que tiene disminución auditiva en diferentes grados y, por otro lado, al término “sordomudo” como personas que nacen sin poder oír y, en consecuencia, con dificultades para poder comunicarse a través de la voz.

En complemento, COPIDIS (2019) plantea que la forma correcta de dirigirse a personas con discapacidad auditiva es “personas sordas” y no “sordomudas” ya que la limitación está en la audición, no todas las personas sordas son mudas).

**Si decimos**

- Persona con discapacidad
- Persona en situación de discapacidad
- La persona tiene discapacidad

**No decimos**

- Discapacitado/a
- Incapaz
- Inválido o minusválido
- Persona con necesidades especiales
- Persona con capacidades diferentes
- La persona sufre/padece discapacidad

Otros términos correctos cuando nos referimos a la temática son:



- Inclusión
- Persona ciega
- Persona sorda
- Persona con discapacidad intelectual
- Persona usuaria de silla de ruedas



- Integración
- No vidente/invidente
- Sordomudo/a
- Discapacidad mental
- Discapacitado motriz

Fuente: COPIDIS, (2019)

#### 4.2.2 Lengua de Señas Argentina (LSA)

En nuestro país las personas sordas utilizan como método de comunicación la Lengua de Señas Argentina (LSA), la cual implica ser acompañada por gestos y la utilización del sentido visual. Esta lengua les permite no sólo relacionarse con personas sordas, sino que también, con cualquier individuo que sepa interpretarla. Además, hay quienes pueden basarse en la lectura de labios o, como en algunos casos dependiendo del grado de sordera, pueden utilizar audífonos para mejorar su audición.



Fuente: Chaco en Línea Informa (2022).

Es muy común escuchar hablar de “lenguaje de señas”, sin embargo, es otro término incorrecto. Como hemos nombrado en el párrafo anterior, el término correcto es “Lengua de Señas Argentina”. Esto es así ya que el lenguaje refiere a poder comunicarse a través del sonido y también lo que permite expresarse. En cambio, la lengua es un sistema de comunicación que es característico de un determinado grupo en la sociedad. Massone M.I. (2012) en una entrevista para el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) afirma lo siguiente:

El lenguaje es una capacidad, es una facultad humana que todos tenemos y es la que nos permite acceder al pensamiento que es también propio de cada uno e invisible a la vista de los demás. Este pensamiento, este lenguaje se hace visible a través del idioma o lengua que adquirimos naturalmente. En este sentido, las lenguas son la institución social que posee una determinada comunidad lingüística. El español es una lengua, no un lenguaje. El lenguaje es una facultad que está en la mente.

El Instituto Nacional de Lengua de Señas Argentina (INALSA, 2014) sostiene que la lengua, es primordial para el desarrollo humano y de su cultura, es necesaria para poder comunicarse y a lo largo de la historia se ha ido adaptando en relación a las nuevas

necesidades. De aquí que la LSA es considerada la lengua natural de las personas sordas ya que debió desarrollarse para que pueda existir la comunicación tanto entre personas sordas como con oyentes.

Cabe mencionar que esta lengua no es universal, si bien existen señas universales para comunicar determinados mensajes, cada país tiene la propia.

#### **4.2.3 Directrices relacionadas con la discapacidad auditiva**

La Agencia Nacional de Discapacidad mediante el Programa de Turismo Accesible en Argentina (2022), propone una serie de pautas y acciones con el fin de mejorar la calidad de los productos turísticos y obtener la satisfacción de todas las personas.

Entre ellas podemos nombrar las Directrices de accesibilidad y los servicios distinguidos:

- Directrices de accesibilidad:
  - ❖ Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos.
  - ❖ Directrices referidas a accesibilidad arquitectónica.
  - ❖ Directrices referidas a seguridad.
  - ❖ Directrices referidas a capacitación del personal.
  - ❖ Directrices referidas a comunicación, iluminación y señalización accesible. Es en ésta en la que nos enfocamos. Lo que plantea a tener en cuenta para una buena práctica de la accesibilidad es:
    - Contar con material impreso como recurso básico e indispensable como así también material digital.
    - Implementar aros magnéticos.
    - Incorporar videos subtítulos o interpretados en LSA. En este punto consideramos que lo más apropiado, en la medida de lo posible, es la segunda opción para generar mayor acercamiento con la persona sorda.
    - Contar con por lo menos una persona por turno capacitada en LSA. Sobre esta buena práctica, de acuerdo a nuestros entrevistados, nos hemos encontrado con posturas opuestas en relación a la posibilidad de su implementación.

Por un lado, se sostiene que “es viable, pero imposible de implementar una persona por turno. No sería comercialmente apto” (Sangla, R., comunicación personal, mayo 2022). Contamos con otra opinión que

afirma que en lo cotidiano no le parece viable, exceptuando casos aislados, que sería lo ideal que, “cualquier persona en cualquier puesto y turno debería poder comunicarse en LSA” (Ravlic, I., comunicación personal, julio 2022).

Mientras tanto nos encontramos con otra postura, que manifiesta que la incorporación de intérpretes de LSA puede ser viable, que incorporar herramientas para la comunicación accesible es una de sus prioridades. Además, afirma que se está trabajando en todos los sectores, no sólo el turístico, para que haya más intérpretes de LSA, teniendo en cuenta que la formación de los mismos requiere años de formación y práctica. (Ghezzi, L., comunicación personal, mayo 2022).

➤ Utilizar señalizaciones correspondientes.

Es muy importante destacar un punto que se nombra en la directriz sobre capacitación del personal, el cual se refiere a la toma de conciencia por parte de los empleados y la gran responsabilidad que conlleva para poder brindar un turismo accesible. Es decir, no sólo es necesario que estén capacitados en el trato y comunicación con personas sordas, sino que también, sean conscientes del rol importante que desempeñan para llevar a cabo un turismo inclusivo.

Según Ghezzi, L. (2022), el Ente de Turismo ha capacitado a más de 4500 personas. Asimismo, Buenos Aires es la ciudad de Argentina con más prestadores y atractivos turísticos con la distinción de Directrices de accesibilidad.

En consecuencia, adiciona la siguiente información:

El desarrollo del Programa de Directrices en Accesibilidad, accionado junto con el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, está dirigido a todos los prestadores turísticos de la Ciudad. En este sentido, es importante mencionar el gran trabajo y esfuerzo que llevó su implementación, así como concientizar sobre el tema y lograr las diferentes adhesiones al programa; lo cual se traduce en la actualidad a una comunidad de prestadores turísticos comprometida con la accesibilidad y la mejora continua. Gracias a ello, la Ciudad de Buenos Aires a fines de 2019, se posicionó como puesto N°1 a nivel ciudades en cantidad de distinciones obtenidas tanto en Directrices de Accesibilidad como también en Directrices de Gestión Ambiental. (Ghezzi, L., comunicación personal, mayo 2022).



También, nos ha comentado que debido a la pandemia y al COVID-19, el programa había sido suspendido momentáneamente pero fue re-lanzado en abril de este año, convocando a los prestadores turísticos a un taller vivencial en donde se realizaron diferentes actividades para generar empatía sobre las diferentes discapacidades y, así, poder generar conciencia, responsabilidad y compromiso en cuanto a la importancia de la inclusión de personas con discapacidad. Otro de sus objetivos fue demostrar las barreras con las que se encuentran dichas personas cotidianamente. De esta forma, y en concordancia con otro taller virtual, se prepara a las personas referentes de las organizaciones adheridas al programa para recibir al equipo técnico en las asistencias técnicas individuales que se estarán llevando a cabo en las próximas semanas y en la cual cada organización deberá realizar un plan de mejoras para optimizar la calidad de prestación de su servicio desde un enfoque de la accesibilidad. Las organizaciones que logren evidenciar su cumplimiento recibirán un distintivo como reconocimiento. (Ghezzi, L., comunicación personal, mayo 2022).

- Servicios distinguidos:

Lo que distingue en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) a los servicios dispuestos por el Programa de Turismo Accesible es que cuentan con accesibilidad para personas con movilidad reducida (rampas, habitaciones, baños y muebles adaptados, etc) y, en algunos casos, cuentan con herramientas para uso de personas no videntes como, por ejemplo, mapas hápticos o audioguías.

Dentro de esos servicios es muy escaso lo que podemos encontrar relacionado a discapacidad auditiva, salvo por algún que otro hotel que cuenta con ascensores con indicaciones sonoras, algunos atractivos que poseen aro magnético o el Planetario Galileo Galilei que ofrece funciones subtuladas e interpretadas en LSA y el Museo Nacional de Bellas Artes con personal capacitado en dicha lengua. Nuevamente, caemos en la redundancia de que mayormente cuando se piensa en accesibilidad, se piensa y planifica sobre lo motriz. Es por eso, que le consultamos a Ghezzi, L., Ravlic, I. y Sagla, R., qué piensan sobre esta inclinación.

Sangla, R. (2022), coincide plenamente con lo expuesto y sostiene que se debe a que no se conoce la LSA. Ghezzi, L. (2022) por su parte, también coincide con nosotras exponiendo que “en general cuando se habla de adaptación para discapacidades se piensa primeramente en la adaptación de los espacios, lo que tiene que ver con movilidad porque se ve más a simple vista la problemática de “barreras físicas” para este grupo específico.” Además, agrega que “accesibilidad no es solo pensar en una rampa sino en soluciones definitivas y que sean para todos” y que:

Las personas con discapacidad motriz y/o movilidad reducida, como el caso de las personas mayores, tienen dificultades para moverse o para alcanzar y manejar objetos. Esto hace que no estén en igualdad de condiciones para acceder a algunos espacios turísticos y, de este modo, se acelera la respuesta a su demanda específica. (Ghezzi, L., comunicación personal, mayo 2022).

Por último, Ravlic, I. además de coincidir con nosotras, también coincide con Ghezzi, L. planteando:

Podríamos decir que se le da prioridad a la accesibilidad física, como un acto de equiparación de oportunidades, donde todas las personas como primer instancia podamos llegar, acceder y utilizar, en ese sentido el cumplimiento de las dimensiones que se requieren para poder hacer uso de forma independiente. (Ravlic I., comunicación personal, julio 2022).

#### **4.2.4 Innovaciones**

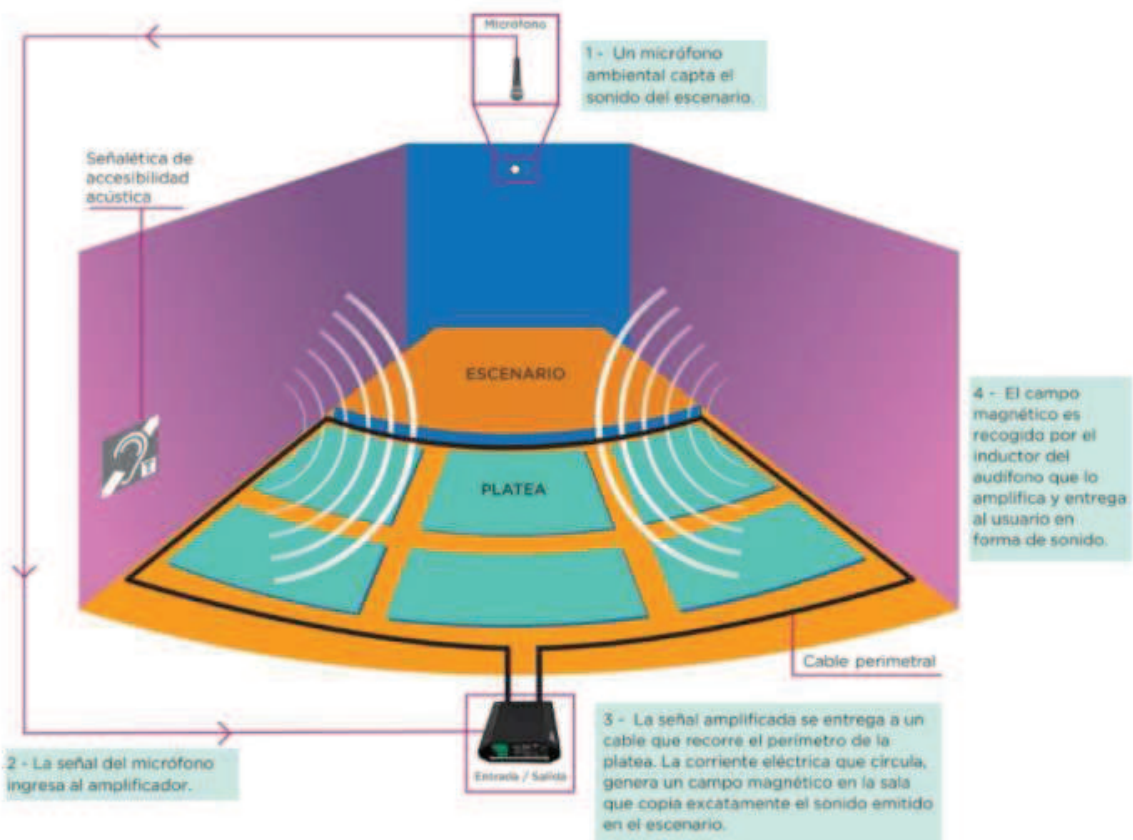
En los años '80 surge el concepto de calidad de vida en relación al último paradigma nombrado de autonomía personal y se considera que la calidad de vida de las personas con discapacidad puede mejorar de manera radical si reciben el apoyo necesario para lograrlo. Sin embargo, la calidad tiene un componente fundamental que es la autodeterminación a través de la cual podrá decidir cómo desea que sea su vida y qué acciones tomar.

Hay que tener en cuenta que esa autodeterminación necesita de un acompañamiento y apoyo, como se ha nombrado, para que entendiendo que la persona con discapacidad es un sujeto de derecho, se puedan aplicar planes, estrategias y recursos que promuevan el bienestar deseado y que fomenten el desarrollo individual. Estos apoyos deben apuntar a disminuir las barreras, lo cual nos lleva a pensar, por un lado sobre la importancia de la interpretación y existencia de la LSA y, por el otro, sobre el uso e incorporación de distintas alternativas relacionadas a la tecnología. (COPIDIS, s.f.).

Un ejemplo acorde es el aro magnético, un dispositivo adaptado especialmente para que las señales sonoras tengan una señal de salida amplificada a un cable que se instala rodeando el perímetro de la sala de un teatro, cine, aula, etc. Esto permite una transmisión directa del sonido al audífono y facilita la comunicación a las personas hipoacúsicas (Mutualidad Argentina de Hipoacúsicos, s.f.).

Por supuesto el aro es una tecnología que ayuda a combatir la discapacidad auditiva, pero debe tenerse en cuenta que sólo podrán hacer uso de él las personas que tienen una disminución en la audición y que, además, utilicen audífono. Es decir, quienes poseen una sordera total o no cuentan con audífono, no podrán gozar de esa tecnología.

La siguiente imagen refleja gráficamente la función del aro:



Fuente: Mutualidad Argentina de Hipoacúsicos, (s.f.)

Y la siguiente imagen muestra el símbolo utilizado para distinguir cuando un sitio cuenta con la presencia del mismo:



Fuente: Mutualidad Argentina de Hipoacúsicos, (s.f.)

Siguiendo con lo relacionado a la tecnología, existen aplicaciones que apuntan a eliminar las barreras y entre ellas se destacan:

- Accesapp: es una aplicación sobre turismo accesible en Argentina creada en 2018 donde se detallan los atractivos y con cuál accesibilidad cuentan. La Legislatura Porteña la declaró de Interés Turístico de la Ciudad de Buenos Aires. Además, trabaja en conjunto con COPIDIS y el Ente de Turismo de la ciudad. Se la presenta como una aplicación para personas con discapacidad, sin embargo, consideramos que también podría ser una herramienta para todos, donde en cada apartado se detalle con qué accesibilidad cuenta cada atractivo.
- Háblalo: diseñada para poder comunicarse traduciendo la voz a texto o viceversa.
- Talk-in: que traduce instantáneamente lo deseado al dispositivo en uso y también interpreta la LSA.
- Usound: es un asistente auditivo que permite oír mejor. La aplicación consta de un test auditivo, que se realiza conectando auriculares al celular para configurarla en el nivel deseado.
- Ava: esta aplicación proporciona subtítulos en tiempo real facilitando la conversación entre oyentes y personas sordas.

En cuanto a aplicaciones netamente relacionadas al turismo y discapacidad, Accesapp es la más completa, ya que existen otras que nombramos a continuación pero no se releva en ninguna sobre discapacidad: Travel Bs As, BA Turismo, BA Tours, Disfrutemos BA y Buenos Aires Social Travel Guide.

Relacionado a lo virtual y tecnológico, existe un mapa interactivo de CABA en el cual figuran íconos que, al posicionarse y hacer click sobre ellos, se abre un cuadro en donde se muestra el tipo de accesibilidad que tiene. Están diferenciados en 3 colores: rojo, naranja y verde, los cuales indican el número de accesibilidad que abarcan, por ejemplo, en los íconos de color rojo se encuentran los establecimientos que cuentan con un solo tipo de accesibilidad, en los naranjas los que incluyen 2 tipos y en verde los que tienen 3. Ahora bien, en ninguno de ellos encontramos algo relacionado con la discapacidad auditiva. Las únicas características que se nombran son: acceso accesible, baño accesible y carta en Braille.

Otra alternativa, son los tableros de comunicación que están compuestos por diferentes símbolos, letras, fotografías y palabras que permiten interactuar para poder facilitar la comunicación entre una persona oyente y una persona sorda.

En la entrevista realizada a Ghezzi, L., nos comenta que “para citar otro ejemplo, el Buenos Aires Museo (que forma parte del proyecto 50 destinos) tiene en su interior cuadros

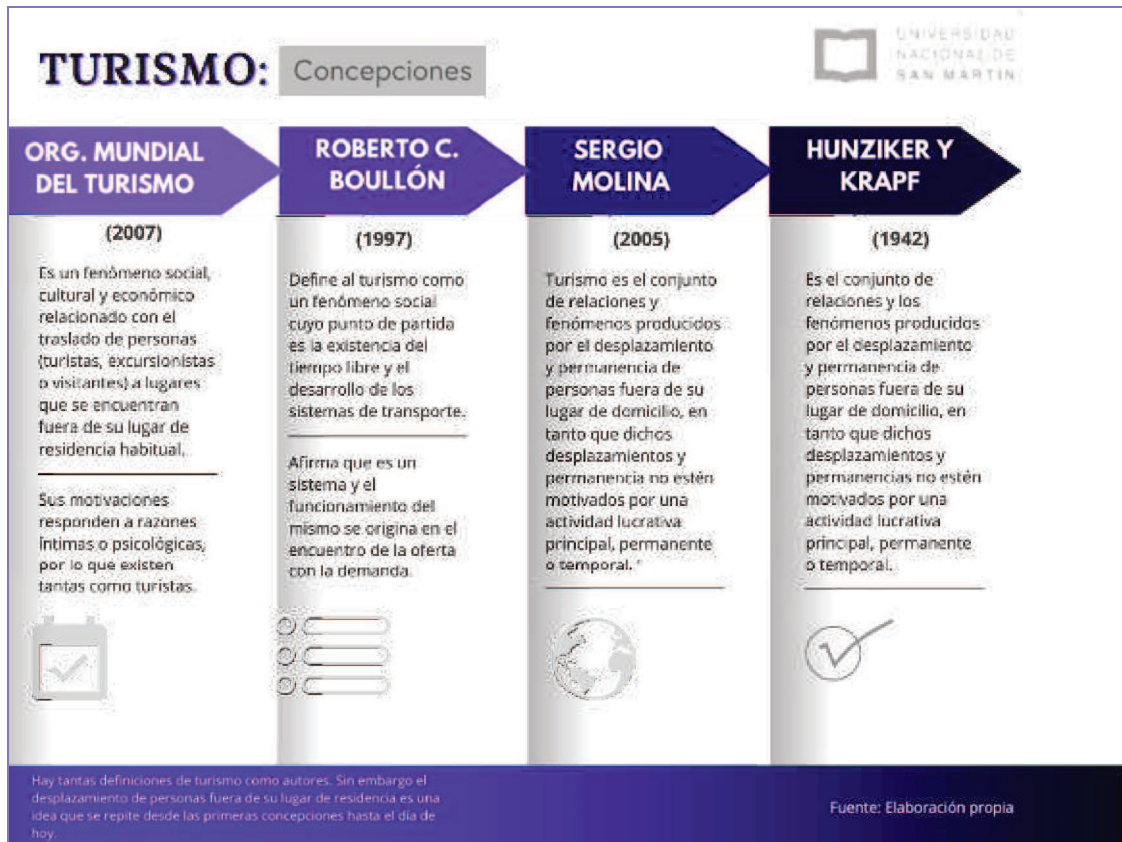
parlantes con videos con subtítulos y LSA” (Ghezzi, L., comunicación personal, mayo 2022). Además, conversamos sobre la siguiente información:

Los cuadros parlantes proponen la interacción entre dos cuadros. Los mismos, llevan a cabo una conversación entre sí para conocer acerca de las pasiones porteñas y abordan temáticas como el sabor de la gastronomía, la música y el deporte, incluyendo datos de la Ciudad. Los diálogos se encuentran traducidos al inglés e interpretados en lengua de señas Argentina, lo que permite hacer de esta intervención tecnológica, una experiencia accesible para quien interactúe con ella. (Ghezzi, L., comunicación personal, mayo 2022).

## **4.3 Turismo**

### **4.3.1 Concepciones sobre el turismo**

Para definir al turismo algunos autores como Roberto C. Boullón se basan en el impacto económico que genera, otros como Sergio Molina, toman en cuenta la relación cultural y, otros como la Organización Mundial del Turismo (OMT) en una combinación de varios factores.



Acorde a lo expuesto anteriormente, interpretamos al turismo como un concepto dinámico, que puede variar de acuerdo a quién lo analice y el contexto que se encuentre. No obstante, la idea del desplazamiento de personas fuera de su lugar de residencia es una noción que se repite desde las primeras concepciones hasta el día de hoy. Tomamos como referencia las interpretaciones de Sergio Molina (2005), quien afirma:

El turismo actual debe considerarse, básicamente, como producto de la cultura, en el amplio sentido del término. Por ello las explicaciones de carácter económico que se emplean para comprender la trascendencia del turismo son, evidentemente, insuficientes aunque significativas, porque no contemplan y tampoco ponderan la diversidad de dimensiones del fenómeno. (p. 9)

Desde nuestra perspectiva, la relación entre el turismo y la cultura juega un papel fundamental como punto de partida hacia nuestra investigación. Es por ello que dicho autor nos brinda la definición más aproximada a nuestro criterio, el mismo sostiene que no es posible tratar al turismo estrictamente desde un sólo punto de vista, ya que los enfoques tradicionales suelen contar con perspectivas reduccionistas, tienen en cuenta modelos estudiados hace más de 60 años (Molina, 2005).

Ahora bien, el uso del tiempo de ocio y descanso no sólo es importante para las relaciones dentro de una sociedad, sino también para la salud mental de cada individuo y por ello actualmente el turismo es considerado por muchas instituciones como un derecho.

#### **4.3.2 Clasificación del turismo**

La OMT (s.f.) en su glosario de términos de turismo, clasifica al visitante como turista (que pernocta) o excursionista (quien realiza una visita durante el mismo día). Además, segmenta al turismo en tres grandes grupos:

1. Turismo interior
2. Turismo nacional
3. Turismo internacional

En base a éstos, se desprenden subcategorías de acuerdo a las motivaciones del viajero, a la naturaleza de los destinos, a la estación del año, al tiempo que dura el viaje, a las actividades que se realizan, entre otros.

Por su parte Acerenza, M. (1991), clasifica al turismo según el motivo o propósito de visita a un destino en tres grandes categorías, las cuales a su vez se subdividen en tipos, los mismos son:

1. Turismo convencional o de tipo vacacional.

Motivaciones relacionadas a:

- Educación.
- Placer.
- Descanso.
- Recreación.

2. Turismo especializado:

Motivaciones relacionadas a:

- Emoción.
- Aventura.
- Interés científico.

3. Turismo de afinidad o de interés común:

Motivaciones relacionadas a:

- Profesionales.
- Religiosas.
- Filosóficas.

Como menciona el autor, los viajes responden a una gran variedad de motivaciones, cada una de las categorías mencionadas pueden ser divididas de la siguiente manera:

1. Turismo vacacional:
  - ❖ Turismo Cultural
  - ❖ Turismo de sol y playa.
  - ❖ Turismo de nieve, entre otros.
2. Turismo especializado:
  - ❖ Turismo de montaña (montañismo).
  - ❖ Turismo de ríos.
  - ❖ Turismo científico (referido a la flora y fauna).
3. Turismo de afinidad o de interés dividido:
  - ❖ Turismo de congresos y convenciones.
  - ❖ Turismo religioso.
  - ❖ Turismo de incentivos.

Los tiempos cambian y la forma de viajar de las personas también. Hemos visto cómo el turismo tradicional nació como la única forma pensada para el uso del tiempo libre y cómo las necesidades de los visitantes lograron que actualmente haya innumerables modalidades para el mismo objetivo: viajar. Tal como comentamos anteriormente, el turismo fue mutando tanto hasta convertirse en algo tan fundamental como un derecho.

Podemos entonces afirmar que trabajamos sobre un turismo interior (doméstico y receptivo), bajo la categoría de turismo accesible. En este punto reiteramos que la combinación con el turismo cultural puede realizar aportes significativos a nuestra investigación, ya que como indica Entorno Turístico en una de sus publicaciones, “el fin del turismo cultural es involucrar al turista en la cultura local y crear experiencias sensoriales inolvidables” (Entorno Turístico, 2018).

### **4.3.3 Turismo y accesibilidad**

La definición que aporta la Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25643 (2002) establece 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”.

Según la OMT (s.f.) El turismo accesible es: “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”. Aquí hace referencia a personas con discapacidad temporal o permanente.

Debemos tener especial cuidado cuando planteamos la vinculación entre el turismo



y la accesibilidad. Si hablamos de un turismo sólo para personas con discapacidad, es limitante, contradictorio y hasta discriminatorio. Estaríamos generando el efecto contrario a nuestra idea: incluir y propiciar un turismo para todos. Vale aclarar que estudiamos puntualmente el turismo accesible para personas sordas como una forma de segmentar la actividad para su estudio, sin embargo queremos destacar que las personas oyentes estarán incluidas en nuestra propuesta.

En lo concerniente a la accesibilidad turística, hacemos alusión a la definición de la Ley Nacional de Turismo n° 25997 (2005), la cual afirma que tiende 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”.

Después de haber ahondado en distintas definiciones, hemos de hacer mención al enfoque en el que se basa este trabajo. Según nuestro parecer, hay una causa principal que fundamenta la existencia del turismo accesible ya que es para nosotras la más importante y por ende la que nos genera mayor interés y preocupación. Ésta involucra un sentido de equidad relacionada a una necesidad social, de solidaridad, de inclusión, de conciencia y sensibilidad.

Consideramos que esto es así ya que la persona con discapacidad debe poder integrarse tanto a su grupo de pertenencia como al medio en el que desea desenvolverse, sin que existan barreras que le impidan o le dificulten llevar a cabo sus actividades en su entorno social y físico. Es en este sentido que el turismo accesible constituye un acto de derecho.

Una gran cantidad de normativa legal establece las condiciones de igualdad de las personas con discapacidades, de aquí viene la pregunta, ¿por qué razón el turismo sería ajeno a este marco legal? Realmente consideramos que no hay razón alguna y por ello ahondaremos en este tema más adelante.

En definitiva, la accesibilidad apunta a favorecer a todos por igual, es por ello que al turismo accesible, también se lo relaciona con algunos términos y es de suma importancia diferenciar los correctos de los incorrectos a la hora de referirse a las personas con discapacidad, sobre todo para evitar la exclusión social y fomentar la igualdad.

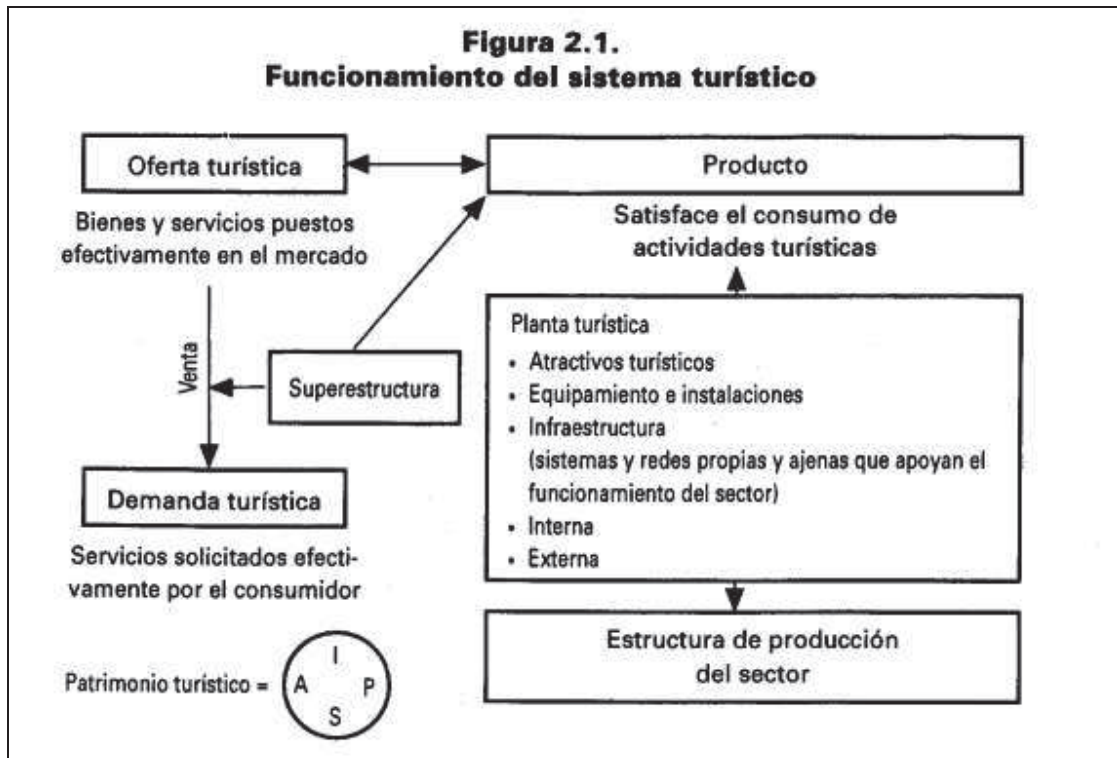
Claro es el ejemplo de cuando se refieren a las personas con discapacidad como discapacitadas, personas con capacidades diferentes o personas con capacidades especiales. Sin embargo, tal como hablamos en párrafos precedentes, el término correcto para referirse a este grupo de la sociedad es “personas con discapacidad”.

#### **4.3.4 El turismo como sistema**

Destacamos la visión sistémica del turismo, entendiendo al mismo como una combinación de componentes interrelacionados entre sí. Así, cada elemento que se altere puede influir en el resto.

Boullón, (2006) afirma que no es posible explicar al sistema turístico de una sola forma y lo clasifica partiendo de la relación entre la oferta y la demanda, basándose en la combinación de 7 elementos:

- 1. Demanda:** la suma de los visitantes y los ingresos que generan.
- 2. Oferta:** bienes y servicios ofrecidos por un precio determinado en un momento específico.
- 3. Proceso de venta:** es el momento en que la oferta alcanza un mercado. Este paso mal planteado puede impedir el funcionamiento de las siguientes fases.
- 4. Producto turístico:** bienes y servicios que el visitante adquiere para satisfacer otras necesidades. Nadie viaja con la neta motivación de subirse a un bus, sin embargo en algunos destinos es necesario para trasladarse de un lugar a otro.
- 5. Planta turística y atractivos turísticos:**
  - La planta es un subsistema que elabora los servicios vendidos a los visitantes. Está integrada por 2 elementos:
    - a) El equipamiento: Alojamiento - Alimentación - Esparcimiento - Otros.
    - b) Las instalaciones: De agua y playa - De montaña - Generales.
  - Los atractivos son considerados “la materia prima del turismo, sin la cual un país o una región no podrían emprender el desarrollo”, el autor los clasifica como sitios naturales - museos y manifestaciones culturales - folklore - realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas y acontecimientos programados.
- 6. Infraestructura:** según su naturaleza, podemos decir que se trata de elementos que sirven de apoyo para que el sistema pueda funcionar. En cuanto a su expresión física, la infraestructura puede formar una red o un sistema, y según su ubicación puede ser interna o externa.
- 7. Superestructura:** comprende todas las instituciones encargadas del funcionamiento de cada parte del sistema, “así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico”.



Fuente: Boullón, (2006)

#### 4.3.5 Organismos que abordan la temática accesible

Con el paso del tiempo, cada vez son más los organismos que se involucran con la temática de accesibilidad tanto a nivel mundial como nacional. A continuación, nombramos a algunos de ellos:

- Organización Mundial del Turismo (OMT): se encarga de promover turismo responsable, sostenible y accesible para todos.
- Federación Mundial de Sordos (FMS): está compuesta por asociaciones de sordos de 133 países. Brinda herramientas a las personas sordas para que puedan hacer valer sus derechos y defenderlos.
- Ministerio de Turismo y Deportes (Mintur): lleva a cabo diferentes estrategias y directrices para abordar la temática accesible.
- Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS): impulsa políticas que apuntan a la inclusión de las personas con discapacidad.
- Comisión Permanente de Discapacidad en la Legislatura Porteña: creada recientemente para presentar proyectos y trabajar sobre ellos en donde se hagan visibles las problemáticas con las que se enfrentan las personas con discapacidad.

- Red de Turismo Accesible de la República Argentina: acompaña a las organizaciones para mejorar aspectos relacionados a la accesibilidad turística. Para ello proponen capacitaciones destinadas a organismos públicos y privados, instituciones, universidades, entre otros, con el fin de concientizar y así lograr la inclusión de personas con discapacidad en el turismo.
- Confederación Argentina de Sordos (CAS): es una organización nacional que ampara los derechos de las personas sordas fomentando su inclusión.
- Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires (ENTUR): diseña e implementa políticas para promover el turismo en CABA y también para su desarrollo.
- Subgerencia Operativa de Capacitación, Calidad, Innovación y Accesibilidad: se especializa en el área de accesibilidad dentro del ENTUR y tiene como objetivo que esta temática se incluya en cada uno de los proyectos abordados. También, comprende el área de visitas guiadas que se encarga del desarrollo de circuitos turísticos dentro de la ciudad y de que los atractivos que los componen puedan incorporar la accesibilidad.
- Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS): su fin es promover los derechos de las personas con discapacidad e impulsar su inclusión e igualdad en la sociedad, actuando en el ámbito de CABA.

Por otro lado, si bien hay varias asociaciones de sordos en Argentina, no queremos dejar de nombrar a la Asociación Argentina por un Turismo Accesible (AAPT), quienes el 19 de octubre del 2022 realizaron una presentación virtual, a la cual asistimos, para dar a conocer tanto a los miembros pertenecientes, como así también sus objetivos. Está compuesta por diferentes actores a nivel privado y público y usuarios de los servicios turísticos. En cuanto a su fin, buscan brindar asesoramiento a diferentes entidades en la temática accesible a nivel nacional y así, lograr colaboración, intercambios de ideas, propuestas y mejoras entre los miembros parte.

#### **4.3.6 El rol del guía**

Para transitar un viaje desde sus aspectos más superficiales hasta los más profundos, es indispensable contar con la compañía de un guía de turismo y detallamos a continuación cuáles son los motivos.

El guía es un profesional que se capacita para orientar al visitante y conducirlo hacia la experiencia más enriquecedora. Es un beneficio para los visitantes, pero también es algo recíproco porque incluso se enriquece con las vivencias de cada viaje. Un guía puede hablar sobre el destino y responder cualquier tipo de preguntas, en muchos idiomas. Si bien

contar con la presencia de un guía tiene sus límites porque debemos acceder a los recorridos e indicaciones que haya planteado, sostenemos que contar con la presencia del mismo tiene más beneficios que desventajas.

Es irónico que una persona con discapacidad auditiva pocas veces pueda contar con este beneficio que brinda el mundo del turismo. Entonces nos volvemos a preguntar ¿qué esperamos de un guía?

Pedro Pablo Abreu Hernández en su publicación Animación y Recreación Turística, afirmó lo siguiente:

Un guía no es ni debe ser un manantial de conocimientos o datos, sino alguien que, teniendo la necesaria formación cultural, es capaz de transmitirla de manera comprensible y placentera apoyándose para ello en técnicas de comunicación, equilibrando además con una esmerada coordinación, a nivel práctico, de todos los elementos que intervienen en la prestación del servicio turístico, utilizando en todo momento los principios más elementales de la dinámica de grupos de acuerdo al elenco que le acompañe en esos momentos. (Abreu Hernández, P. 2017).

El Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires en su manual Temas de Patrimonio Cultural 26, plantea una serie de ítems enumerando lo que se espera de un guía, reafirmando la importancia de su rol y nombrando las funciones que debe cumplir, dependiendo al sector que se relaciona:

- **Desde la docencia:** se relaciona con el turismo sustentable, apuntando al llamado de reflexión para la preservación del ambiente natural, social y cultural. El guía tiene que poder traducir los atractivos a palabras entendibles y atractivas, para que el oyente pueda entretenerse mientras las interpreta.
- **Desde lo social:** se espera que el guía pueda integrar y motivar al visitante sobre el respeto a lo local. Que pueda facilitar las herramientas para que el intercambio entre la comunidad y el visitante sea de mutua consideración y respeto.
- **Desde la preservación:** es primordial que el guía sea consciente de la protección de los atractivos y la puesta en valor de los mismos, para evitar la pérdida o deterioro del patrimonio.
- **Desde lo legal:** hay normas nacionales, provinciales y municipales que establecen las funciones del guía. Ser un profesional del turismo lo compromete a ejercer su rol acatando sus derechos y obligaciones como todo ciudadano. (Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires, 2009, p 93-98)

Un buen guía conoce su rol, se capacita constantemente para mejorar su discurso y es flexible de acuerdo a la situación que se presente, ya que su criterio lo llevará a manejar las realidades y moldear el viaje acorde a lo que necesiten tanto los visitantes como la población local, sin dejar de lado la importancia de la conservación del patrimonio.

Consideramos que la escasez de guías intérpretes en LSA limita los recorridos turísticos en la ciudad y es una privación para la planificación turística. Nos encontramos frente a una de las tantas barreras para la plena comunicación entre el visitante y el guía.

#### **4.3.7 Guías capacitados en Lengua de Señas Argentina**

Al profundizar en el recaudamiento de información para definir cuál sería nuestra propuesta para este trabajo, de la cual hablaremos luego, notamos la falta de guías de turismo capacitados en LSA. Realmente lograr encontrar un guía intérprete de dicha lengua se hace muy difícil para las personas sordas que, como nos han comentado a través de las encuestas, deben viajar acompañados de familiares y/o amigos para que puedan brindarle soporte en lo relacionado a la comunicación.

Por su parte Sangla, R. (comunicación personal, mayo 2022), nos comenta que sólo los contratan cuando hay una persona que es Guía Nacional de Turismo y a su vez habla LSA, de lo contrario, deben recurrir a un intérprete en LSA.

Por otro lado, consultamos a Chaina, S., si, durante su trayectoria, se ha encontrado frecuentemente con guías capacitados en LSA y sobre si ve viable que se incorporen profesionales capacitados en esta lengua en sitios en donde se desarrolla el turismo, a lo que nos ha respondido:

Hace 31 años que soy guía, en los últimos 15 años he notado que hay una toma de conciencia, ganas de capacitarse, atender este segmento que está desprovisto de servicios y prestadores. No solo se trata de que los prestadores contraten intérpretes en Lengua de Señas, sino que los guías de turismo, personal de los museos, los mozos, aprendan la lengua. Que los menús gastronómicos adapten sus cartas con imágenes además de la lectura. (Chaina, S., comunicación personal, octubre 2022).

Notamos también, que la dificultad se presenta a la hora de buscar información al respecto, ya que muchos atractivos turísticos especifican explícitamente si cuentan con este

servicio o sobre cómo contratar guías intérpretes. Conseguir sus servicios es una acción que requiere de tiempo y paciencia.

Creemos que esta situación no debería ser así, que es necesario que todos puedan acceder a esa información inmediata y que las personas sordas puedan gozar de lo enriquecedor que es contar con su presencia y acompañamiento. Consideramos que es fundamental la complementación de ambos roles, (guía más intérprete), en una misma persona ya que quien es sólo intérprete no cuenta con todas las herramientas con las que sí cuenta un guía profesional de turismo.

La Red de Turismo Accesible propone una serie de capacitaciones con arancel para fomentar que haya personal capacitado en LSA y en el trato y conocimiento de las personas con discapacidad.

Algunos de los diplomados y cursos son:

#### **Diplomados**

Diplomado en Turismo Accesible

Diplomado en Turismo Alternativo Adaptado

#### **Cursos especializados**

Lengua de Señas Argentina aplicada al Turismo

Fundamentos para una comunicación inclusiva

Lengua de Señas Argentina aplicada al Turismo – Nivel Avanzado

Fundamentos para una comunicación inclusiva

Gestión y desarrollo del Turismo Accesible

Perspectiva integral sobre la accesibilidad turística

Customer Experience en Turismo Accesible

Claves para satisfacer la experiencia del cliente

Turismo Alternativo Adaptado

Nuevas Modalidades y Experiencias del Turismo Accesible

Planificación Estratégica del Turismo Accesible.

Desarrollo de propuestas e implementación de procesos sistemáticos

Marketing & Promoción del Turismo Accesible.

Estrategias innovadoras para una comunicación efectiva

## **4.4 Patrimonio**

### **4.4.1 Definición del concepto Patrimonio:**

Desarrollamos la definición de dicho concepto según la concepción de diferentes autores a lo largo de la historia. Según UNESCO, (2014, P.132):

El patrimonio suele ser entendido como un producto y un proceso que suministra a las sociedades un caudal de recursos que se heredan del pasado, se crean en el presente y se transmiten a las generaciones futuras para su beneficio. Es importante reconocer que abarca no sólo el patrimonio material, sino también el patrimonio natural e inmaterial. Estos recursos son una “riqueza frágil”, y como tal requieren políticas y modelos de desarrollo que preserven y respeten su diversidad y su singularidad, ya que una vez perdidos no son recuperables.

Otros autores han publicado:

La condición de legado o herencia queda, entonces, mediada por los procesos presentes de selección y activación. El autor Lowenthal en un sólido trabajo sobre los usos del pasado, también advierte sobre estas cuestiones, mostrando los procesos específicos de selección de “ciertos” pasados, o incluso de “creación” de pasados a partir de lecturas e interpretaciones específicas del mismo, en función de necesidades e intenciones presentes: “cada generación determina su propio legado, eligiendo lo que quiere descartar, ignorar, tolerar o atesorar y la manera de tratar lo que está guardado” (Lowenthal, 1998, como se citó en Almirón, A., Bertoncetto, R. y Troncoso, C., 2006).

Por otra parte contamos con la información de la Carta de Venecia 1964 adoptada por ICOMOS en 1965, que afirma:

Cargadas de un mensaje espiritual del pasado, las obras monumentales de los pueblos continúan siendo en la vida presente, el testimonio vivo de sus tradiciones seculares. La humanidad que cada día toma conciencia de la unidad de los valores humanos, les considera como un patrimonio común y de cara a las generaciones futuras, se reconoce solidariamente responsable de su salvaguardia. Debe transmitirlos en toda la riqueza de su autenticidad. (ICOMOS, 1965, como se citó en Moreno, 2019).



Ahora bien, una vez detallado el concepto de Patrimonio definimos quiénes son los actores involucrados en la activación de los bienes patrimoniales:

La activación patrimonial es llevada a cabo, principalmente, por el poder político; en este proceso de activación tienen también un rol importante los científicos y los “expertos”, en tanto cuentan con la capacidad de proponer interpretaciones y significados para establecer nuevos repertorios patrimoniales. (Prats, L., 1998).

Por otro lado, el mismo autor en otra publicación, define que “estos repertorios pueden ser activados por cualquier agente social interesado en proponer una versión de la identidad y recabar adhesiones para el mismo. En el plano de la realidad social no activa quien quiere, sino quien puede” (Prats, L., 1997, p.31).

Por su parte García Canclini analiza al patrimonio como espacio de disputa económica, política y simbólica, marca la acción de tres agentes: los movimientos sociales que surgen como consecuencia de la urbanización, el sector privado regido de acuerdo a sus intereses económicos y el Estado que tiende a protegerlo, valorarlo y promoverlo. (García Canclini, N. 1999).

Consideramos importante mencionar la Carta de Burra (1999), ya que en el artículo 12° manifiesta que “la conservación, interpretación y gestión de un sitio debe contemplar la participación de la gente para la cual el sitio tiene especiales asociaciones y significados o para aquellos que tienen responsabilidad social, espiritual o de otra naturaleza con el sitio”.

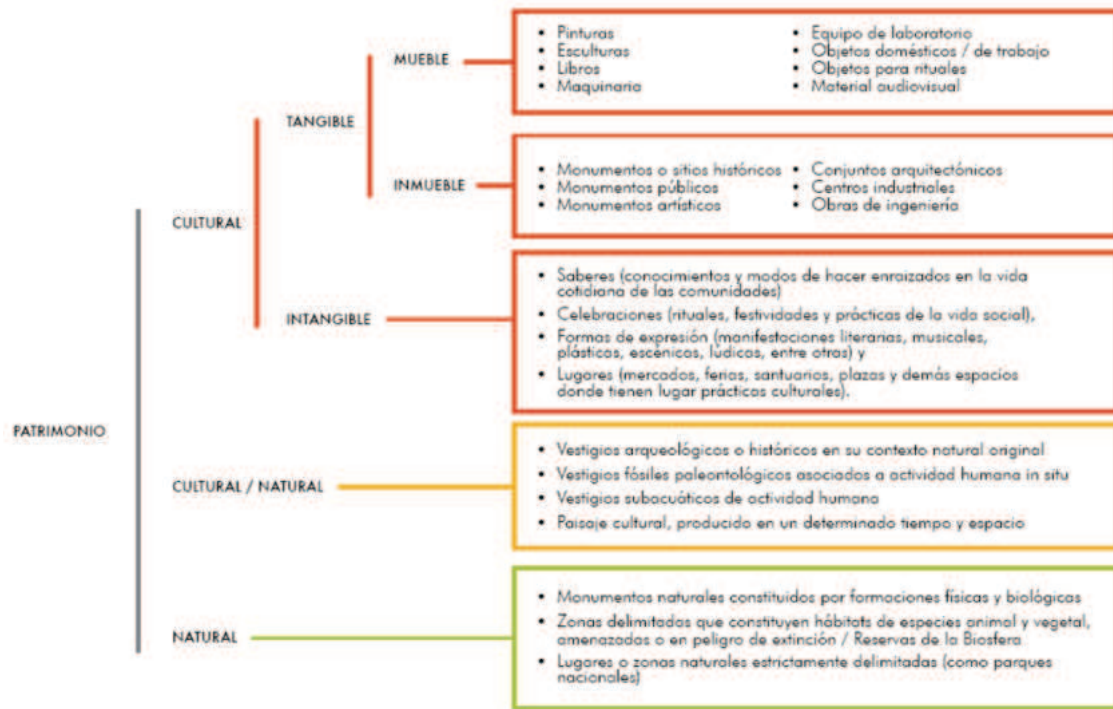
En definitiva, para preservar, gestionar, potenciar y lograr la sostenibilidad del patrimonio, la UNESCO (s.f.) destaca tres componentes:



Fuente: Elaboración propia en base a UNESCO.

#### 4.4.2 Clasificación del Patrimonio

El Patrimonio se clasifica en dos grandes grupos: Naturales y Culturales. Dentro de éste, podemos definir a varios tipos, en nuestro trabajo detallamos los más relevantes y en concordancia con nuestra investigación.



Fuente: Tipos de Patrimonio. Esquema original: Dr. Albert Macaya

Por su parte, UNESCO divide al patrimonio en 2 grandes grupos:

## PATRIMONIO Clasificación



**NATURAL**

- i) Los monumentos naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico;
- ii) Las formaciones geológicas y fisiográficas y las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies animales y vegetales amenazadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia o de la conservación;
- iii) Los lugares naturales o las zonas naturales estrictamente delimitadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural.



**CULTURAL**

- i) Los monumentos: obras arquitectónicas, de escultura o de pintura monumentales, elementos o estructuras de carácter arqueológico, inscripciones, cavernas y grupos de elementos, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia;
- ii) Los conjuntos: grupos de construcciones, aisladas o reunidas, cuya arquitectura, unidad e integración en el paisaje les dé un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia;
- iii) Los lugares: obras del hombre u obras conjuntas del hombre y la naturaleza, así como las zonas, incluidos los lugares arqueológicos, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista histórico, estético, etnológico o antropológico

Fuente: **UNESCO**

(UNESCO, 2014, p. 134).

Dentro del Patrimonio Cultural podemos encontrar dos grandes grupos: Patrimonio material e Inmaterial.

Patrimonio Inmaterial o Intangible:

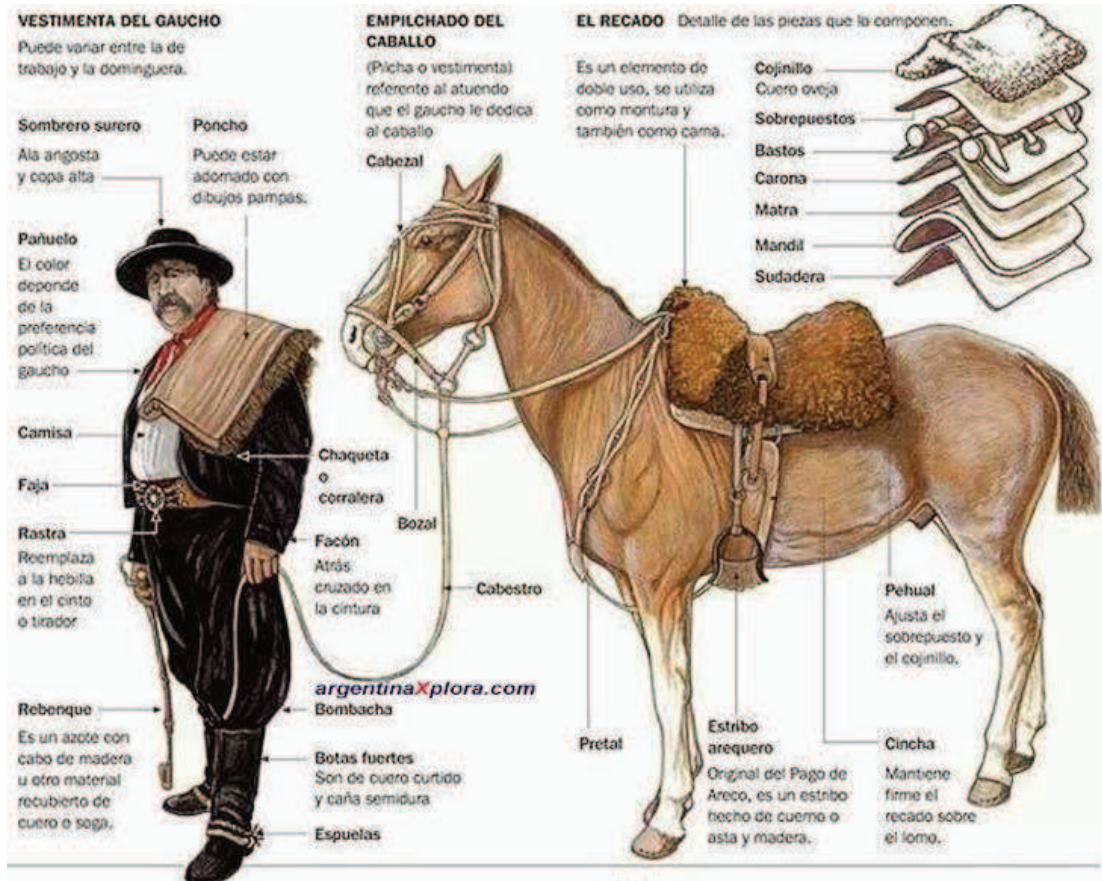
Se entiende por patrimonio cultural inmaterial los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas - junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes - que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural. Este patrimonio cultural inmaterial, que se transmite de generación en generación, es recreado constantemente por las comunidades y grupos en función de su entorno, su interacción con la naturaleza y su historia, infundiéndoles un sentimiento de identidad y continuidad y contribuyendo así a promover el respeto de la diversidad cultural y la creatividad humana.(UNESCO, 2020, p.5).

Detectamos como patrimonio inmaterial de la nación a la feria de Mataderos por sus celebraciones, conmemoraciones y espectáculos, los cuales “constituyen uno de los principales referentes identitarios de la ciudadanía”. (Buenos Aires Ciudad, 2022).

Dentro de la feria de Mataderos encontramos algunos elementos que simbolizan al gaucho argentino, una figura de gran importancia en la historia y tradición nacional.

Según la Confederación Gaucha (2021): “culturalmente, el concepto del gaucho está arraigado en la identidad nacional de Argentina”, además agrega que los gauchos eran hombres de campo dedicados a trabajar duro las tierras, cazar, estar al cuidado de los animales, expertos en la extracción del cuero vacuno y en la venta de reses para el consumo humano. También añade que “los gauchos son figuras tradicionales que provienen de tierras distantes, como España y Portugal, los cuales llegaron en el Siglo XVII para integrarse a la cultura de los países de América del Sur, apareciendo en Argentina, Uruguay, Brasil, Paraguay y Chile.”

Su vestimenta identitaria sigue siendo hasta el día de hoy ícono de su figura, tal como se puede visualizar en la siguiente imagen:



Fuente: Argentinaxplora (s.f).

Podemos apreciar en la feria de Mataderos la gastronomía típica de este hombre de campo como el asado, las empanadas, el locro, los pastelitos, entre otros. Como también la relación con los animales y con la doma de caballos.

#### Patrimonio Material o Tangible:

Encontramos dentro de dicho patrimonio a las creaciones materiales que fueron efectuadas por distintos individuos a lo largo de la historia, teniendo un valor importante en el desarrollo de la sociedad.

Dentro de éste podemos agrupar por un lado a los bienes muebles: hace referencia a creaciones físicas que pueden ser trasladadas de un lugar a otro, y por otro lado, los bienes inmuebles: no pueden ser transportados del lugar del cual son parte. Asimismo se subdivide en patrimonio arqueológico, artístico e histórico, industrial y natural. (UNESCO, 1973 como se citó en Instituto de Gestión, Cultural y Artística, 2014).

#### Patrimonio arquitectónico:

Se entiende por patrimonio arquitectónico aquellos edificios y conjuntos arquitectónicos que por sus valores históricos, culturales y emblemáticos son significativos para la sociedad que les otorga el carácter de legado.

Tradicionalmente, han merecido tal distinción los edificios de estilo y con un lenguaje culto. En la actualidad, tal calificativo se amplía a la arquitectura popular y la arquitectura industrial. Cada sociedad determina qué tipo de edificios y conjuntos patrimoniales interesa proteger, conservar y legar a la posteridad. Sobre el patrimonio arquitectónico se aplican diferentes políticas de intervención para que éste continúe en buen estado y pueda seguir siendo útil a los ciudadanos (González Moreno-Navarro A. et al. 2000 como se citó en Lleida Alberch, M. 2014).

En nuestro trabajo de investigación desarrollamos gran parte de dicho patrimonio arquitectónico, ya que en él se manifiesta la memoria del emblemático barrio de Mataderos.

Los edificios patrimoniales son documentos históricos que nos otorgan información reflejada a través de sus materiales, su decoración, sus técnicas y herramientas utilizadas para su edificación. Dichas construcciones transmiten conocimiento de su pasado. Para ello es importante su preservación, valorización y puesta en valor.

De acuerdo al blog Patrimonio Inteligente:

Se considera al Patrimonio Arquitectónico de gran importancia cultural por la información que aporta al estudio histórico de la sociedad y por lo que representa para el conjunto de las personas. Es fiel reflejo de la Historia de un lugar y por eso se ha de conservar. Para su conservación es conveniente evitar la intervención con medidas de prevención pero en ocasiones hay que intervenir. Y en esas se juntan diferentes especialidades para intentar modificar lo menos posible el bien y conservarlo para el futuro. (Carreton, A., s.f.).

Hoy en día se emplea en dicho patrimonio una técnica denominada mapping, que consiste en utilizar tecnología audiovisual basada en proyecciones sobre superficies reales, que permiten visualizar cómo sería la restauración de edificios históricos apuntando de esta forma a su puesta en valor.

#### Patrimonio Industrial:

Según el autor Miguel Ángel Álvarez-Arecas:

Este patrimonio industrial incluye edificios, máquinas, utillaje, objetos, archivos, infraestructuras productivas, viviendas, servicios funcionales en los procesos sociales y productivos, a la vez que tienen especial importancia las formas de ver y

entender la vida ligadas a aquéllos: el patrimonio intangible. Es por tanto el patrimonio industrial testimonio de lo cotidiano y sobremanera memoria del trabajo y del lugar. Sin hombres, los edificios y las máquinas resultan elementos vacíos de contenido. El patrimonio industrial puede estar vivo, en funcionamiento todavía o en peligro de desaparición, al igual que puede ser un bien patrimonial ya desaparecido, fuera de uso o ser una ruina o vestigio que forma parte de un paisaje olvidado. No es posible, en puridad, preservar, interpretar y poner en valor el patrimonio industrial sin plantear una estrategia de defensa en el contexto o conjunto paisajístico que lo informa . (Álvarez-Areces, M., 2008, p.6).

Otros autores consideran:

El patrimonio industrial, en su doble vertiente técnica y arquitectónica, se acepta hoy como un elemento importante del patrimonio cultural al que se le reconoce un valor material y social, no siempre exento de cierto interés artístico, cuya conservación, protección y estudio se hacen imprescindibles para la comprensión de la sociedad industrial contemporánea. (Benito del Pozo, P. 1998, p 171).

Consideramos importante mencionar al patrimonio industrial, ya que se ve reflejado en la construcción que data del año 1900 del mercado de hacienda de Liniers, trasladado a Cañuelas, quedando dicho predio sin ocupación.

Por otra parte, nos parece apropiado definir dentro del patrimonio cultural, el concepto de museo y monumento, que son atractivos incluidos en nuestra propuesta que luego se mencionará.

- Museo

El consejo internacional de museos (ICOM, 2022) hace la siguiente referencia:

Un museo es una institución sin ánimo de lucro, permanente y al servicio de la sociedad, que investiga, colecciona, conserva, interpreta y exhibe el patrimonio material e inmaterial. Abiertos al público, accesibles e inclusivos, los museos fomentan la diversidad y la sostenibilidad. Con la participación de las comunidades, los museos operan y comunican ética y profesionalmente, ofreciendo experiencias

variadas para la educación, el disfrute, la reflexión y el intercambio de conocimientos.

A su vez la UNESCO (2021) acerca de los museos, afirma que “desempeñan un papel preponderante en el desarrollo de la economía creativa local y regional. Están cada vez más presentes en la sociedad, se interesan por sus problemas y proponen espacios para el debate y el intercambio, favoreciendo la participación ciudadana”.

Por otra parte, el autor Fernandez Balboa C. (2019) menciona que “la exhibición es una de las formas de comunicación del patrimonio más importantes, de los museógrafos depende que no sean acumulaciones de objetos sino sitios donde el patrimonio cuente un mensaje que pueda ser comprendido por todos”.

- Monumento

Es un bien inmueble que puede ser una realización arquitectónica o de ingeniería, u obras de escultura colosal, siempre que tengan interés histórico, artístico, científico o social. Tiene además un sentimiento de valor para la sociedad o por la representatividad que genera para la comunidad como elemento significativo e identificadorio. (Fernández Balboa, C. 2009, p 55,56).

El mismo autor, afirma que “el monumento cumple un fin utilitario, identifica regiones, acerca al turismo, es testimonio de un suceso, honra la memoria de un personaje o bien identifica los valores culturales, sociales o históricos de una nación” (Fernández Balboa, C. 2009, p57).

Hay una larga clasificación de los tipos de monumentos existentes. En Mataderos, se destaca el monumento ecuestre a El Resero, en donde el jinete es el tema principal a recordar y el mismo está representado sobre un caballo.

Al analizar el concepto de patrimonio y las categorías que incluye, podemos apreciar que se hace hincapié en la importancia de su puesta en valor, conservación y difusión de manera sostenible y responsable para las generaciones venideras.

#### **4.4.3 La importancia de la Puesta en Valor**

La idea de patrimonio y la de bien cultural sugieren que se está ante algo de valor. Valor en el sentido de valía, es decir, de percepción de cualidades estimables en una cosa (Ballart J., 1997, p 61).



Los bienes u objetos patrimoniales adquieren distintos valores que varían según los distintos sectores de la sociedad involucrados, según el contexto o por diversas circunstancias.

Ballart (1997), propone un modelo tridimensional de categorización de los valores del patrimonio como recurso; el valor de uso, el valor formal y el valor simbólico-significativo. Uno de los valores de uso menos tangible es el del conocimiento, un bien cultural es un objeto que ha acumulado teoría, práctica, experiencia e investigación, en definitiva es el resultado del conocimiento humano acumulado.

Valor de uso: se evalúa el patrimonio pensando que puede ser aprovechado para satisfacer una necesidad material, un conocimiento o un deseo.

Valor formal: hace referencia a que determinados objetos son apreciados por la atracción que despiertan a los sentidos.

Valor simbólico-significativo: se refiere a objetos del pasado que son testificaciones de ciertas ideas, hechos o circunstancias. (Ballart J., 1997, p.62; 82).

Si queremos hacer realmente conservación más que restauración, nuestra acción debe ser básicamente preventiva, dirigiéndonos al estudio profundo de las causas de deterioro de nuestro patrimonio cultural, para encontrar y aplicar las soluciones más adecuadas. El patrimonio natural y los bienes producidos por la cultura, como los objetos, edificios y conjuntos urbanos históricos, constituyen bienes de capital y recursos insustituibles, no renovables, que no podemos concebir como objetos suntuarios, de consumo o de especulación. (Berrios, S. s.f. como se citó en Abdalcader de Jadur N. y Restom M. 2015).

Consideramos que la puesta en valor es un punto fundamental a tener en cuenta a la hora de programar circuitos turísticos.

## **4.5 Circuitos**

### **4.5.1 ¿Qué es un circuito?**

La OMT (2015) señala que un circuito turístico es una ruta organizada por una empresa turística especializada. Además de tener perfectamente definido el itinerario,

incluye el alojamiento y la alimentación durante todo el recorrido, todo ello a un precio estipulado que sirve para comprar el conjunto de los servicios.

Según Tatiana Aguilera (2015), es "la articulación de atractivos en forma ordenada y priorizada que facilita el conocimiento turístico del visitante".

Entendemos que un circuito entonces es el resultado de un cuidadoso proceso de selección de bienes y servicios turísticos a ofrecer a un público determinado en un espacio físico específico que puede ser organizado por el sector privado, público o mixto. En algunas circunstancias el recorrido finaliza en el mismo punto de partida y por tal motivo se lo denomina de esa forma. Para su mejor comprensión, podemos compararlo con un circuito de pista de carreras de autos. Pero la palabra circuito en el caso del turismo hace alusión más bien al hecho de circular, recorrer, trasladarse.

#### 4.5.2 Tipos de circuitos y su planificación

Ahora que tenemos conocimiento sobre qué es un circuito, podemos enunciar su clasificación. Observamos que Nélide Chan (2005) los agrupa en 4 elementos:



A su vez, según su diagramación, la autora nombra 2 tipos: lineales o circulares. Hablamos de circuitos lineales cuando su trazado va en línea recta y no coincide el punto de inicio con el final. Son circulares cuando comienzan y finalizan en el mismo lugar.

Para la planificación de circuitos, Chan (2005) afirma que es pertinente respetar 3 movimientos:

**1 - Investigación:** aquí se realiza el relevamiento que a su vez se compone de 3 fases: preliminar (donde se identifica lo que se va a relevar), trabajo de campo (observación in situ) y registro del dato (donde se asienta la información recolectada en una ficha).

**2 - Análisis:** los datos recolectados se ordenan en base a criterios que permitan su clasificación y luego se redacta un informe con las consideraciones finales.

**3 - Enunciación del circuito:** luego de analizar la información, se marcan los elementos relevantes en un plano para observar su accesibilidad, se traza finalmente el circuito aclarando las distancias en metros, kilómetros o tiempo.

Es importante el análisis de la accesibilidad y considerar todas las alternativas de la zona.

En base a opiniones de distintos autores y propias, creamos una estructura para la elaboración de nuestro circuito turístico. Consideramos de suma importancia abarcar en primera instancia las cuestiones más generales para desembocar hacia las particulares. Otra característica esencial es que se respete el orden en que se van trabajando las mismas, ya que se interconectan entre sí. En otras palabras, las etapas a tener en cuenta son:

### **ETAPA 1 DISEÑO**

- Elegir el tipo de circuito, tipo de turismo, lugar, público al cual nos dirigimos, temática.
- Elaboración de fichas de cada atractivo ordenadas por importancia, distancia o en orden cronológico, según corresponda.
- Señalar los atractivos en un mapa.
- Diseñar el tipo de circuito, en este punto se presenta de manera formal, en un resumen al estilo folleto (no más de una carilla).

### **ETAPA 2 ESPECIFICACIONES**

- Enumerar consideraciones específicas como: días y horarios, cantidad mínima y máxima de pasajeros, paradas técnicas, punto de inicio y final.
- Definir rutas y rutas alternativas.

### **ETAPA 3 ELECCIÓN DE SERVICIOS**

- Transporte.
- Guías.
- Intérprete.
- Seguro al viajero.
- Gastronomía.
- Souvenirs o sorteos.
- Otros.

#### **ETAPA 4 COSTOS**

- Costos fijos
- Costos variables
- Entradas a museos o lugares de interés.

### **5. MARCO NORMATIVO**

Resulta lógico pensar que en nuestro país existe un marco jurídico avalando la importancia de la inclusión de las personas con discapacidad, apelando a la relevancia de una comunicación sin barreras, a la participación de ellas en las actividades turísticas, a la no discriminación, entre otras cuestiones. Antagónicamente, en la vida cotidiana podemos observar que sus derechos no siempre se cumplen. Es evidente entonces, que en realidad el turismo accesible no se encuentra al alcance de todos.

Dentro de este marco encontramos leyes y convenciones vinculadas al turismo accesible y a las personas sordas. A lo largo de nuestra investigación desarrollamos algunas de éstas, con el objetivo de ampliar la información, reafirmando lo fundamental que es el cumplimiento del marco legal en éste ámbito. Entre ellas podemos enumerar:

#### **5.1 Normativa internacional**

Código Ético Mundial para el Turismo (1999), Convención Interamericana para la Eliminación de la Discriminación contra Personas con Discapacidad (Ley n° 25280, 2000) y la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley n° 26378, 2008).

#### **5.2 Normativa nacional**

Ley Nacional de Turismo (Ley n° 25997, 2005), Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25643 (2002), Ley de Accesibilidad de la Información en Páginas Web n° 26653 (2010) y por último la Ley n° 27381 (2017) donde se declara como parte del patrimonio inmaterial de la República Argentina a la Feria de las Artesanías y Tradiciones Populares a la Feria de Mataderos.

### 5.3 Normativa provincial

- **En la Provincia de Buenos Aires:** Ley Provincial de Turismo n° 14209 (2011)
- **En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:** Ley 962 (2003) de accesibilidad física para todos, Ley n° 1870 (2006) para la obligatoriedad de la instalación de un sistema que permita la audición sin interferencias para hipoacúsicos en todos los cines y teatros de la Ciudad de Buenos Aires, Ley n° 3835 (2011), donde se declara Bien Integrante del Patrimonio Cultural de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a la Feria de las Artesanías y Tradiciones Populares Argentinas del Barrio de Mataderos y la Ley 732 (2001) sobre la presencia de intérpretes de LSA en eventos.

Ahora bien, la distribución en orden cronológico del marco jurídico es en nuestra opinión, un paso fundamental para su interpretación integral.

Notamos que a partir del año 2000 se incrementan las medidas que pretenden regular la actividad turística fomentando la inclusión de personas con discapacidad, sin embargo, el cumplimiento de las mismas depende de muchos factores como por ejemplo del tipo de sanción que estipula la misma o del compromiso de cada ciudadano.



### **Código Ético Mundial para el Turismo.**

La OMT (1999) desarrolla un conjunto de 10 principios con el propósito de guiar a los actores clave del desarrollo turístico. “Los mismos cubren los componentes económico, social, cultural y medioambiental de los viajes y el turismo”. Por un lado, el artículo 7 habla del derecho al turismo, al descanso y al ocio, garantizado en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Por otro lado, el artículo 8 reconoce a los visitantes la facultad de utilizar todos los medios de comunicación disponibles, una situación que resulta difícil de cumplir si el profesional a cargo no está capacitado en LSA.

### **Convención Interamericana para la Eliminación de la Discriminación contra Personas con Discapacidad. (Ley n° 25280, 2000)**

En su artículo 1°, declara como discriminación a cualquier exclusión basada en una discapacidad. En su artículo 3° afirma que “los Estados parte se comprometen a promover la plena integración en la sociedad a las personas con discapacidad, a propiciar medidas para eliminar los obstáculos arquitectónicos, de transporte y comunicacionales”. En este caso no especifica un sólo tipo de discapacidad, su objetivo es eliminar todo tipo de

discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad.

**Ley sobre la presencia de intérpretes de LSA en eventos. (Ley n° 732, 2001).**

Establece que todos los eventos públicos organizados por los organismos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires deben contar con Intérprete en LSA. Además, regula la forma de organizar los mismos en cuanto al espacio físico, a la señalización, accesibilidad web, etcétera. También establece dos elementos que sirven de apoyo para que los medios audiovisuales sean más accesibles: subtulado para personas con discapacidad auditiva y audiodescripción para personas con discapacidad visual.

**Ley Nacional de Turismo Accesible (Decreto n° 25643, 2002).**

Define los criterios universales que deben acatar los prestadores turísticos orientándose a la protección de las personas con discapacidad. Quienes cumplan con dichas condiciones, deben identificarse con determinados símbolos y en base a las normas IRAM:

▼ Símbolo de Acceso para Personas con Discapacidad Motora (IRAM 3722)



▼ Símbolo de Acceso para Personas Sordas e Hipoacúsicas (IRAM 3723)



Fuente: Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2008). *Manual de señalética accesible*.

**Ley de accesibilidad física para todos. (Ley n° 962, 2003).**

La misma establece qué tipos de barreras físicas existen y el código de edificación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde evidenciamos la mayoría de los puntos dirigidos al espacio físico.

Aquí se incorporan las definiciones de accesibilidad al medio físico, barreras arquitectónicas, barreras en el transporte, barreras físicas y barreras urbanísticas. Sólo una mención de un párrafo donde habla de las barreras comunicacionales, entendiéndose a éstas como impedimentos para la emisión, transmisión y recepción de mensajes visuales, orales, auditivos, táctiles o gestuales.

**Ley Nacional de Turismo. (Ley n° 25997, 2005).**

Regula la actividad turística dentro de la República Argentina. El artículo 2° cuenta con principios tales como la facilitación, desarrollo social, económico y cultural, desarrollo sustentable, calidad, competitividad y accesibilidad.

El principio de accesibilidad se orienta a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística, motivando la equiparación de oportunidades. Por su parte, la Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación podría aplicar por infracción a la ley multas de hasta cien mil pesos.

**Ley para la audición sin interferencias en cines y teatros de la Ciudad de Buenos Aires. (Ley n° 1870, 2006).**

La misma establece la obligatoriedad de la instalación de un sistema o red de herramientas que eviten las interferencias que puedan llegar a encontrar hipoacúsicos en todos los cines y teatros de la Ciudad de Buenos Aires. El mismo abarcará al menos un diez por ciento (10%) de la cantidad de butacas de cada sala. Cabe destacar que la falta de cumplimiento está sancionada de conformidad al Régimen de Penalidades.

**Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (Ley n° 26378, 2008).**

Al igual que el Código Ético Mundial para el Turismo, establece normas generales para prevenir la discriminación y sostener la importancia del cumplimiento de los derechos de todas las personas con cualquier discapacidad. Si bien aclara en cada artículo deberes y obligaciones de los actores involucrados de manera global, mencionamos algunos artículos relacionados con nuestra temática:

En su artículo 4° establece como obligatoria la promoción de la formación de los profesionales que trabajan con personas con discapacidad. Por otra parte, en su artículo 21° se refiere a aceptar y facilitar la utilización de LSA, el Braille, los modos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales. También habla sobre reconocer y promover la utilización de LSA. Además, reconoce el derecho de las personas con discapacidad y la plena participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte.

**Ley de Accesibilidad de la Información en Páginas Web. (Ley n° 26653, 2010).**

Apela a respetar en los diseños de sus páginas Web las normas y requisitos sobre accesibilidad de la información que faciliten el acceso a sus contenidos, a todas las personas con discapacidad con el objeto de garantizarles la igualdad real de oportunidades y trato, evitando así todo tipo de discriminación. (Ley n° 26653, 2010).



Para reafirmar la idea de que varias leyes cuentan con buenas intenciones pero el material accesible para personas con discapacidad auditiva es escaso, hemos realizado una extensa búsqueda y no hemos encontrado información adaptada en la mayoría de las webs visitadas.

### **Ley Provincial de Turismo. (Ley n° 14209, 2011).**

Regula la actividad turística en la provincia de Buenos Aires. El artículo 3° reconoce al turismo como un derecho sociocultural y contribuye a la eliminación de los obstáculos que impidan el uso y disfrute de los atractivos. Como Anexo I encontramos el Código Ético Mundial para el Turismo, del cual hablamos en párrafos precedentes.

### **Reconocimientos de la Feria de Mataderos.**

En cuanto al marco legal, la feria cuenta con reconocimientos tanto a nivel provincial como nacional. En el año 2011, la Ley n° 3835 la declara como Bien Integrante del Patrimonio Cultural de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el año 2017 la Ley n° 27381 como parte del Patrimonio Inmaterial de la República Argentina.

### **Proyecto de Ley LSA.**

Algunos países han reconocido la Lengua de Señas como idioma natural, entre ellos podemos nombrar a: Uruguay, Brasil, la Unión Europea, Francia, Alemania, España, Noruega, Portugal, Australia, Austria, República Checa, Tailandia y Finlandia.

Tomando como ejemplo dichos países, la Confederación Argentina de Sordos (CAS) ha lanzado una iniciativa reclamando una Ley Federal de LSA. En ella se reclama “que se reconozca oficialmente la Lengua de Señas Argentina como idioma natural de las personas sordas en todo el territorio argentino”. En su web oficial han publicado reuniones en distintas provincias y mesas de trabajo. Realiza movimientos, marchas, charlas y junta de firmas para apelar a la toma de conciencia y contribuir con la aprobación de esta ley que por el momento sigue siendo un proyecto.

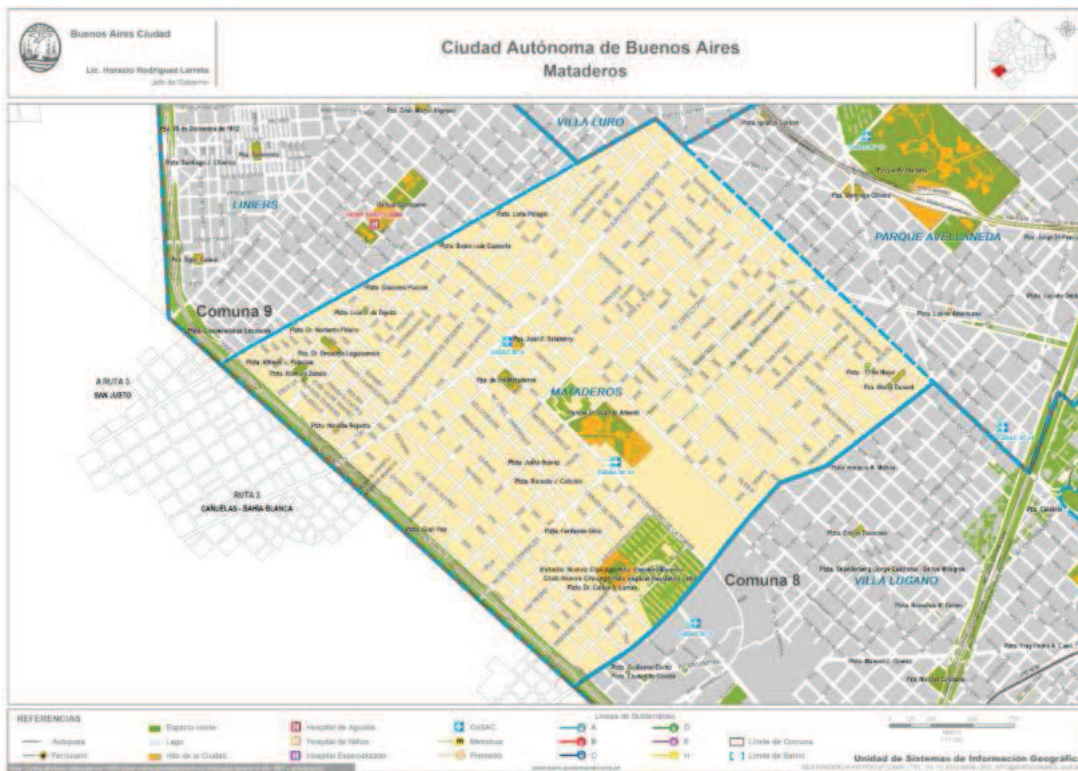
## **6. DESARROLLO**

### **6.1 Mataderos**

#### **6.1.1 Ubicación y accesos**

Es un barrio que se encuentra en el límite oeste de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Podemos acceder al mismo a través de sus avenidas principales: Eva Perón, considerada la columna vertebral del barrio, la centenaria Avenida de Los Corrales y

la Avenida Perito Moreno. Ésta última se vincula con la autopista a Ezeiza y la salida de Buenos Aires hacia el sudoeste.



Fuente: Buenos Aires Ciudad (s.f.). *Mataderos*.

El barrio pertenece a la comuna 9 de CABA, la misma está integrada por Liniers, Mataderos y Parque Avellaneda.



Fuente de la imagen: Comuna 15 Buenos Aires (s.f.). *Las 15 comunas de la ciudad*.



Fuente de la imagen: Barriada. (15 de noviembre de 2022). *Comuna 9*.

### 6.1.2 Historia

En base a las publicaciones de Falco, O. (2012) y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (2021), hemos elaborado una cronología de los sucesos más relevantes de acuerdo a la historia del barrio.

El nacimiento del barrio se asocia principalmente a dos acontecimientos:

- 1) Al crecimiento poblacional impulsado por la red de locomoción.
- 2) Al traslado de los mataderos públicos.

En 1889 se colocó la piedra fundamental de la ciudad, dando comienzo al funcionamiento de los Nuevos Corrales, donde se llevó a cabo la matanza reglada de bovinos, porcinos, ovinos y equinos.

El primer nombre que se le asignó al barrio fue “Nueva Chicago”, dando mención a la ciudad norteamericana pionera mundialmente en la industria ganadera, pero dicha denominación no perduró por mucho tiempo.

Hacia 1899 el tranvía y ferrocarril permitieron el acceso al barrio, reduciendo las distancias entre la periferia y el centro, por lo cual el mismo se fue poblando alrededor de los mataderos, creando fuentes de trabajo que posibilitaron una vivienda propia, dejando atrás la vida en los conventillos. Además, se inauguró una estación dentro del predio de los mataderos, desde donde por la madrugada se realizaba la distribución de carne. De esta forma, mediante la compra y venta de ganado nació la característica criolla del barrio, que hasta hoy se mantiene vigente.

En 1900 se inauguraron oficialmente los mataderos públicos, que debido a un desborde del arroyo Cildañez, se volvieron a realizar las actividades en el antiguo establecimiento. Luego de un año gracias a reformas en la infraestructura, la actividad retornó finalmente a Nueva Chicago.

Fueron varias las figuras importantes que participaron en la historia del mercado y el matadero, destacamos la figura de Mohr, quien estuvo 13 años a cargo de los mataderos y realizó convenios y mejoras en los ferrocarriles, para transportar el ganado de una manera

más eficiente y prudente. Un dato no menor es que este trayecto antes lo realizaban a pie los peones o reseros. Mohr, además tuvo la idea de crear el Mercado de Hacienda, idea que fue demorada más de 25 años.

En 1941 se destacó la apertura de la Avenida General Paz, la cual revolucionó al típico barrio industrial de casas bajas, brindando mayor acceso a éste. Una década después, el matadero pasó a denominarse “Lisandro de La Torre”.

En 1972 la Municipalidad le brindó el nombre definitivo al barrio: Mataderos, conocido desde entonces y hasta la actualidad como “El Barrio del Gaucho Argentino”.

Hasta aquí está más que demostrada la influencia que han tenido el matadero y el mercado de hacienda, en la génesis del barrio, en su crecimiento y su desarrollo. Declarado por el Concejo Deliberante en su momento “Barrio del Gaucho Argentino” y por la legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como sede permanente de los festejos del día de la tradición, es un nexo insoslayable de lo urbano con lo rural, con el ganado, con el caballo y el criollo, un centauro casi inconcebible de a pie. (Falco, O. 2012).

Han pasado los años y alrededor de estas dos instituciones, (el matadero y el mercado), el barrio fue creciendo con la ayuda de industrias relacionadas a la actividad rural. Además, tuvo su auge económico gracias a las industrias secundarias al matadero y a la ampliación del transporte público.

Esta cuna de la actividad ganadera fue perdiendo su auge con el paso del tiempo y en 2022 la última institución representativa, el Mercado de Hacienda, se trasladó a Cañuelas impulsada por una ordenanza que prohibía el ingreso de ganado bovino a la ciudad. Su traslado tuvo que ver con los cambios en el pensamiento de la sociedad, nuevas tecnologías, nuevas actividades y sobre todo con el impacto ambiental para que la actividad pueda desarrollarse en un ambiente más apropiado y no urbanizado.

En la actualidad, la idiosincrasia del barrio sigue latente gracias a los vecinos que se encargan permanentemente de sostener la tradición gauchesca y mantener el equilibrio entre lo urbano y lo rural. No hace falta trasladarse kilómetros para apreciar dicha cultura, ya que se puede acceder a ella dentro de la misma Ciudad de Buenos Aires, disfrutando cada domingo la Feria de Artesanías y Tradiciones Populares en Mataderos.

La siguiente imagen es una línea de tiempo de ciertos acontecimientos importantes que han ocurrido en el barrio, algunos se han mencionado anteriormente y otros se desarrollarán a lo largo de nuestro trabajo:



Fuente: Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (2021). *Mataderos la tradición gaucha*. Fernando Salvati.

## 6.2 Análisis del sistema turístico en Mataderos

Examinamos el sistema turístico en el barrio de acuerdo a las clasificaciones que plantea Boullón, R. (2006). Si bien nos basamos en dicho autor, realizamos algunas modificaciones y adaptaciones que consideramos pertinentes, para un análisis acorde al tema investigado.

### 6.2.1 Oferta

Analizamos bienes y servicios ofrecidos en un tiempo determinado, en concordancia con el circuito que propondremos más adelante. Como hemos mencionado anteriormente, “la oferta turística está integrada por los servicios que suministran los elementos de la planta turística y por algunos bienes no turísticos, los cuales se comercializan mediante el sistema turístico” (Boullón, R., 2006, págs. 36-37).

Dentro de la oferta encontramos a la planta turística y a los atractivos.

Planta turística: aquí están el equipamiento y las instalaciones.

- Equipamiento:

1. Alimentos: El centro histórico de Mataderos cuenta con al menos 10 restaurantes, la mayoría ofrecen servicios de parrilla o comidas típicas. Yendo desde el Estadio de Nueva Chicago hacia la plaza de los Mataderos podemos mencionar:
  - 1- Restaurant Parrilla De Los Corrales. De 8 a 16hs. Tel 01146864715
  - 2- Cosquín parrilla al carbón. De 12 a 16hs. y de 20 a 00hs. Tel 01152416670
  - 3- La Vieja Recova. De 12 a 16hs. y de 20 a 23hs. Tel 01155400908
  - 4- Los tulumbanos. De 7 a 18hs. Tel 01146876802
  - 5- Lo de Carmen. De 11 a 16hs. y de 20 a 23hs. Tel 01146870452
  - 6- Basilio Parrilla y Resto. De 12 a 15hs y de 20 a 00hs. Tel 01146861236
  - 7- Los cabritos Parrilla. De 12 a 16hs. y de 20 a 00hs. Tel 01146863063
  - 8- El Cedrón Pizzería. De 7 a 01am. Tel 01146861224
  - 9- Verdi Pizzería. De 7 a 00hs. Tel 01146875899
  - 10- La Ochavita. De 12 a 16hs. y de 20 a 23hs. Tel 01120575872

Por otro lado, destacamos al menos 5 quioscos en la zona para compras alternativas, algunos de ellos cuentan con el servicio para carga de tarjeta SUBE (sistema utilizado en Argentina para viajar en transporte público).

En cuanto a cafeterías, contamos con el Bar Oviedo, que también es restaurante y se ubica en en Av. Lisandro de la Torre 2407. Está disponible de 7 a 19hs. Tel 011 4687-8690.

Acercándose a la plaza, en Carhue 2098, se encuentra el Café Sharo Wernal, una tienda de café que abre sus puertas de 9.30 a 17.30hs. Tel 011 2407-9240

Vemos una disminución considerable de oferta de cafeterías en la zona comparando con las parrillas o restaurantes, por lo cual nos limitamos a considerar la posibilidad de ofrecer una visita por el Bar Oviedo debido a sus características históricas y culturales, teniendo presente como alternativa el Café Sharo Wernal debido a la cercanía con los atractivos más importantes.

2. Esparcimiento: se destacan el Cine El Plata y el Polideportivo Nueva Chicago. Si bien más adelante desarrollamos su historia por la relevancia para el barrio, debido a la distancia con la que se encuentra de los puntos que hemos relevado, el cine sólo será nombrado en nuestra propuesta, no lo visitaremos.
  3. Transporte público: se puede arribar desde el centro de la ciudad mediante colectivo, en auto o combinación de varios medios (subte, tren, colectivo, etc). El mismo será desarrollado posteriormente, en la infraestructura (véase punto 6.2.2).
- Instalaciones: como hemos mencionado, proponemos que nuestro trabajo se ubique dentro de la categorización general, como una instalación general y urbana.

Con respecto a los atractivos, en febrero del 2020 el ENTUR realizó una encuesta de valoración online sobre la Ciudad de Buenos Aires, basado en 295 mil comentarios y mencionando 841 atractivos. Notamos que los museos y centros culturales son los más elegidos y valorados.

El atractivo mayor puntuado es el Cementerio de Recoleta, seguido del Teatro Colón y el Ateneo Grand Splendid. En cuanto a Mataderos, el único atractivo es la Feria de Artesanos con una puntuación de 4.24 y sólo 548 comentarios.



Fuente: Buenos Aires Ciudad. *Análisis por barrio.*

En lo relativo a la accesibilidad, nuestra investigación nos lleva a concluir que Mataderos no cuenta con atractivos turísticos adaptados a la discapacidad auditiva. Entre ellos podemos nombrar:



## **ANTIGUO MERCADO DE HACIENDA DE LINIERS**

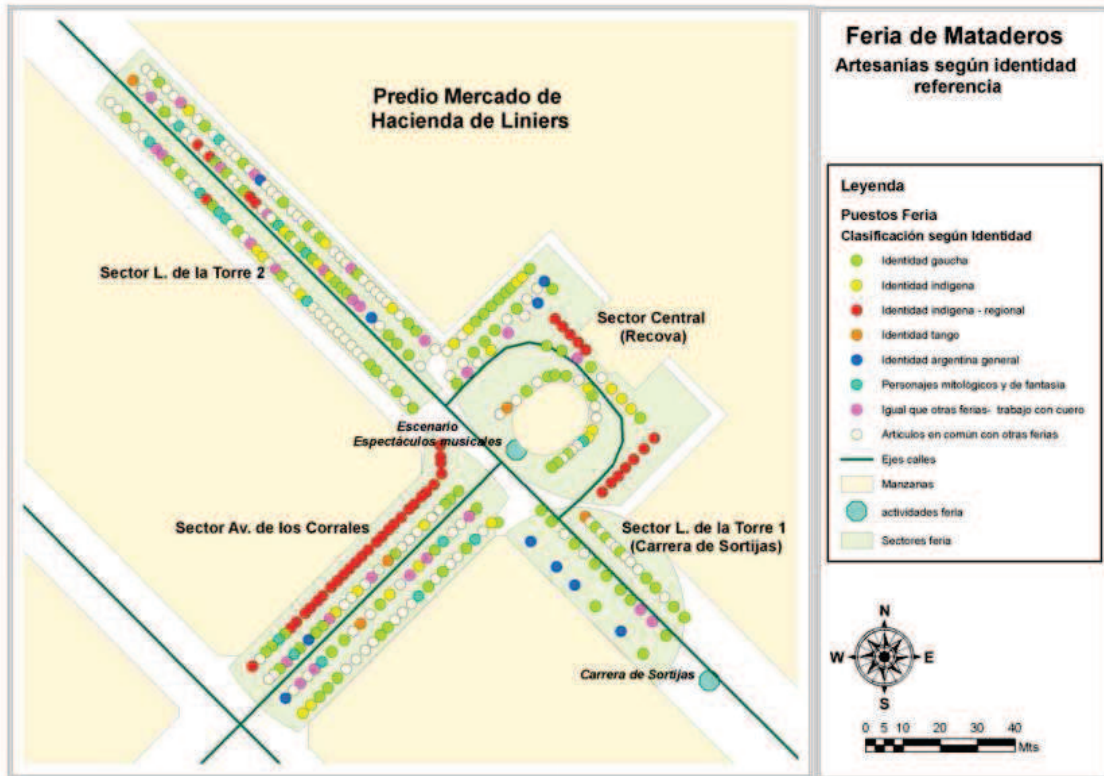
Habilitado en 1901 permitiendo la comercialización de la producción ganadera. En 1992 se privatizó y comenzó a denominarse Mercado de Liniers S.A donde continuó funcionando como el centro más importante de transacciones pecuarias del país y único mundialmente por sus características. Luego de funcionar allí 121 años fue trasladado a Cañuelas, dejando en el barrio y en los visitantes añoro de su idiosincrasia.



## **FERIA DE MATADEROS**

Su nombre original fue “Feria de las Artesanías y Tradiciones Populares Argentinas”. Situada frente al Antiguo Mercado Nacional de Hacienda y cuenta con numerosos puestos donde se puede encontrar objetos, música, danzas, productos y alimentos autóctonos de nuestro país. Ha sido declarada de interés nacional por el Ministerio de Cultura de la Nación; de interés municipal por el Honorable Concejo Deliberante; de interés Turístico Nacional por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación y declarada como parte del Patrimonio Inmaterial de la República Argentina de acuerdo a la Ley Nacional n°27.381. Puestos clasificados por sector de ubicación:





Fuente: Ramírez, L. (2007). *La Feria de las artesanías y de las tradiciones populares del barrio de Mataderos*. Una nueva valorización del espacio urbano [Tesis de grado].



Declarado Monumento Histórico Nacional. En él se puede observar la cultura gauchesca, sus elementos tradicionales y un patio con características criollas. Además, se destacan elementos utilizados por el hombre de campo conocido en la historia como “El Resero”. Al mismo se le hace la siguiente conmemoración:



## **MONUMENTO AL RESERO**

Representa a un trabajador sencillo, humilde, casi anónimo, quien era el encargado de la compra - venta de ganado a pie y del traslado de las reses. Hace homenaje a un personaje honorable que ha dejado huellas en la historia de las actividades en los Mataderos.



## **BAR OVIEDO**

Se ubica frente al Monumento al Resero. Funcionaba como un típico almacén de campo, donde los paisanos de la zona iban para abastecerse, beber y tener una vida social. Fue nombrado por la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires como Sitio de Interés Cultural por ser un emblema en la Cultura del barrio de Mataderos. Hoy en día mantiene sus puertas abiertas al público como un bar típico de la zona.



## **CINE EL PLATA**

Es considerado un icono para los vecinos del barrio. El complejo cerró sus puertas en 1987 y comenzó a funcionar una casa de electrodomésticos pero posteriormente fue adquirido por el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires tras varios intentos de reapertura y

finalmente en el 2021 reabrió sus puertas. Por su importancia histórico-cultural fue integrado en el circuito de actividades del Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires.



Nació en el año 1902 como un lugar exclusivo donde acudían comerciantes de la zona, vecinos con renombre y matarifes. Hasta el día de hoy se mantiene como un sitio que influye en la identidad y genera pasión por sus colores negro y verde.



El club posee distintas ubicaciones, por un lado el Parque Polideportivo en el parque Juan Bautista Alberdi, por otro lado el estadio en Justo Suárez 6900, (a unas cuadras de la Feria de Mataderos y el Mercado de Hacienda), y por otro lado la sede social con sus oficinas administrativas en Av. Lisandro de la Torre 2288.

En cuanto a la puesta en valor de dichos atractivos, tanto el cine El Plata como el Monumento al Resero han sido restaurados hace más de 50 años con el fin de obtener mejoras edilicias. Es un tiempo considerable teniendo en cuenta la importancia histórica y cultural con la que cuentan.

Clasificamos a los atractivos en Mataderos de la siguiente forma:

| CATEGORÍAS |  | Mercado de Hacienda de Liniers | Feria de Mataderos | Museo de los Corrales | Monumento al Resero | Bar Oviedo | Cine El Plata |
|------------|--|--------------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|------------|---------------|
| 1          | SITIOS NATURALES.<br>MONTAÑAS, LAGOS Y LAGUNAS         |                                |                    |                       |                     |            |               |
| 2          | MUSEOS Y SITIOS HISTÓRICOS                             |                                |                    | ✓                     | ✓                   | ✓          | ✓             |
| 3          | FERIAS, MERCADOS, ARTESANÍAS,<br>COMIDAS TÍPICAS       |                                | ✓                  |                       |                     |            |               |
| 4          | REALIZACIONES TÉCNICAS, CIENTÍFICAS<br>O AGROPECUARIAS | ✓                              |                    |                       |                     |            |               |
| 5          | ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS,<br>DEPORTIVOS.            |                                |                    |                       |                     |            |               |

Fuente: Elaboración propia en base a categorización de Boullón (2006)

Como se puede verificar, la predominancia de museos y sitios históricos en el barrio es conveniente para la realización de un circuito turístico en la zona, teniendo en cuenta que es la categoría más elegida y mejor puntuada de los visitantes nacionales.

### 6.2.2 Infraestructura

Teniendo presente la clasificación de Boullón, (2006), insistimos en la idea que la infraestructura se categoriza en 4 grandes grupos: tipo de transporte, comunicaciones, sanidad y energía.

En base a la recopilación de datos que hemos obtenido de acuerdo al trabajo de campo realizado, analizamos únicamente las categorías relacionadas con la presente investigación. Entre ellas, podemos destacar los elementos que pueden ayudar al sistema turístico en el barrio de Mataderos:

#### CATEGORÍA 1 TRANSPORTE

##### Terrestre:

- ❖ Hemos tomado como referencia las indicaciones de la Guía de Buenos Aires (2020), que plantea 2 formas de llegar a la Feria de Mataderos:

\* En colectivo líneas 36, 55, 63, 80, 92, 97, 103, 117, 126, 141, 155, 180, 185

\* En auto: "desde el centro, tomar la Av. 9 de Julio hacia el sur, doblar en Av. Independencia y seguir por ella cruzando Av. La Plata cambia de nombre y pasa a ser Avenida Alberdi. Continuando siempre hasta la avenida Lisandro De La Torre". Si bien es un recorrido cercano, se recomienda salir con media hora de antelación, mínimo. Hay factores como el tránsito, protestas, remodelaciones de calles que no se pueden prever a la hora de llegar al destino.

- ❖ Autopistas: tomando como referencia el obelisco, la distancia hasta la Feria de Mataderos son 17km. Tener presente que la Autopista 25 de mayo cuenta con un peaje y los precios del mismo al 22/11/2022 rondan entre los \$25 y \$350 pesos argentinos, dependiendo el tipo de vehículo, modo de pago y franja horaria. Con respecto al estado de conservación, hemos notado algunas obras en proceso, por lo tanto investigamos de qué se trataban. Un diario online respondió nuestra interrogante, ya que publicó recientemente una nota donde relata:

El Presidente de la Junta Comunal 9, Maximiliano Mosquera Fantoni anunció que se está trabajando en la "Puesta en Valor" del espacio bajo-Avenida General Paz y Av. Juan B. Alberdi, en Mataderos. Se interviene artísticamente en la totalidad de las columnas, techos y paredes para generar diversas sensaciones, con trabajos desde grúas para facilitar la tarea. (Aquí mataderos, 9 de noviembre de 2022).

- ❖ Gasolineras: alrededor de la Feria de Mataderos, la gasolinera más cercana es YPF (Av. Lisandro de la Torre 2179). Encontramos 2 YPF más, una en Av. Juan Bautista Alberdi 7019 y otra en Av. Alberdi 5628. Hay 2 Shell (una en Av. Directorio 5698) y otra en Av. Eva Perón 7460. También se encuentra una Axion Energy sobre Av. Emilio Castro 6512. Todas las gasolineras están abiertas las 24hs. y cuentan con baños adaptados para personas con discapacidad motriz. Ninguno tiene señalética accesible para personas con discapacidad auditiva.
- ❖ Estacionamientos: hay 2 estacionamientos habilitados en la zona. Uno es Madero Parking, alrededor del Estadio Nueva Chicago (Guaminí 2839) y el otro estacionamiento se ubica en Av. de los Corrales 7280, llamado Garage los corrales. Ambos abiertos las 24hs.
- ❖ Terminales ferroviarias: en los barrios aledaños se encuentran varias estaciones de trenes, sin embargo no es un medio de transporte directo para el acceso a la zona estudiada, ya que se encuentran mínimo a 3km. de distancia, en caso que un visitante elija este medio para llegar, debe combinarlo con otro u otros medios de transporte. Hemos intentado llegar desde la terminal Liniers, cuenta con cartelería en

inglés y servicios gastronómicos, pero ninguna señalética accesible en cuanto a lo auditivo. La siguiente imagen muestra de una manera más gráfica dicha información:



Elaboración propia, imagen adaptada de Google Maps (2022)

#### Aéreo:

- ❖ Terminales aéreas cercanas: el Aeropuerto Jorge Newbery (AEP) se encuentra a 26.7 km de Mataderos (entre 30 y 40 min. en auto por Av. Gral. Paz o Av. 25 de Mayo). Tenemos en cuenta que hay vuelos nacionales que llegan desde el Aeropuerto Internacional Ezeiza (EZE), que se ubica a unos 20 km de distancia o 30 min. en auto.

#### **CATEGORÍA 2 COMUNICACIONES**

- ❖ Wifi al alcance de todos: el gobierno nacional implementó una red de antenas llamadas WiFi País Digital, para brindar "acceso gratuito a Internet en espacios y dependencias públicas de todo el país". Con esta medida, pretenden "potenciar las capacidades digitales, creativas y productivas de los ciudadanos". La más cercana a Mataderos se encuentra en Floresta. El Ministerio de Modernización de la Ciudad de Buenos Aires, por su parte, ofrece conectividad Wi-Fi gratis en plazas, parques y espacios públicos como bibliotecas, centros de salud, museos, etc.

Mataderos cuenta con los siguientes puntos:

- Sede Comunal 9 Timoteo Gordillo 2212.
- Plaza Juan F. Salaverry en Av. Juan Bautista Alberdi 6350.

- Biblioteca Benito Lynch en Yrupe 6741.
- Polideportivo Dorrego en Monte 6679
- Des. Social - Centro día 24 se encuentra en Yrupe 6702

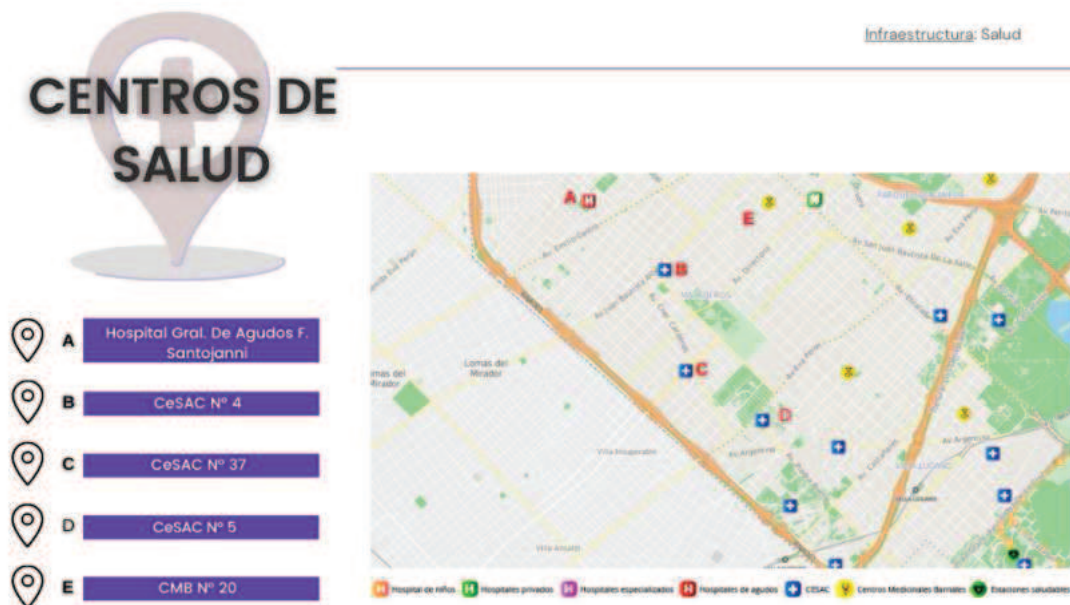
Buenos Aires Ciudad, en su web oficial, cuenta con un mapa interactivo donde se encuentran todos los puntos de conectividad disponibles y gratuitos. Hemos empleado el punto de la Sede Comunal 9 y en principio funcionó a la perfección, sin embargo a los pocos minutos la conexión era inestable, sugerimos utilizarlo para emergencias.

### **CATEGORÍA 3 SANIDAD**

La Ciudad de Buenos Aires ofrece distintos establecimientos que se ocupan de la sanidad en general para emergencias. En Mataderos se destacan el Centro Médico Barrial (C.M.B.) N° 20 en Araujo 1246, el Centro de Salud y Acción Comunitaria (CeSAC) N° 4 en Alberdi y Pilar (Plaza Salaverry), el Centro de Salud y Acción Comunitaria (CeSAC) N° 37 en Av. Corrales y Lisandro de la Torre, el Centro Odontológico Integral N° 1 en de los Corrales y Carhué y el Hospital General de Agudos Dr. Francisco Santojanni: Pilar 950.

La web oficial de la Ciudad de Buenos Aires cuenta con un mapa interactivo donde se encuentran todos los establecimientos, junto con horarios y teléfonos.

En base a nuestras investigaciones, el hospital General de Agudos Santojanni es el más completo en cuanto a atención y especialidades, sin embargo de acuerdo a la situación que se presente, los otros centros pueden servir de apoyo para atenciones de urgencias.



El Hospital Rocca, especializado en personas sordas, se encuentra a 6 Km de la Feria de Mataderos, 23 minutos en auto o 1 hora en transporte público (2 colectivos), ubicado en Avenida Segurola y Alcaraz (Villa del Parque). Se encuentra abierto las 24 horas. Teléfono: 011 4630-4700.

### 6.2.3 Superestructura

En esta instancia, enumeramos los organismos que dan soporte al funcionamiento del sistema turístico de la zona investigada, si bien algunos no corresponden propiamente al barrio, Mataderos pertenece a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por lo tanto, pueden influir o intervenir, de ser necesario, en el proceso de activación del producto turístico.

En base a las clasificaciones de Boullón, R. (2006) que hemos detallado oportunamente en nuestro marco teórico, exponemos los siguientes establecimientos:



También queremos destacar algunos organismos sociales, quienes realizan actividades sin fines de lucro, orientadas a fomentar, defender o incluir tanto la cultura local como los derechos de las personas, sin distinción.



- Asociación para el Desarrollo Humano Integral en la República Argentina. Defiende los derechos de las personas. Sede en Bragado 6049. Mataderos. Teléfono 1149383480
- Asociación Civil Los Caprichosos de Mataderos. Realizan movimientos artísticos y culturales. Bragado 5542. 1141878579
- Fundación sin fines de lucro de Padres y Familiares de Personas Sordas para su Integración (FUNDASOR). En su web oficial cuenta con videos explicativos sobre cada barrio de la Ciudad.
- Iglesia San Pantaleón. Monte 6869.
- Asociación Civil Foro de la Memoria de Mataderos. Av. Gral. Paz 13466. Mataderos. CABA.

#### **6.2.4 Demanda**

Apuntamos nuestra investigación a personas que realizan turismo interno, específicamente visitantes con discapacidad auditiva.

La recopilación de datos para el análisis de la demanda fue compleja, debido a la falta de registro del tema en cuestión. Por un lado, nos enfocamos en turistas y excursionistas que visitan la ciudad. Por otro lado, optamos por realizar encuestas preferentemente a personas con discapacidad auditiva, situación que nos motivó a estudiar los motivos de la escasez de informes específicos acerca de nuestra temática, los datos relevados de las encuestas se toman a modo orientador ya que al no tener un número alto de éstas no se puedan generalizar los resultados, si bien no nos permiten sacar una conclusión sino una tendencia, nos orienta y servirá para futuras investigaciones que profundicen y amplíen sobre la temática.

- A nivel nacional, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC, 2018) advierte que el 10,2% de la población de la Argentina tiene algún tipo de discapacidad. Hablamos de más de 3 millones y medio de personas.

Si bien varían de acuerdo al sexo y edad y, los estudios arrojan una predominancia a la dificultad motora, seguida por la visual, la auditiva y por último mental-cognitiva.

Con respecto al turismo y la demanda real, nos basamos en un estudio realizado por la Dirección General de Inteligencia de Mercado y Observatorio (ENTUR), donde evidenciamos la mayor concentración de turistas nacionales dentro de la provincia de Buenos Aires.

## Turistas nacionales y gasto en la Ciudad de Buenos Aires (2019)

Datos a septiembre 2020 // Dirección General de Inteligencia de Mercado y Observatorio - ENTUR



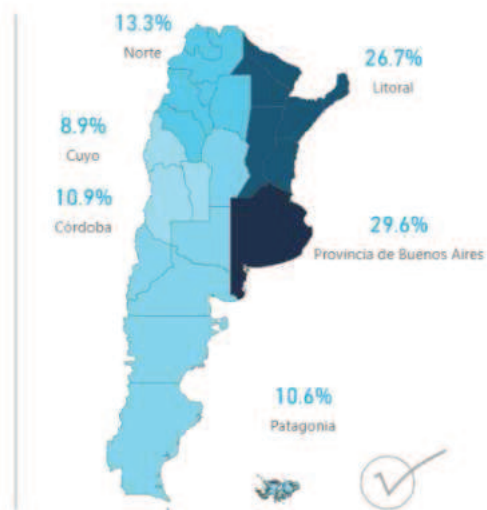
**Turistas totales**  
**6.9 mill.**

Variación i.a. (%)  
-6.7%



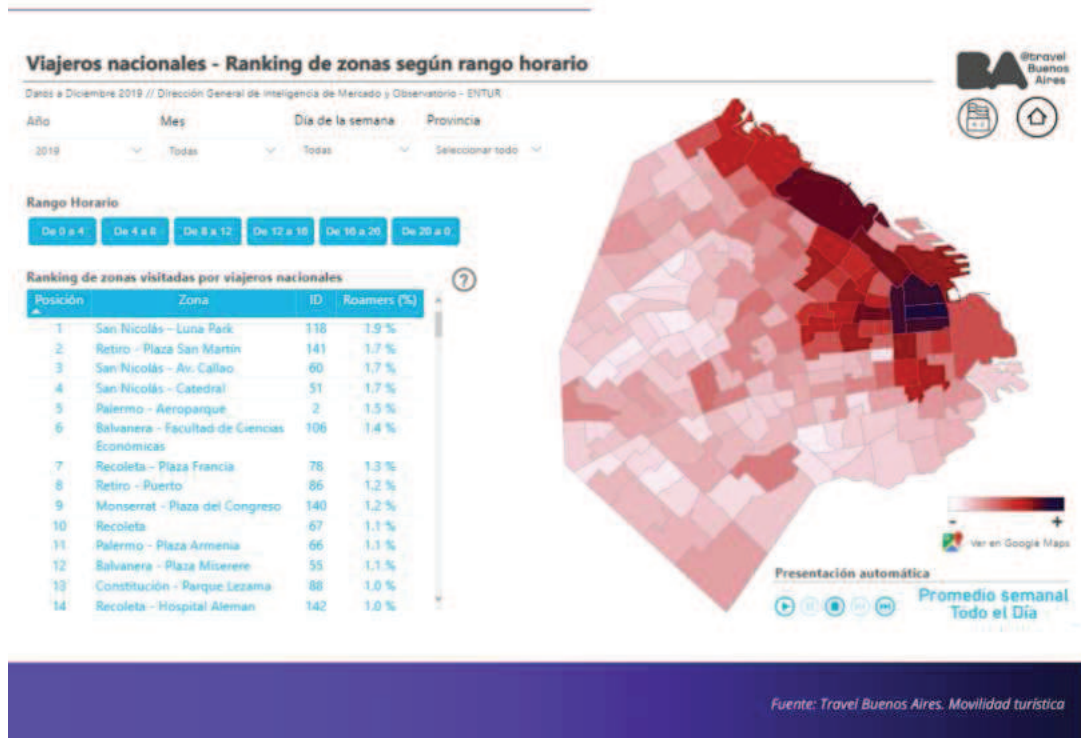
**Gasto total**  
**US\$645 mill.**

Variación i.a. (%)  
-6.9%



Fuente: Travel Buenos Aires, Turistas nacionales

- En cuanto a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, evidenciamos un mayor porcentaje de visitantes con discapacidad auditiva en las comunas 4, 8, 9 y 10 con respecto a las demás. Como hemos mencionado, Mataderos pertenece a la comuna 9. De igual forma, la discapacidad motora sigue siendo la predominante en cuanto a cantidad de personas, en todas las edades.  
Hacia diciembre de 2019, ENTUR publicó el ranking de las zonas concurridas por visitantes nacionales en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Como podemos ver en la siguiente imagen, Mataderos se encuentra en el puesto n°155



En octubre de 2022, el Sistema de Información Turística de la Argentina (SINTA) publicó los resultados de las estadísticas sobre el turismo interno y en cuanto a las actividades realizadas, afirmó que un 25,8% de turistas internos fueron a la playa, un 12,2% visitaron espacios rurales y un 18,3% visitaron museos, monumentos y sitios históricos.

En base a nuestra investigación, podemos afirmar que un 84,2% de las personas sordas que han respondido nuestras encuestas tienen más de 30 años. Si bien un 78,9% realiza turismo dentro del país, el 42% aún no conoce el barrio de Mataderos. Todas las personas encuestadas respondieron que, en caso de no conocer el barrio, les gustaría conocerlo en algún momento. Hablamos de un 100% de encuestados que afirmaron tener el deseo de conocer el barrio, pero ¿Por qué no lo han hecho?

Nuevamente nos encontramos con barreras comunicacionales para las personas con discapacidad auditiva a la hora de viajar, ya que un 90% necesita un intérprete en LSA para comunicarse con los prestadores turísticos. Muchos de ellos respondieron que la dificultad está en la comunicación, ya que cuando realizaron visitas guiadas, sólo el 26,3 % tuvo la posibilidad de realizarlas con un guía que sepa LSA. El 10,5% de ellos tuvo que contratarlo aparte y el 47,4% no tuvo guía capacitado en LSA en sus visitas, tal como se aprecia en la siguiente imagen:



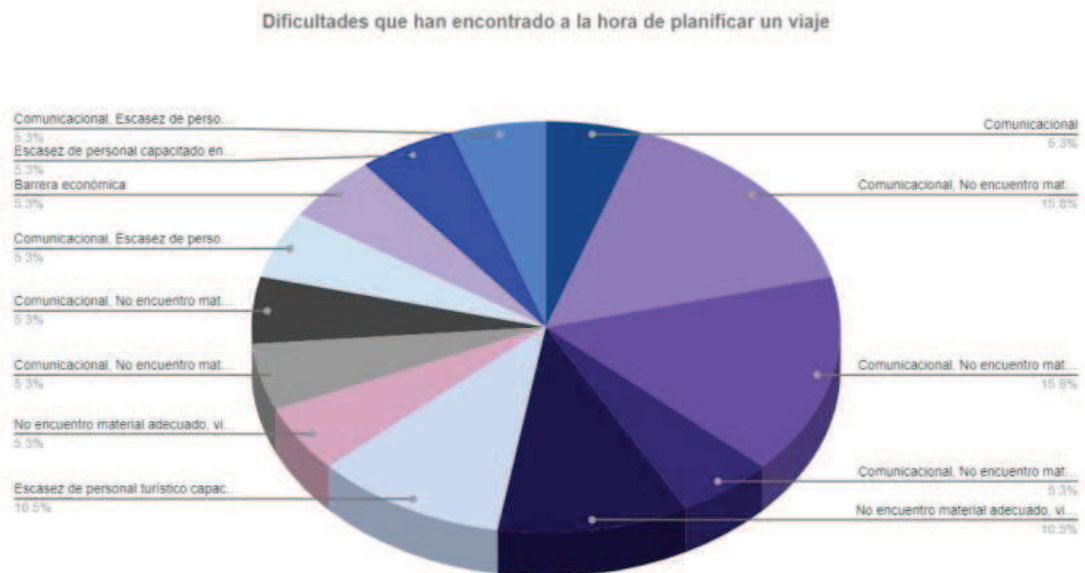
Fuente: Elaboración propia.

Es preocupante que más de la mitad de las personas encuestadas no sienten la inclusión de las personas sordas en el ámbito turístico.



Fuente: Elaboración propia.

En otra perspectiva, el mercado turístico pierde clientes potenciales al no ofrecer ciertas prestaciones dirigidas a las personas con discapacidad, ya que, si bien hablamos de una minoría en la población total, más del 94% viaja acompañada por lo tanto se duplicaría y hasta triplicaría el número de turistas y excursionistas, teniendo en cuenta que sólo el 5,3% no viaja por dificultades económicas. Creemos que es una oportunidad para aprovechar un terreno que aún no es explorado a nivel comercial.



Fuente: Elaboración propia.

## 6.2.5 Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)

Hemos utilizado esta herramienta para indagar los aspectos positivos y negativos en el sistema turístico del barrio de Mataderos, y así, proponer un circuito turístico accesible acorde a nuestros objetivos. A continuación, presentamos la elaboración de la misma:

### Fortalezas

- ❖ Significativo valor patrimonial.
- ❖ Oferta relacionada con la cultura gauchesca nacional.
- ❖ Representación de la vida campestre en la ciudad.
- ❖ Ubicación cercana al centro de la Ciudad de Buenos Aires.
- ❖ Caminos asfaltados.
- ❖ Mejoras recientes en las rutas de accesos al barrio.

- ❖ Variada oferta de transporte público.
- ❖ Atractivos cercanos entre sí.
- ❖ Wi-Fi gratis.
- ❖ Atractivos turísticos sin costo.
- ❖ Feria con amplia variedad de oferta de productos, shows y actividades que apuntan a la diversidad de gustos.
- ❖ Interés de los vecinos en la puesta en valor del barrio.
- ❖ Ampliación de la oferta laboral para personal turístico, población local y regional.

#### Oportunidades

- ❖ Personas con discapacidad auditiva predispuestas a conocer el barrio.
- ❖ Auge del turismo accesible a nivel global.
- ❖ Interés por parte del gobierno con respecto a la inclusión y a la promoción turística del barrio.
- ❖ No hay competencia similar o igual.
- ❖ Necesidad de un producto al alcance de las personas con discapacidad auditiva.

#### Debilidades

- ❖ No hay atractivos adaptados para discapacidad auditiva.
- ❖ Falta de personal turístico capacitado en LSA.
- ❖ El personal existente en los atractivos no es profesional de turismo.
- ❖ Atractivos desvalorizados y deteriorados.
- ❖ Sin centros de informes al visitante en el barrio.
- ❖ Insuficiente señalización en general.
- ❖ Limitaciones de días y horarios de la feria.
- ❖ No hay circuitos turísticos accesibles y tradicionales.
- ❖ Establecimientos gastronómicos con poca capacidad para la cantidad de visitantes que acuden los fines de semana.
- ❖ Cierre del Mercado de Hacienda, impactando en pérdidas de puestos laborales locales y cierre de comercios.
- ❖ Escasa y desactualizada información digital.
- ❖ Necesidad de revalorización del barrio a través de un circuito turístico inclusivo.

#### Amenazas

- ❖ Posibles obras en construcción.
- ❖ Manifestaciones en los accesos.

- ❖ Inseguridad y vandalismo.
- ❖ Incumplimiento del marco legal con respecto a la discapacidad auditiva y accesibilidad.
- ❖ Falta de promoción turística del barrio y de sus atractivos por parte del ENTUR, en comparación con otros de CABA.
- ❖ Menor concurrencia de personas por el cierre del Mercado de Hacienda.
- ❖ Las actividades pueden verse afectadas por factores climáticos.
- ❖ Los mapas turísticos de los Centros de Atención al Turista del ENTUR no incluyen a Mataderos.

### **6.3 Propuesta: Circuito turístico inclusivo en el Barrio de Mataderos.**

En base a todos los datos relevados y expuestos a lo largo de nuestra investigación consideramos realmente que las personas con discapacidad auditiva no pueden disfrutar el turismo en iguales condiciones que el resto de la sociedad. Hemos dado visibilidad en varias oportunidades de esa situación como también sobre la falta de guías capacitados en LSA y de la poca información que se encuentra al respecto.

Por otro lado, en relación a nuestro otro pilar de este trabajo, el barrio de Mataderos, hemos brindado los diferentes motivos por los cuales es de gran relevancia e importancia y lo significativo de su puesta en valor.

Es por ello que, a modo de unir ambos intereses y de incorporarlos a una oferta no existente, pensamos en crear una propuesta que sea inclusiva, es decir, para todas las personas, pero enfocándonos en la discapacidad auditiva y que apunte a revalorizar el patrimonio histórico-cultural que permita una mayor concurrencia de visitantes.

De este modo, quienes lo deseen podrán visitar el barrio y no sólo conocerlo sino que también entender y comprender su historia que forma parte de nuestra tradición argentina y que permite acercarnos a la vida gaucha.

Debido a lo mencionado, consideramos realizar un circuito turístico inclusivo por el barrio de Mataderos, el cual detallaremos a continuación, basado en la definición de Nélica Chan que detallamos en el marco teórico:

#### **ETAPA 1 DISEÑO**

- Tipo de Turismo: turismo accesible.
- Lugar: barrio de Mataderos, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.
- Público: si bien nuestra propuesta está enfocada a personas con discapacidad auditiva, el circuito lo podrá realizar cualquier ciudadano interesado en el mismo.
- Temática: turismo accesible e interpretación del patrimonio en Mataderos.

- Propuesta: “Circuito turístico inclusivo”.
- Atractivos a visitar:
  - ❖ Parque Alberdi,
  - ❖ Sede del Polideportivo Club Atlético Nueva Chicago,
  - ❖ Antiguo Mercado de Hacienda de Liniers,
  - ❖ Museo Criollo de Los Corrales,
  - ❖ Monumento al Resero,
  - ❖ Feria de Mataderos,
  - ❖ Bar Oviedo.
- Itinerario:



Elaboración propia, imagen adaptada de Google Maps (2022)



- Presentación formal del circuito:

**CIRCUITO TURÍSTICO INCLUSIVO**

Recorremos el barrio acompañados por un guía intérprete en Lengua de Señas Argentina. Conocé la historia y la tradición argentina. ¿Te lo vas a perder?

- ✓ PUNTO DE ENCUENTRO: PARQUE ALBERDI.
- ✓ POLIDEPORTIVO CLUB ATLÉTICO NUEVA CHICAGO
- ✓ ANTIGUO MERCADO DE HACIENDA DE LINIERS
- ✓ MUSEO CRIOLLO DE LOS CORRALES
- ✓ MONUMENTO AL RESERO
- ✓ FERIA DE MATADEROS
- ✓ BAR OVIEDO

**TURISMO PARA TODOS**

Consultar aranceles

Av. Directorio 6250

Inscripción previa

**ES HORA DE ROMPER EL SILENCIO**

Hablemos de...

**MATADEROS**

INCLUSIÓN Y TRADICIÓN.

Fuente: Elaboración propia

## ETAPA 2 ESPECIFICACIONES

- Días y horarios: desde Marzo a Diciembre, el segundo Domingo del mes desde las 9 am hasta las 12 pm.
- Cantidad mínima y máxima de pasajeros: mínimo 10, máximo 20.
- Tiempo máximo para la inscripción: hasta 48 hs antes del inicio del circuito.
- Punto de inicio y final: se iniciará en el Parque Alberdi con punto de encuentro en la bifurcación de las avenidas Directorio y Lisandro de la Torre y se finalizará en el Bar Oviedo.

## ETAPA 3 ELECCIÓN DE SERVICIOS

- Transporte: los visitantes arribarán a través de sus propios medios de transporte. El circuito es peatonal.
- Guía de turismo e intérprete: el grupo estará acompañado por dos guías profesionales de turismo, al menos uno de ellos será intérprete de la Lengua de Señas Argentina.
- Gastronomía:

- ❖ Desayuno: será en el anfiteatro del Parque Alberdi a las 9.30 hs. Se brindará un refrigerio basado en productos de nuestra tradición (pastelitos, alfajores de dulce de leche, entre otros).
- ❖ Almuerzo: será en el Bar Oviedo donde los visitantes podrán degustar los platos típicos. El menú contará con entrada, plato principal, bebidas y postre.
- Souvenirs: se obsequiará un llavero artesanal representativo de la cultura gauchesca.

#### **ETAPA 4 COSTOS**

- Costos fijos:
  - ❖ Entrada al Museo Criollo de Los Corrales \$100 pesos argentinos, tarifa octubre 2022.
  - ❖ Guía intérprete en LSA \$5.000 pesos argentinos por día, por grupo hasta 10 personas. De 11 a 20 personas \$7.000 pesos argentinos por día. Tarifa noviembre 2022.
  - ❖ Almuerzo en el Bar Oviedo \$2.500 pesos argentinos, tarifa noviembre 2022. Se trata de servicios tercerizados por estos prestadores, tienen valores pre-definidos, independientemente de la cantidad de visitantes que concurran.
- Costos variables: es el desayuno que otorgamos debido a que varía según la cantidad de inscriptos en el circuito.

Para finalizar, brindaremos algunas sugerencias las cuales consideramos que pueden favorecer la visibilidad del barrio y provocar interés para visitar al mismo:

- Integrarlo a la oferta turística de las visitas guiadas de los distintos barrios de CABA organizadas por el ENTUR.
- Incluirlo en los mapas turísticos que se brindan en los Centros de Atención al Turista del ENTUR.
- Incorporarlo en las aplicaciones de turismo y turismo accesible mencionando el circuito propuesto.

Consideramos importante aclarar que la propuesta que realizamos puede ser adaptada de la manera más conveniente por quien la lleve a cabo (organismos, instituciones, guías independientes, etcétera).

## **7. CONCLUSIONES**

### **7.1 Conclusión general**

Toda la información recabada a lo largo de este trabajo ha sido el resultado de una extensa investigación, motivada por detectar las barreras con las que se encuentran las personas con discapacidad al querer disfrutar del turismo. Pero por sobre todo, porque consideramos que se trata de un derecho y de que hay una necesidad no resuelta que merece ser expuesta.

Sumado a esto, se verificó la importancia patrimonial y cultural de Mataderos y se demostró la ausencia de una oferta accesible en el barrio y escasa en el resto del país en relación a la discapacidad auditiva.

En el marco teórico, logramos profundizar muchos conceptos que nos permiten mejorar el trato hacia las personas con discapacidad, lo cual es necesario para incluirlas en las actividades turísticas. Esto nos permitió poder detectar que muchas veces utilizamos términos erróneos para referirnos a diferentes temas y nos hizo reflexionar sobre el desconocimiento en base a la temática planteada. ¿Acaso no se difunde información al respecto? ¿En qué ámbitos se charla sobre discapacidad? No consideramos que sea una falta de interés, sino muchas veces de ignorancia. Es por ello que una de nuestras intenciones fue aportar visibilidad a una realidad existente. Así como también es existente la presencia de un barrio tan enriquecido de tradición argentina pero tan poco difundido, lo que fue impulso para que nosotras podamos adentrarnos en su historia, comprenderla y transmitirla apuntando a captar el interés de quienes lean.

Por otro lado, valoramos los aportes significativos que nos proporcionaron las entrevistas y encuestas, fueron de gran utilidad para que nos surjan variados puntos de vista:

- Como profesionales de turismo, pensamos que hay una necesidad que pocas veces se satisface.
- Como ciudadanas, consideramos la relevancia de conocer el marco legal, tanto derechos como obligaciones.
- Como personas, nos gustaría que se respeten los derechos humanos de todos.

Si bien notamos que aún falta mucho por mejorar, detectamos que actualmente hay mayor preocupación e interés por abordar esta problemática, que son más los organismos que se ocupan de ella en relación con años anteriores pero aún falta mucho por concientizar.

En definitiva, creemos que el turismo puede ser el nexo para la inclusión de personas con discapacidad y para la revalorización del barrio y ¿por qué no hacerlo a través de un circuito turístico? La idea de un circuito turístico accesible podría impulsar a otros barrios a imitar esta práctica y a incentivar a empresas y/o organismos turísticos a incluir propuestas similares para ampliar su oferta.

Según lo mencionado, consideramos que nuestra propuesta focaliza en aspectos de alto valor cultural e inclusivos, considerando que el barrio merece posicionarse como un punto turístico destacado en la ciudad y es en este sentido que el turismo puede permitirse apuntar a trascender las barreras que impidan su disfrute para todas las personas.

Finalmente, por todo lo planteado, podemos reafirmar nuestra hipótesis teniendo en cuenta que es un circuito que se podría llevar a cabo siempre y cuando haya quien esté interesado en su concreción.

### **7.1.1 Conclusión personal por Mariana Belén Rapetti**

A lo largo de todo el trabajo de investigación no deje de sentir una motivación especial sobre la temática “Circuito Turístico inclusivo en el barrio de Mataderos”.

Por un lado el barrio de Mataderos fue para mi padre Roberto Pedro Rapetti muy representativo ya que fue su lugar de residencia en su adolescencia, recibiendo de parte de él las mejores anécdotas e historias, al visitarlo en los últimos años pudo observar la desvalorización y deterioro edilicio del casco histórico, el mismo que recorría con sus padres participando de las actividades representativas de la vida del gaucho en la ciudad, si bien hoy en día esa tradición se sigue manteniendo, algunos elementos simbólicos como ser el Mercado de Hacienda de Liniers que fue trasladado a Cañuelas, ha dejado un vacío en la idiosincrasia de quienes tienen un sentimiento de afecto hacia el barrio.

Por otro lado las barreras físicas y comunicacionales en la discapacidad lo veo reflejado en mi cuñada Natalia Andrea Romero quien a través de los paseos realizados a distintos barrios organizados por el “Taller protegido ASTADIS” del que forma parte, requieren de profesionales y guías que estén capacitados en la temática de discapacidad, si bien son asistidos por docentes, terapeutas ocupacionales, asistentes sociales, son pocos los guías que pueden brindar el servicio a la discapacidad mental, hipoacusia, visual, entre otras.

La idea que me motivó a la organización de un circuito turístico inclusivo fue en primera instancia observar las limitaciones que tienen ciertas discapacidades al querer disfrutar de actividades turísticas. En segunda instancia resaltar la importancia histórico-

cultural que tiene el patrimonio de Mataderos y que debería ser revalorizado y tenido en cuenta como uno de los barrios emblemáticos en la ciudad de Buenos Aires.

Como futura profesional de turismo este trabajo me permitió conocer, observar, lo amplio que es el campo de la inclusión, lo enriquecedor que es su estudio para que las personas con discapacidad sean tenidas en cuenta en el momento de planificar sus viajes.

Por un turismo sin barreras. Mariana Belén Rapetti 36.929.622

### **7.1.2 Conclusión personal por Daniela Paola Pini**

Realizar esta investigación logró poner en práctica todas las materias abordadas a lo largo de mi carrera como estudiante, pero esta vez, desde una mirada integradora y profesional. Particularmente pretendí ser minuciosa en cada detalle, y a medida que avanzaba nuestra investigación, fui descubriendo situaciones a trabajar y mejorar.

Creo importante reiterar que el turismo, cuenta con una evidente falencia respecto a la discapacidad auditiva. Desde un punto de vista comercial, esta situación puede ser beneficiosa, ya que, una propuesta inclusiva podría ampliar el mercado con alternativas para diferentes gustos y necesidades. Sin embargo, cabe destacar, que no es rentable realizarlo en Mataderos. En este sentido, no hay una oferta adaptada porque no hay un mercado desarrollado, en mi opinión, porque la demanda es reducida.

Desde el punto de vista humano, me pregunto, ¿quién debe satisfacer las necesidades del consumidor a pesar que sea un porcentaje reducido en la población? Aquí juega un papel importante el Estado. Si al sector privado no le interesa realizar este tipo de estrategias desde el punto de vista monetario, desde el punto de vista social y cultural el Estado debe intervenir, ya que es una realidad que no podemos ignorar.

Por otro lado, descubrí una contradicción conmigo misma, ya que, pretendemos incluir a personas con discapacidad auditiva a través de un circuito en Mataderos, PERO no estoy capacitada en LSA y tampoco conocía el barrio antes de nuestro relevamiento. Otra vez me encontré con desinformación por desconocer el tema. Hoy en día, puedo decir que este circuito es algo innovador e integrador, pero muchos factores y actores deberían coincidir para que sea viable.

Por último, quiero mencionar que uno de mis objetivos personales fue realizar un aporte a la comunidad turística y a la población, trabajo que realicé con mucho esfuerzo y vocación. Además, tuve el privilegio de coincidir con mis compañeras que, con un gran compromiso, cooperaron con sus conocimientos y experiencias para que sea posible.

En definitiva, puedo afirmar que este proceso de investigación me motivó a seguir trabajando para poner “mi pequeño grano de arena” en el mundo turístico. Espero poder lograrlo en un futuro, aportando nuevas propuestas e investigaciones.

### **7.1.3 Conclusión personal por Natalí Zungri**

Recuerdo cuando, en 2014, había comenzado a buscar información sobre turismo y discapacidad auditiva, ¡qué difícil lograr encontrar información actual al respecto! Al retomar la investigación este año, pude notar que, si bien aún falta bastante, hay más difusión, personas y organismos ocupados en abordar la temática.

Por otro lado, algo que quisiera remarcar que ha llamado mi atención, es que muchas veces profesionales del turismo se refieren al turismo accesible como un turismo para personas con discapacidad y no para todas las personas, a lo cual apunta. Creo que el dar a conocer más estos temas nos permitirán transmitir el mensaje correctamente y poder lograr la inclusión de la cual hemos hablado durante gran parte de nuestro trabajo. Un destino accesible, un destino para que todas las personas puedan disfrutarlo, es justamente eso. La accesibilidad brinda autonomía, brinda libertad a las personas con discapacidad y a sus acompañantes ya que hace que la persona sorda en este caso, pueda relacionarse sin depender de otro y que su acompañante también pueda disfrutar sin tener que convertirse en “relator”.

Al adentrarme más en el tema, más me convenzo de lo primordial que es ampliar la oferta de destinos turísticos accesibles y brindarles el derecho a las personas con discapacidad de que puedan elegir dónde vacacionar, qué visitar y disfrutar, y no limitarlos a tener que optar sólo por aquellos pocos sitios adaptados, obligándolos a reducir opciones y a elegir por descarte y no por el pleno querer.

Una persona sin discapacidad puede analizar qué destino le gustaría visitar por su naturaleza, por sus atractivos, por sus excursiones, etc y, luego de evaluar ese gran abanico de opciones, puede elegir el más acorde a sus preferencias. Ahora pregunto, una persona con discapacidad, ¿puede hacer lo mismo o debe hacer el camino inverso, empezando primero una búsqueda de destinos accesibles y, sobre esa oferta, elegir el que más se adapte a sus necesidades? Me hubiera gustado, al menos, haber podido reemplazar la palabra necesidad por preferencia.

Además, me cuestiono, por ejemplo, ¿cuántas personas con discapacidad habrán querido alojarse en un determinado hotel y por no ser accesible tuvieron que seguir la búsqueda? ¿Cuántas visitas guiadas no pudo realizar una persona sorda porque no había un guía intérprete en LSA? Seguramente ese hotel y los representantes de esa visita guiada

nunca se enteraron de que perdieron una oportunidad de incluir a un visitante más en sus servicios. Aquí es donde también quisiera mostrar que tomar acciones que aporten a la accesibilidad es una inversión y jamás será una pérdida. Ojalá, si algún día un prestador de servicios no puede brindar uno de ellos por falta de accesibilidad se cuestione, se replantee, y sea capaz de ver en esa falta una oportunidad de mejora.

En nuestro trabajo, hemos mencionado que algunos atractivos turísticos cuentan con aro magnético, videos subtítulos o interpretados en LSA lo cual considero que es un gran avance, sin embargo pienso, por ejemplo, que un mismo atractivo brinda visitas guiadas en español u otros idiomas pero que las personas sordas deben mirar un monitor subtítulo para tener información (que no es más que eso) y que no pueda disfrutar del rol del guía, quien tiene la facultad de transmitir con calidez y pasión, lo cual no puede hacer una pantalla. Así es como se genera exclusión y es por eso que, desde nuestro lugar, queremos fomentar que el tipo de turismo que debe prevalecer es el accesible, insisto, un turismo para todos.

¿Cuánto puede significar para nosotros el capacitarnos en LSA? Y, por el contrario, ¿Cuánto significa para una persona sorda llegar a un destino y que lo reciban interpretando su lengua?

En relación a lo expresado anteriormente, creo que nuestra propuesta de un circuito turístico inclusivo en Mataderos puede ser el puntapié para replicarse en otros sitios en donde se desarrolla el turismo.

Mataderos tiene la peculiaridad de traernos en plena ciudad un espacio de tradición gauchesca que nos permite relacionarnos con gran parte de nuestra historia y revivirla a través de diferentes actividades y espectáculos. ¿No sería gratificante poder compartirla entre todos?

Realmente espero que podamos haber aportado a dar visibilidad tanto a la riqueza patrimonial del barrio como así también a la importancia de la inclusión de las personas con discapacidad.

## **8. BIBLIOGRAFÍA**

- Abdulcader de Jadur N. y Restom M. (2015). *Jornadas Internacionales de Control Externo de la Administración Pública XXIII Congreso Nacional de Tribunales de Cuenta, Organos y Organismos de control Externo de la República Argentina*.  
<https://agpsalta.gov.ar/jornadas/wp-content/uploads/2015/10/TemaIII-03.pdf>
- Abreu Hernández, P. (26 de febrero de 2018). *No es lo mismo el animador turístico que el guía turístico*.  
<https://www.entornoturistico.com/animador-turistico-guia-turistico/#:~:text=Un%20gu%C3%ADa%20no%20es%20ni,nivel%20pr%C3%A1ctico%2C%20de%20todos%20os>
- Acerenza, M. (1991). *Administración del turismo*. Editorial Trillas.  
[file:///C:/Users/Windows/Downloads/Aceranza\\_Administracion\\_del\\_turismo.pdf](file:///C:/Users/Windows/Downloads/Aceranza_Administracion_del_turismo.pdf)
- Acosta Maroto, M. (2022). *Factores que influyen en el desarrollo del turismo accesible para personas Sordas, caso de estudio Comunidad Salasaca*. [Tesis de grado, Universidad de las Fuerzas Armadas].  
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/28508/1/T-ESPE-019945.pdf>
- Agencia Nacional de Discapacidad (2010). *Directrices de accesibilidad en servicios turísticos y guía de autoevaluación*.  
[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/02-18\\_directrices-accesibilidad-servicios-turisticos.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/02-18_directrices-accesibilidad-servicios-turisticos.pdf)
- Agencia Nacional de Discapacidad (2022). *Plan Accesar*.  
<https://www.argentina.gob.ar/andis/plan-accesar>
- Agrupación Gaucha Tierra Cuyana.(1 de junio de 2016). *La vestimenta del gaucho no es disfraz*. [Imagen]. Facebook.  
<https://m.facebook.com/1001368959928972/photos/1112678542131346/>
- Agüero Aguilar, T. (2021). *Propuesta de guía para las buenas prácticas en la incorporación y atención orientada al segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva usuarias de los servicios del hotel Xandari Resort y Spa, en el periodo 2019-2021*. [Tesis de grado, Universidad Técnica Nacional].  
<https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/602/PROPUESTA%20DE%20GUIA%20PARA%20LAS%20BUENAS%20PRACTICAS%20EN%20LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilera, T. (2015). *Circuitos turísticos*.  
<https://www.slideshare.net/tatyaguilera/circuitos-tuiticos>



- Almirón, A., Bertoncetto, R. y Troncoso, C. (2006). *TURISMO, PATRIMONIO Y TERRITORIO. Una discusión de sus relaciones a partir de casos de Argentina*.  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322006000200001](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322006000200001)
- Álvarez-Areces, M. (2008). *Patrimonio industrial. Un futuro para el pasado desde la visión europea*. <http://www.scielo.org.co/pdf/apun/v21n1/v21n1a02.pdf>
- Argentinaxplora (s.f.). *Vestimenta del gaucho*.  
<https://argentinaxplora.com/actividad/legado/gaucho/gaucho.htm>
- Asociación Argentina por un Turismo Accesible (s.f.). *Asociación Argentina por un Turismo Accesible*. <https://aapta.com.ar/>
- Ballart, J. (1997). *El patrimonio histórico y arqueológico: valor y uso*.  
<https://books.google.com/cu/books?id=HXfW8RwMdbkC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Barriada. (15 de noviembre de 2022). *Comuna 9* [Fotografía].  
<https://www.barriada.com.ar/comuna-9/>
- Bertran Pioto, M. (s.f.). Los 7 tipos de discapacidad (y sus características). *Médico plus*.  
<https://medicoplus.com/medicina-general/tipos-discapacidad>
- Boullon, R. (1997). *Planificación del espacio turístico*. México: Trillas.
- Boullon, R. (2006). *Planificación del espacio turístico 4ta. edición*.  
<https://www.entornoturistico.com/planificacion-del-espacio-turistico-de-roberto-c-boullon-pdf/>
- Buenos Aires Ciudad (s.f.). *COPIDIS*. <https://www.buenosaires.gob.ar/copidis>
- Buenos Aires Ciudad (s.f.). *Ente de Turismo*.  
<https://www.buenosaires.gob.ar/jefedegobierno/secretariageneral/institucional-ente-de-turismo>
- Buenos Aires Ciudad (s.f.). *Mataderos*.  
<https://www.buenosaires.gob.ar/laciudad/barrios/mataderos>
- Buenos Aires Ciudad. (2 de octubre de 2017). *Día de la persona sorda*.  
<https://www.buenosaires.gob.ar/noticias/dia-de-la-persona-sorda#:~:text=La%20forma%20correcta%20de%20dirigirse,limitaci%C3%B3n%20es%20no%20poder%20escuchar.>
- Buenos Aires Ciudad. (10 de abril de 2013). *Circuito turístico y homenaje por el Aniversario de Mataderos*.  
<https://www.buenosaires.gob.ar/noticias/circuito-turistico-y-homenaje-por-el-aniversario-de-mataderos>

- Buenos Aires Ciudad (2019). *Movilidad turística*.  
<https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/observatorio/movilidad-turistica>
- Buenos Aires Ciudad (2020). *Análisis por barrio. Valoración online de los atractivos*.  
<https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/observatorio/valoracion-online-atractivos-turisticos>
- Buenos Aires Ciudad (2020). *Turistas Nacionales*.  
<https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/observatorio/turistas-nacionales>
- Buenos Aires Ciudad (2022). *Fundamentación*.  
[https://www.buenosaires.gob.ar/areas/cultura/cpphc/fcyf/fundamentacion.php?menu\\_id=18623](https://www.buenosaires.gob.ar/areas/cultura/cpphc/fcyf/fundamentacion.php?menu_id=18623)
- Cantú Moya f. (13 de abril de 2018). *Un turismo clave en el desarrollo de cada rincón del mundo*.  
<https://www.entornoturistico.com/turismo-cultural-un-turismo-clave-en-el-desarrollo/>
- Castillero Mimenza, O. (2018). Los 6 tipos de discapacidad y sus características. *Psicología y mente*. <https://psicologiymente.com/salud/tipos-de-discapacidad>
- Cervantes, A. (2015). *Circuitos turísticos*.  
<https://es.slideshare.net/acervantesarriola/presentacin-1-el-circuito-turstico-52776252>
- Chan, N. (2005). *Circuitos turísticos: programación y cotización*. (3ª ed.). Ediciones turísticas.
- Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (s.f.) *Conceptos, herramientas y prácticas para la inclusión de personas con discapacidad*.  
[https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/manual\\_para\\_web\\_0.pdf](https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/manual_para_web_0.pdf)
- Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (2019). *Manual práctico de la comunicación inclusiva*.  
[https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/manual\\_practico\\_de\\_comunicacion\\_inclusiva\\_\\_digital\\_0.pdf](https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/manual_practico_de_comunicacion_inclusiva__digital_0.pdf)
- Comuna 15 Buenos Aires (s.f.). *Las 15 comunas de la ciudad*.  
<http://comuna15buenosaires.blogspot.com/p/blog-page.html>
- Confederación Argentina de Sordos (2020). *¿Quiénes somos?*. <https://cas.org.ar/>
- Confederación Gaucha (2021). *Turismo en Argentina*.  
<https://www.confederaciongaucha.com.ar/>
- Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (2012). *Lenguas de señas: “cada comunidad desarrolló la propia por necesidad”*.

- <https://www.conicet.gov.ar/lenguas-de-senas-cada-comunidad-desarrollo-la-propia-por-necesidad/>
- Consultas Otorrino (2019). *¿Cuáles son los distintos tipos de sordera?*  
<https://www.consultasotorrino.com.ar/tipos-de-sordera/>
- Convención Interamericana para la Eliminación de la Discriminación contra Personas con Discapacidad n° 25.280 (2000).  
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/63893/norma.htm>
- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008).  
[https://www.mp.gba.gov.ar/turismo/downloads/Ley\\_Nacional\\_26.378.pdf](https://www.mp.gba.gov.ar/turismo/downloads/Ley_Nacional_26.378.pdf)
- Dirección Nacional de Mercados y Estadística (2022). *TURISMO INTERNO - EVYTH. SEGUNDO TRIMESTRE 2022.*  
<https://www.yvera.tur.ar/sinta/informe/documentos/descarga/633b06f8c58ae419013990.pdf>
- Encuentros para guías. (26 de junio de 2020). *Circuitos NO tradicionales: Mataderos y Caballito* [Archivo de Video]. Youtube.  
[https://www.youtube.com/watch?v=BF8tmGY-tiQ&ab\\_channel=EncuentrosparaGuias](https://www.youtube.com/watch?v=BF8tmGY-tiQ&ab_channel=EncuentrosparaGuias)
- Entorno Turístico (17 de enero de 2016). *¿Cuáles son los tipos de turismo que existen?*  
<https://www.entornoturistico.com/cuales-son-los-tipos-de-turismo-que-existen/>
- Falco, O. (2012). *Mataderos su génesis, su historia*. Ediciones BP.
- Federación Mundial de Sordos (2016). *Quiénes somos*. <http://wfdeaf.org/who-we-are/>
- García Canclini, N. (1999). *Los usos sociales del patrimonio cultural*.  
[https://www.academia.edu/7333334/Canclini\\_Los\\_usos\\_sociales\\_del\\_patrimonio\\_cultural](https://www.academia.edu/7333334/Canclini_Los_usos_sociales_del_patrimonio_cultural)
- García de la Cruz, L. (2020). *Accesibilidad de personas con discapacidad auditiva para asistir a eventos en cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo- 2019*. [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte].  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25281/Garc%C3%ADa%20de%20la%20Cruz%20Lucymar%20Briggett\\_Total.pdf?sequence=2&isAllowed=n](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25281/Garc%C3%ADa%20de%20la%20Cruz%20Lucymar%20Briggett_Total.pdf?sequence=2&isAllowed=n)
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (2009). *Temas de Patrimonio Cultural (29)*. Buenos Aires.
- Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2008). *Manual de señalética accesible*. Buenos Aires.
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (2021). *Mataderos la tradición gaucha*. Fernando Salvati.  
[https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/boletin\\_el\\_observador\\_34.pdf](https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/boletin_el_observador_34.pdf)
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (2021). *Mataderos. Pampa y Asfalto. (1ª ed., Vol. 1)*. Marcela Barsamian.

[https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/cuaderno\\_mataderos\\_\\_pampa\\_y\\_asfalto.pdf](https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/cuaderno_mataderos__pampa_y_asfalto.pdf)

Hunziker, W. y Krap K. (1942). *Fundamentos de la Doctrina General del Turismo*.

[https://www.researchgate.net/publication/339602334\\_FUNDAMENTOS\\_DE\\_LA\\_DOCTRINA\\_GENERAL\\_DEL\\_TURISMO\\_La\\_obra\\_que\\_codifico\\_el\\_estudio\\_convencional\\_del\\_turismo/link/5e5bb990a6fdccbeba0fa79d/download](https://www.researchgate.net/publication/339602334_FUNDAMENTOS_DE_LA_DOCTRINA_GENERAL_DEL_TURISMO_La_obra_que_codifico_el_estudio_convencional_del_turismo/link/5e5bb990a6fdccbeba0fa79d/download)

Hernández, L. (1 de junio de 2016). *Clasificación y Tipos de Patrimonio Cultural*. Andarte.

<https://www.andartearte.com/clasificacion-tipos-patrimonio-cultural/>

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hunziker, W. y Krap K. (1942). *Fundamentos de la Doctrina General del Turismo*.

[https://www.researchgate.net/publication/339602334\\_FUNDAMENTOS\\_DE\\_LA\\_DOCTRINA\\_GENERAL\\_DEL\\_TURISMO\\_La\\_obra\\_que\\_codifico\\_el\\_estudio\\_convencional\\_del\\_turismo/link/5e5bb990a6fdccbeba0fa79d/download](https://www.researchgate.net/publication/339602334_FUNDAMENTOS_DE_LA_DOCTRINA_GENERAL_DEL_TURISMO_La_obra_que_codifico_el_estudio_convencional_del_turismo/link/5e5bb990a6fdccbeba0fa79d/download)

Instituto de Gestión Cultural y Artística (2021). *Patrimonio material e inmaterial: definición, diferencias y ejemplos*.

<https://igeca.net/blog/389-patrimonio-material-e-inmaterial-definicion-diferencias-y-ejemplos>

Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018). *Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad. Resultados preliminares 2018*.

[https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/estudio\\_discapacidad\\_07\\_18.pdf](https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/estudio_discapacidad_07_18.pdf)

Instituto Nacional de Lengua de Señas Argentina (2014). *La Lengua de Señas Argentina – LSA*. <https://inalsa.cas.org.ar/nuestra-lsa/lengua-de-senas-argentina-lsa/>

Instituto Nacional de Lengua de Señas Argentina (2014). *Status Lingüístico de las Lenguas de Señas en el mundo*. <https://inalsa.cas.org.ar/nuestra-lsa/la-ls-en-el-mundo/>

La Guía de Buenos Aires (2020). *Feria de Mataderos*.

<https://www.laguiadebuenosaires.com/feria-de-mataderos/>

Ley de Accesibilidad de la Información en Páginas Web n° 26653 (2010).

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/175000-179999/175694/norma.htm>

Ley de Accesibilidad física (2003).

[https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/ley\\_962\\_-\\_codigo\\_de\\_edificacion\\_de\\_la\\_ciudad\\_de\\_buenos\\_aires.pdf](https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/ley_962_-_codigo_de_edificacion_de_la_ciudad_de_buenos_aires.pdf)

Ley Nacional de Turismo. (2005).

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm>

- Ley Nacional de turismo accesible. *Decreto n° 25.643* (2002).  
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/77719/norma.htm>
- Ley Provincial de Turismo n°14209 (2011).  
<https://normas.gba.gob.ar/ar-b/ley/2010/14209/11570>
- Ley Sistemas de audición para hipoacúsicos. (2006).  
<https://e-legis-ar.msal.gov.ar/hdocs/legisalud/migration/html/13659.html>
- Lleida Alberch, M. (2010). *El patrimonio arquitectónico, una fuente para la enseñanza de la historia y las ciencias sociales*. <https://www.redalyc.org/pdf/3241/324127609005.pdf>
- Ministerio de Turismo y Deportes (s.f.). *Portal oficial del Estado Argentino*.  
<https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes>
- Molina, S. (2005). *Planificación integral del turismo*. Recuperado de:  
<https://fhcevirtual.umsa.bo/btecavirtual/?q=node/10>
- Molina N., Lara K., Solano K. y Narváez M. (2014). *Guía para la atención de personas con discapacidad*.  
<https://es.slideshare.net/Neimo/guia-para-la-atencion-de-personas-con-discapacidad>
- Moreno, C. (2019). *Reflexiones sobre Memoria y Patrimonio de nuestra tierra, de nuestra gente y su cultura*.  
[https://www.icomos.org/images/DOCUMENTS/Charters/venice\\_sp.pdf](https://www.icomos.org/images/DOCUMENTS/Charters/venice_sp.pdf)
- Mutualidad Argentina de Hipoacúsicos (s.f.). *Programa sin barreras*.  
<https://mah.org.ar/programa-sin-barreras/>
- NotiArgentina (2021). *Comisión permanente de Discapacidad en la Legislatura porteña*.  
<https://notiargentina.com.ar/index.php/2-uncategorised/743-comision-permanente-de-discapacidad-en-la-legislatura-portena>
- Noticias del Congreso Nacional (2015, 4 de noviembre). *Para que la Feria de Mataderos se incorpore al circuito turístico*.  
<https://www.ncn.com.ar/para-que-la-feria-de-mataderos-se-incorpore-al-circuito-turistico/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (s.f.). *Patrimonio cultural*.  
<https://es.unesco.org/fieldoffice/santiago/cultura/patrimonio#:~:text=El%20patrimonio%20es%20el%20legado,transmitiremos%20a%20las%20generaciones%20futuras.>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (s.f.). *Sostenibilidad del patrimonio*.  
<https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Patrimonio.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2003). *Textos fundamentales de la Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural*

- Inmaterial de 2003*. Edición 2020.  
<https://ich.unesco.org/es/textos-fundamentales-00503>
- Organización Mundial del Turismo (s.f.). *Código ético Mundial para el turismo*.  
<https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Organización Mundial del Turismo (2007). *Entender el turismo: Glosario básico*.  
[https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/imported\\_images/39099/glossarysprev.pdf](https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/39099/glossarysprev.pdf)
- Organización Mundial del Turismo (s.f.). *Glosario de términos turísticos*.  
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Organización Mundial del Turismo (1997). *Introducción al turismo*.  
<http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Paredes Lagos, A., Salazar Siles, D. y Sarvia Morán, L. (2020). *El lenguaje de señas como una herramienta para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo en la ciudad de León, Nicaragua*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].  
<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/7812/1/245001.pdf>
- Prats, L. (1997). *Antropología y Patrimonio*. Editorial Ariel S.A.  
[https://www.academia.edu/35794292/\\_Lloren%C3%A7\\_Prats\\_Antropolog%C3%ADa\\_y\\_Patrimonio](https://www.academia.edu/35794292/_Lloren%C3%A7_Prats_Antropolog%C3%ADa_y_Patrimonio)
- Prats, L. (1998). *El concepto de patrimonio cultural*. *Cuadernos De antropología Social* (11).  
<http://docencia.uaeh.edu.mx/estudios-pertinencia/docs/cultural/99.pdf>
- Presidencia de la Nación (s.f.). *Agencia Nacional de Discapacidad: Nueva Ley de Discapacidad*. <https://www.argentina.gob.ar/andis>
- Proyecto de ley Federal de LSA (2022).  
<https://cas.org.ar/leyfederalalsa/#1628609956125-e43648e3-d4c7>
- Pérez P. J. y Gardey A. (2009). *Definición de accesibilidad*.  
<https://definicion.de/accesibilidad/>
- Ramírez, L. (2007). *La Feria de las artesanías y de las tradiciones populares del barrio de Mataderos” Una nueva valorización del espacio urbano* [Tesis de grado].  
<https://cdsa.aacademica.org/000-106/224.pdf>
- Red de Turismo Accesible (s.f.). *Potenciando el desarrollo del Turismo Accesible*.  
<https://redturismoaccesible.com.ar/>
- Real Academia Española. (s.f.). Sordo. *En Diccionario de la lengua española*. Recuperado en noviembre 2022, de <https://dle.rae.es>
- Santellan, G. (2021). *Propuestas para generar accesibilidad comunicacional en turismo. Inclusión de las personas sordas e hipoacúsicas*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Martín].

<https://ri.unsam.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/1480/TFPP%20EEYN%202021%20SGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sinti Rojas, M. y Torres Navarro, M. (2022). *Turismo Accesible para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe, Callao 2022* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93849/Sinti\\_RMJ-Torres\\_NMP-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93849/Sinti_RMJ-Torres_NMP-SD.pdf?sequence=1)

Tigre Municipio. (7 de febrero de 2020). *Turismo accesible: Tigre organiza visitas guiadas con Intérprete de Lengua de Señas Argentina*.

<https://www.tigre.gob.ar/novedades/detalle/893>

## **9. ANEXOS**

### **9.1 Entrevistas**

#### **9.1.1 Entrevista a Iván Ravlic.**

Coordinador Directrices de Accesibilidad en el Ministerio de Turismo de la Nación.

#### **1. ¿Creés que las personas sordas son tenidas en cuenta a la hora de desarrollar un circuito turístico? ¿Por qué?**

Creo que no hay una única respuesta a esta pregunta, no es blanco o negro dado que hay muchos grises. En Argentina, en su vasto territorio, existen experiencias en las cuales se considera a las personas sordas o se programan visitas con guías y/o Intérpretes de Lengua de Señas, se dispone de recursos que las contemplan, en ocasiones también las organizaciones que las nuclean arman y diseñan sus viajes a medida, lógicamente hay destinos y organizaciones más avanzadas que otras en la temática. Seguramente, lo que está faltando es universalizar las opciones y que sean consideradas en mayor medida, algo que se va logrando lentamente con mayor concientización y sensibilización en el tema, con opciones de formación, mayor profesionalización en el sector y valoración del conocimiento de la LSA y por sobre todas las cosas la unión, representación y el reclamo legítimo de la comunidad sorda por sus derechos.

#### **2. A la hora de planificar un viaje ¿Cuál pensás que es la principal barrera a nivel nacional entre las personas sordas y el turismo?**

Al momento de planificar la principal barrera es la escasez y falta de disponibilidad de información fidedigna sobre las condiciones de accesibilidad auditiva en los servicios y destinos turísticos, al igual que la barrera comunicacional y/o actitudinal que se puede presentar entre una agencia intermediaria y/o con la prestación directa a contratar, aspectos que la tecnología de alguna manera ha ido logrando subsanar.

#### **3. En base a la información que leímos y al ciclo de charlas virtuales sobre las distinciones en la accesibilidad turística, pensamos que se le da prioridad a la discapacidad motriz antes que a la auditiva ¿Creés que es así? ¿Por qué?**

Podríamos decir que se le da prioridad a la accesibilidad física, como un acto de equiparación de oportunidades, donde todas las personas como primer instancia podamos llegar, acceder y utilizar, en ese sentido el cumplimiento de las dimensiones que se requieren para poder hacer uso de forma independiente por una persona usuaria de silla de ruedas, ya que son quienes establecen el estándar, nos benefician a todas las personas para desplazarnos de forma segura, con autonomía y dignidad a lo largo de nuestras vidas porque recordemos que las personas beneficiarias de la accesibilidad también son aquellas que movilizan con un carrito de bebés, con bultos/equipaje, las personas mayores, aquellas con una discapacidad temporal motivo de algún accidente, entre las que puede haber



personas con discapacidad auditiva y otras, y desde luego que también es la base que brinda desplazamientos seguros a personas con otras discapacidades como por ejemplo la visual. A partir de allí gradualmente se procura trabajar en la mejora continua de la accesibilidad sensorial, cognitiva y actitudinal, buscando la inclusión y calidad de servicio para el mayor universo posible de personas.

En lo que respecta a la accesibilidad auditiva las sugerencias refieren a que toda información auditiva tenga su alternativa visual, mediante subtítulos, pictogramas e interpretación en LSA, la instalación de aros magnéticos para el uso de aquellas personas que tengan implante coclear, recursos tecnológicos y fundamentalmente la capacitación del personal para comunicarse mediante el uso de la Lengua de Señas o bien cuando no sea posible, contar con los recursos y tips para lograr una comunicación efectiva y cordial.

**4. ¿Creés que hay predisposición por parte de los prestadores de servicios turísticos en la inclusión de las directrices?**

Nuevamente es una pregunta muy general, porque la experiencia y realidad demuestran que el abanico es amplio, pero cada vez hay mayor predisposición y comprensión por mejorar las condiciones de accesibilidad, entendiendo que redundo siempre en una mejor prestación del servicio y consecución de derechos. Desde luego las circunstancias y contextos son disímiles, considerando geografía, cultura, antigüedad, recursos económicos, desarrollo local, acceso a la tecnología, nivel de formación, estacionalidad, políticas públicas locales, etc.

**5. ¿Ves viable que en los sectores donde se desarrolla el turismo haya al menos un profesional por turno intérprete de LSA?**

Actualmente no lo veo viable en lo cotidiano, exceptuando algún que otro caso aislado y conozco las dificultades para instrumentarlo, pero creo que mínimamente ese tiene que ser nuestro horizonte, saber hacia dónde dirigirnos e idealmente cualquier persona en cualquier puesto y turno debería poder comunicarse en LSA. En tanto hay que formular estrategias, alternativas, lograr cambios en las prácticas sociales y colectivas, el turismo puede ser un vehículo para la inclusión social, pero requiere de la articulación y trabajo de otros sectores también.

**6. ¿Crees que la ley nacional de turismo accesible (en relación a lo auditivo) se cumple?**

La realidad demuestra que la Ley de Turismo Accesible apenas consiguió poner en un lugar de relevancia normativa al turismo accesible y expresar buenas intenciones pero no obtuvo avances profundos ni concretos, su cumplimiento no es medible en ninguno de sus aspectos, dado que es prescriptiva, pero carece de sanciones para quienes incumplan sus postulados, además cada jurisdicción provincial y/o municipales es quien regula y

categoriza la mayoría de las prestaciones turísticas y tampoco fue reglamentada, entre otros déficits que presenta la ley. En cuanto al artículo 5° (se deberá adecuar el 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) en contadas excepciones se ha realizado mediante folletería en Braille y material audiovisual con Intérprete en LSA.

**7. Como futuras profesionales en turismo queremos aportar a hacer visible la importancia de la inclusión de personas con discapacidad auditiva en el rubro, ¿Qué podrías aconsejarnos?**

Formar y tejer redes entre la comunidad sorda, las asociaciones, las prestaciones turísticas y la administración pública, ya sea municipal, provincial y/o nacional. Generar espacios virtuales y/o presenciales que transmitan la importancia, brinden información, posibilidades, sugerencias, que sensibilicen y sean facilitadoras de recursos y oferta formativa. Difundir las buenas prácticas existentes y modelos a seguir, imitar y mejorar. Impulsar proyectos de inclusión desde el ámbito que se desenvuelvan, ya sea académico, público, privado, tercer sector. El presente trabajo final es un ejemplo de ello, trabajar y luchar por su implementación es otro gran avance.

**8. Nos interesa conocer tu opinión en relación a nuestra propuesta sobre desarrollar un circuito turístico en Mataderos acompañado de un intérprete de LSA. ¿Creés que se puede implementar?**

Totalmente, pueden capitalizar las experiencias de otros destinos y sumarle valor a su propuesta, como también conocer las posibles dificultades.

**9. No es obligatorio responder: Dejamos este espacio para que nos comentés alguna sugerencia, opinión personal, anécdota, etc.**

Habiéndoles respondido por correo electrónico y contestando la entrevista creo que pude abarcar bastante mis percepciones personales, así como los avances institucionales, facilitarles información y recursos. Mi sugerencia es que en su desarrollo profesional y personal siempre se guíen por el camino de la ética, que sean persistentes en sus sueños y proyectos, que las oportunidades aparecen, hay que buscarlas y también tenerles paciencia, que siempre trabajen con vocación y encuentren su pasión para lograr todo lo anterior. Éxitos.

9.1.2 Entrevista a Laura Ghezzi.

Subgerente Capacitación, Calidad, Innovación y Accesibilidad. Gerencia de Competitividad y Regulación Turística. Dirección General de Desarrollo Turístico del Entur.

**1- ¿Creés que las personas sordas son tenidas en cuenta a la hora de desarrollar un circuito turístico en CABA? ¿Por qué?**

Hace tiempo que los análisis y estudios estadísticos han demostrado que, para que un destino turístico sea competitivo tiene que contemplar y atender las motivaciones y necesidades de todos los segmentos de visitantes y turistas. En base a informes y observaciones de nuestro Observatorio Turístico, y en conjunto con otros Organismos del Gobierno de la Ciudad, de la Nación y del sector privado, venimos desarrollando en todo el ámbito porteño, diferentes acciones y proyectos que contemplan la accesibilidad y la inclusión para todas las personas.

Por otro lado, la Subgerencia Operativa de Capacitación, Calidad, Innovación y Accesibilidad, que está especializada en esta temática puntual, acciona con otras áreas del organismo, a fin de garantizar que se incluya en cada uno de los proyectos, la mayor cantidad de información para atender. El área de Visitas Guiadas, es encargada del desarrollo de los diferentes circuitos turísticos,

No solo tenemos en cuenta el desarrollo de los circuitos turísticos sino también cada uno de los atractivos de manera individual, muchos de los cuales han modificado sus estructuras edilicias a fin de ser inclusivos, por ejemplo museos y galerías que en sus instalaciones han incorporado aros magnéticos con sistema de amplificación, cumplimentando normativas legislativas de la Ciudad (ej: Ley CABA 1870/05 entre otras y la Ley 962 de Accesibilidad física) .

<https://mah.org.ar/programa-sin-barreras/>

Para citar otro ejemplo, el Buenos Aires Museo (que forma parte del proyecto 50 destinos) tiene en su interior cuadros parlantes con videos con subtítulos y LSA. Asimismo, el personal del museo está instruido para la utilización de la plataforma TALK iN, que traduce instantáneamente al visitante en su teléfono a Lengua de Señas Argentina.

Los cuadros parlantes proponen la interacción entre dos cuadros. Los mismos, llevan a cabo una conversación entre sí para conocer acerca de las pasiones porteñas y abordan temáticas como el sabor de la gastronomía, la música y el deporte, incluyendo datos de la Ciudad.

Los diálogos se encuentran traducidos al inglés e interpretados en lengua de señas Argentina, lo que permite hacer de esta intervención tecnológica, una experiencia accesible para quien interactúe con ella.

Por otro lado, junto a COPIDIS (Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad) hemos desarrollado la Guía de Turismo Accesible con los principales atractivos de la Ciudad, la misma se encuentra disponible en Portugues, Inglés, LSA y audiodescripción. [www.buenosaires.gob.ar/copidis/guia-de-turismo-accesible-201819](http://www.buenosaires.gob.ar/copidis/guia-de-turismo-accesible-201819)

Desde COPIDIS se coordinan diferentes acciones específicas en LSA, como

actividades inclusivas en la Noche de los Museos y otras diversas en teatros y auditorios accesibles, como también funciones distendidas.

<https://www.buenosaires.gob.ar/copidis/guia-de-informacion-para-personas-con-discapacidad-2017/informacion-en-lsa> en LSA

Lengua de Señas Argentina | Buenos Aires Ciudad

## **2- A la hora de planificar un viaje ¿Cuál pensás que es la principal barrera entre las personas sordas y el turismo?**

Considero que la principal barrera que se les presenta a las personas sordas al emprender un viaje es la comunicación, concientización y sensibilización a nivel colectivo. En la mayoría de los casos, la falta de información del personal de las organizaciones sobre cuáles son las necesidades específicas de este segmento, hace que se dificulte el ejercicio de su pleno derecho al disfrute y ocio. La comunicación previa a llegar al destino y durante su visita es clave.

Para la correcta atención de las personas con discapacidad, aún faltan ajustar algunos aspectos de señalética adecuada y de preparación y formación del personal en relación a LSA y buenas prácticas, a fin de poder generar una interacción acertada y lograr que la persona con discapacidad se sienta incluida durante todo el viaje.

Algunas organizaciones están capacitando a su personal en cursos de nivel inicial en Lengua de Señas Argentina, pero es importante que luego se continúe con la práctica y se avance en los diferentes niveles.

Actualmente, ya existen distintas iniciativas por parte del sector privado en el uso de aplicaciones como Háblalo o Talk-in, que ya se han incorporado en algunas recepciones de hoteles de la ciudad, como por ejemplo en el Gran Brizo .

En el Ente de Turismo, el año pasado llevamos adelante la VI Jornada de INNOVATUR BA con interpretación en Lengua de Señas Argentina durante toda la jornada. Esto exigió una gran cantidad de intérpretes y un trabajo sincronizado, incorporando asesores sordos durante la transmisión.

## **3- En base a la información que hemos relevado para nuestro trabajo, consideramos que se le da prioridad a la discapacidad motriz antes que a la auditiva, ¿Creés que es así? ¿Por qué?**

En general cuando se habla de adaptación para discapacidades se piensa primeramente en la adaptación de los espacios, lo que tiene que ver con movilidad porque se ve más a simple vista la problemática de “barreras físicas” para este grupo específico. Sin embargo es una solución para las personas mayores y con movilidad reducida.

En los últimos años se evidencia una mayor comprensión de todos los tipos de situaciones. En accesibilidad, se considera la respuesta al conjunto de todas las

necesidades, centrando la atención en la persona, en el ser humano incluyendo a todas las discapacidades por igual.

En los proyectos, se trabaja incorporando herramientas del diseño universal y de la comunicación inclusiva, como los subtítulos. Todo lo anterior, pensado para todos y en particular para aquellas personas que tienen discapacidad, velando por su seguridad, asegurando su confort, y la igualdad de condiciones.

Para asegurar la cadena de accesibilidad, tenemos que lograr que la información se encuentre disponible en formatos accesibles, y que la persona pueda aproximarse, acceder, hacer uso del espacio, recorrerlo y salir.

Las personas con discapacidad motriz y/o movilidad reducida, como el caso de las personas mayores, tienen dificultades para moverse o para alcanzar y manejar objetos. Esto hace que no estén en igualdad de condiciones para acceder a algunos espacios turísticos y, de este modo, se acelera la respuesta a su demanda específica. Es clave tener en cuenta que la accesibilidad tiene en cuenta tanto a personas con discapacidad sensorial, como a personas ciegas o sordas. O incluso con discapacidades menos visibles, como las cognitivas y viscerales, temporarias, etc. Cada caso requiere prestaciones particulares, aplicar la accesibilidad repercute en un beneficio para todos.

Accesibilidad no es solo pensar en una rampa sino en soluciones definitivas y que sean para todos.

Recientemente desde el Ente de Turismo se ha propuesto la formación de la *Mesa de Turismo Accesible*, dentro del *Programa Turismo & ODS*. Junto a otras organizaciones, se desarrollan acciones con objetivos específicos:

- *Agenda propia*
- *Encuentros mensuales*
- *Seguimientos de propuestas*
- *Acciones concretas en el sector público y privado*
- *Generación de indicadores de Accesibilidad*
- *Sensibilizaciones y Capacitaciones*

#### **4- En CABA, ¿Creés que hay predisposición por parte de los prestadores de servicios turísticos en la inclusión de las directrices de accesibilidad, sobre todo en las que apuntan a la comunicación?**

En el mundo hay más de 1.000 millones de personas con discapacidad y miles de ellos renuncian a viajar porque consideran que falta una oferta que los contenga o destinos turísticos que estén adaptados. Desde el Ente de Turismo ya hemos capacitado a más de 4500 personas y somos la ciudad de Argentina con más cantidad de prestadores y atractivos turísticos con la distinción de Directrices de Accesibilidad.

Es cada vez mayor el interés por sumar herramientas de calidad y de competitividad en alojamientos y servicios turísticos y sus buenas prácticas, conformando una comunidad de prestadores reconocidos en el Programa Directrices de Accesibilidad en la Ciudad de Buenos Aires.

Desde el año 2016 a la fecha, hay 43 organizaciones reconocidas con esta distinción del Sistema Argentino de Calidad Turística, acción que para su implementación se articula desde el Ente de Turismo conjuntamente con COPIDIS (Comisión para la plena participación e inclusión de las personas con discapacidad), ANDIS (Agencia Nacional de Discapacidad) y con la colaboración de CILSA Argentina, quienes nos proveen elementos de apoyo y docentes para las capacitaciones del programa.

El desarrollo del Programa de Directrices en Accesibilidad, accionado junto con el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, está dirigido a todos los prestadores turísticos de la Ciudad. En este sentido, es importante mencionar el gran trabajo y esfuerzo que llevó su implementación, así como concientizar sobre el tema y lograr las diferentes adhesiones al programa; lo cual se traduce en la actualidad a una comunidad de prestadores turísticos comprometida con la accesibilidad y la mejora continua. Gracias a ello, la Ciudad de Buenos Aires a fines de 2019, se posicionó como puesto N°1 a nivel ciudades en cantidad de distinciones obtenidas tanto en Directrices de Accesibilidad como también en Directrices de Gestión Ambiental.

A raíz de la pandemia por COVID-19 ambos programas debieron ser interrumpidos temporalmente. Este año, hemos empezado nuevamente a convocar a los prestadores de nuestra ciudad, a que se sumen y participen de una nueva edición del Programa de Directrices y al Sello Igualdad, una nueva propuesta que tiene en cuenta la perspectiva de género en las organizaciones turísticas.

Fue realizado su lanzamiento para las organizaciones turísticas de la Ciudad de Buenos Aires el día 28 de Abril. El viernes 13 de Mayo se realizó el primer taller vivencial con las organizaciones adheridas, en el edificio del Gobierno de la Ciudad. El objetivo de este taller es generar empatía, poniéndose en el lugar de las posibles personas usuarias para lograr la mejora continúa en las organizaciones y transmitirles a los responsables de cada organización, la importancia de solucionar correctamente las barreras existentes del entorno y de la comunicación, así como concebir las nuevas iniciativas con una perspectiva de diseño universal .

Más de 30 referentes asistieron al palacio para participar de una actividad presencial en dónde se trabajaron las herramientas disponibles y los aspectos relacionados a la sensibilización, la empatía, la accesibilidad y la inclusión en los servicios turísticos, y que estos conceptos sean trasladados al personal de cada una de las organizaciones adheridas

a este programa.

Estuvieron presentes las siguientes empresas; NH Crillon, Museo de la Cárcova, Museo de Arte Contemporáneo Buenos Aires, Buenos Aires Museo, Centro de Bienvenida al Turista Buenos Aires, Recoleta Grand Hotel, Museo de Arte Moderno Bs As, Hotel NH 9 de Julio, Alvear Icon Hotel y las agencias de viajes Soles Viajes y Sports Life Travel entre otros.

Asimismo, participaron los técnicos responsables del programa del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, el equipo de Calidad e Innovación del Ente de Turismo, representantes de la Agencia Nacional de Discapacidad y COPIDIS; organismos que llevan adelante de manera conjunta la implementación de este programa en la ciudad de Buenos Aires desde el año 2016.

Durante la jornada se desarrollaron diferentes actividades dónde se trabajó con una dinámica de juegos de rol, a los fines de entender las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad en un contexto simulado que permite asimilar e interiorizar las razones por las cuales es necesaria la accesibilidad. De esta forma, y en concordancia con otro taller virtual, se prepara a las personas referentes de las organizaciones adheridas al programa para recibir al equipo técnico en las asistencias técnicas individuales que se estarán llevando a cabo en las próximas semanas y en la cual cada organización deberá realizar un plan de mejoras para optimizar la calidad de prestación de su servicio desde un enfoque de la accesibilidad. Las organizaciones que logren evidenciar su cumplimiento recibirán un distintivo como reconocimiento.

[https://turismo.buenosaires.gob.ar/sites/turismo/files/catalogo-prestador-es-distinguidosDACC\\_16\\_17\\_18\\_19.pdf](https://turismo.buenosaires.gob.ar/sites/turismo/files/catalogo-prestador-es-distinguidosDACC_16_17_18_19.pdf)

Es importante mencionar que, en ocasiones, el principal obstáculo es que las organizaciones consideran que la renovación o reestructuración de los servicios para convertirlos en accesibles tiene un costo elevado, y por tanto les será difícil implementar la directriz. No obstante emprenden el desafío, cuando comprenden que todo este trabajo, además de tener un efecto social importante, es económicamente beneficioso, una oportunidad de negocio que suma nuevos segmentos. Todos nuestros programas de calidad son gratuitos y desde el Ente de Turismo, se asiste al prestador para que incorpore las diferentes herramientas de los programas y las buenas prácticas en la formación de su personal, para ser cada día un destino más accesible, inclusivo y competitivo.

**5- ¿Ves viable que en los principales sectores de CABA donde se desarrolla el turismo haya al menos un profesional por turno intérprete de LSA?**

Si, lo veo viable; ya que la incorporación de intérpretes de Lengua de Señas Argentina, la concientización respecto a la accesibilidad, la incorporación de subtítulos, y

otras herramientas para la comunicación accesible, son una de nuestras principales prioridades. Sería deseable que, a nivel comunicacional, hubiera más intérpretes de LSA en todos los sectores, no solo el turístico.

Estamos trabajando en eso, teniendo en consideración que la formación de un intérprete lleva muchos años y que se requiere práctica.

En algunos de los eventos organizados y/o coordinados por el Ente de Turismo, sumamos el acompañamiento de intérpretes en Lengua de Señas Argentina; facilitado por COPIDIS (INNOVATUR 2021) y el campamento mundial de niños sordos.

**6- ¿Crees que la ley nacional de turismo accesible (en relación a lo auditivo) se cumple?**

Hay que señalar que la Ley Nacional invita a adherir a las provincias y/o municipios que consideren prioritaria la atención de las personas con discapacidad, desde el punto de vista turístico, a través de normas de carácter local que así lo especifiquen o manifestando su adhesión a la normativa 25643/02.

El cumplimiento de las normativas vigentes, en este aspecto, depende de muchos factores, como por ejemplo del tipo de sanción que estipula la misma. En este caso específico, no lo determina, por lo que va a depender de los controles gubernamentales y de la responsabilidad de cada uno de los involucrados (prestadores, funcionarios, ciudadanos, etc). En la Ciudad, las Personas con Discapacidad (PCD) son tenidas en cuenta e incluídas ,y desde el Ente de Turismo trabajamos en la mejora continua del proceso de información, capacitación, asesoramiento y seguimiento para el cumplimiento de todas las leyes Nacionales, Internacionales y locales que refieren al tema, como por ejemplo, el que cada obra nueva tenga los recursos necesarios para que una persona sorda se sienta incluida (Ley 962/03 CABA).

Recientemente se ha conformado la Comisión Permanente de Discapacidad en la Legislatura Porteña integrada por su Presidenta Ofelia Fernández y Vicpta Ana Maria Bou Perez .

Asimismo, desde el Ente, este año se han conformado distintas mesas de trabajo alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y se ha conformado la “Mesa de Turismo Accesible: BA Destino Accesible” con el fin de facilitar estos espacios de diálogo y trabajo en pos de unificar esfuerzos con los organismos intervinientes alineados en estas temáticas. De la misma participan COPIDIS; CILSA; AFEET, y ENTUR a través de sus gerencias de Competitividad y Regulación Turística, y el Observatorio .

**7- ¿El ENTUR desarrolló o desarrolla circuitos turísticos accesibles? ¿Alguno relacionado a personas sordas?**

El Ente de Turismo desarrolla circuitos, que cuentan con atractivos que son



accesibles para que cada persona seleccione su recorrido, basado en la guía de turismo accesible, los posibles circuitos y en su interés.

<https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/que-hacer-en-la-ciudad>

Asimismo, para la noche de los museos se realizaron visitas accesibles en varios museos de la Ciudad que fueron organizadas desde COPIDIS y asistidos desde el Entur, en los diferentes espacios turísticos

Al momento de diseñar nuestros circuitos turísticos, tenemos en cuenta todas las discapacidades, así como también consideramos otras barreras que puedan llegar a afectar la experiencia turística, como por ejemplo, la comunicación a extranjeros que no habla nuestro idioma, o a personas mayores, para que puedan visitar la ciudad y hacer uso de las instalaciones, atractivos y recorridos turísticos.

### **8- ¿Creés que el ENTUR podría llevar a cabo capacitaciones en Lenguaje de señas a corto plazo?**

La comunicación es un elemento esencial dentro de la sociedad. Y al hablar de personas con discapacidad auditiva, la lengua de señas constituye un pilar necesario para la interacción y el acceso a la información. Desde el área de capacitación del Ente de Turismo hemos realizado capacitaciones de nivel básico y medio en Lengua de Señas para los agentes del Ente de Turismo y está previsto continuar con las mismas, dirigidas al personal del organismo como así también a diferentes organizaciones públicas y privadas que nos lo han solicitado.

También se han realizado talleres vivenciales donde sensibilizamos y enfrentamos a los prestadores turísticos de las organizaciones a las barreras físicas y de la comunicación a las que se enfrentan las personas con discapacidad cotidianamente. Hasta el año 2019 más de 4500 personas participaron de los mismos.

### **9- El barrio de Mataderos no está incluido en los circuitos ofrecidos por el ENTUR y no figura en los mapas turísticos que se entregan en los Centros de Atención al Turista. ¿Conoces el motivo? ¿Lo ves posible de incluir?**

Durante mucho tiempo el desarrollo turístico del Barrio de Mataderos giró en torno a su Feria Tradicional, sus museos, y Gastronomía, entre otros; y este desarrollo y crecimiento ha sido acompañado desde el Entur.

Actualmente y a raíz de la pandemia, se está dando prioridad a la reactivación del microcentro de la Ciudad, y se acompaña cada una de las acciones que se desarrollan allí, incluyéndolas en todas las promociones digitales y presenciales que realizamos. En los últimos años, atendiendo a políticas de diversificación Turística, nos hemos enfocado al encuentro y apoyo de nuevos horizontes turísticos. Por tal motivo se creó el Programa Turismo en Barrios, el cual nos permite recorrer y desarrollar desde el punto de vista

turístico, circuitos y sus atractivos como por ejemplo: Retiro, Caballito, Devoto, Villa Urquiza, etc.

Todos los barrios y productos pueden encontrarlos en el siguiente link: Turismo Buenos Aires

Utilizando el buscador se puede obtener la información requerida de cada uno de ellos, organizados por Comunas. En el caso de Mataderos pertenece a la comuna Nro 9.

**10- Como futuras profesionales en turismo queremos aportar a hacer visible la importancia de la inclusión de personas con discapacidad auditiva en el rubro, ¿Qué podrías aconsejarnos?**

Creo que para todo profesional de turismo una de las cosas más importantes es la capacitación constante en todo lo relativo al tema, prestando especial atención a las políticas establecidas, desde donde podrán visualizarse las causas que hacen a un desarrollo turístico no inclusivo. De esta manera se podrán realizar los cambios y/o ajustes necesarios para buscar un equilibrio. Desde el punto específico de las personas sordas, sugiero informarse bien sobre esta discapacidad y sus necesidades propias a través de las asociaciones y escuelas de personas sordas, a fin de ayudar al fortalecimiento de una conciencia colectiva a través de acciones concretas de reflexión, concientización y desarrollo.

**11- Nos interesa conocer tu opinión en relación a nuestra propuesta sobre desarrollar un circuito turístico en Mataderos acompañado de un intérprete de LSA. ¿Creés que se puede implementar?**

En todos los barrios se pueden implementar este tipo de recorridos donde la mirada esté en el otro para que pueda gozar de su derecho al disfrute de una actividad turística. El desarrollo de actividades turísticas tiene que ir de la mano de la aceptación y preparación del destino elegido, en este caso Mataderos. Contar con la predisposición y adaptación de los diferentes prestadores que conformarán el circuito al igual que de los residentes. Nuestra experiencia desde el Entur, es que todo desarrollo turístico tiene gran aceptación porque es visto como posibilidad de crecimiento económico y porque genera interés que con el tiempo resulta beneficioso para todos.

**12- No es obligatorio responder: Dejamos este espacio para que nos comentés alguna sugerencia, opinión personal, anécdota, etc.**

Sería muy importante que la materia de turismo accesible sea incluida en la licenciatura en todas las universidades que dictan la carrera, se que en algunas ya está como asignatura obligatoria. Propongo, que en este sentido, se puede trabajar en conjunto desde el sector público y privado junto a las futuras/os profesionales en turismo para lograr este objetivo.

Recordar que la persona sorda no siempre es muda. La lengua de señas converge en ambas discapacidades. Existen personas con un resto auditivo sin ser sordas, de allí la inclusión de los aros magnéticos para la amplificación de sonido que se sincronizan con los audífonos en posición T, esto es muy importante sea comunicado en los auditorios y teatros que lo tengan instalado.

Información adicional:

Desde el Ente de Turismo tenemos a disposición el Manual de Buenas Prácticas donde se comparten un conjunto de recomendaciones para el trato de las personas con discapacidad.

[https://turismo.buenosaires.gob.ar/sites/turismo/files/accesibilidad\\_manual\\_buenas\\_practicas\\_20180905.pdf](https://turismo.buenosaires.gob.ar/sites/turismo/files/accesibilidad_manual_buenas_practicas_20180905.pdf)

También contamos con 5 planos hápticos en la ciudad destinados a las personas con discapacidad visual, baja visión y las personas mayores. Los dos últimos planos fueron elaborados a través de un convenio y el aporte de la Fundación Nínawa Daher; hablamos del plano de Puerto Madero y del Buenos Aires Museo (BAM)

Turismo Accesible | Sitio oficial de turismo de la Ciudad de Buenos Aires Existen algunos museos que realizan visitas calendarizadas en LSA,

El Planetario tiene una función específica en LSA y con subtítulos, adaptada para las personas con discapacidad auditiva y también funciones para niños con CEA (Condición del espectro autista).

Planetario accesible

Compartimos el link del Museo de Arte Moderno donde encontrarán todos los servicios accesibles del museo.

El Museo Moderno ofrece diversas actividades con la participación de un intérprete de LSA.

En la sección de educación encontrarás videos subtulados y actividades <https://museomoderno.org/accesibilidad/>.

### 9.1.3 Entrevista a Ricardo Sangla.

Licenciado en Comunicación Audiovisual y docente universitario. Capacitador senior con orientación en equipos de prensa y comunicación. Trabaja en conjunto con Eduardo López, es Técnico en Turismo, está estudiando la Licenciatura, tiene hipoacusia y organiza viajes en distintas asociaciones de personas sordas.

**1- ¿Creés que las personas sordas son tenidas en cuenta a la hora de desarrollar un circuito turístico? ¿Por qué?**

El diseño de los circuitos turísticos está comenzando a mostrar la implementación de políticas de accesibilidad en general. No solo de personas sordas pero en este caso, específico no es muy común. La mayoría no conoce el lenguaje de señas.

**2- De acuerdo a tu experiencia, a la hora de planificar un viaje ¿Cuál pensás que es la principal barrera entre las personas sordas y el turismo?**

Que los guías profesionales NO hablan lenguaje de señas.

**3- En base a la información que hemos revelado para nuestro trabajo, consideramos que se le da prioridad a la discapacidad motriz antes que a la auditiva, ¿Creés que es así? ¿Por qué?**

Coincido plenamente. Reitero mi respuesta. No conocen el lenguaje correspondiente. LSA.

**4- ¿Creés que hay predisposición por parte de los prestadores de servicios turísticos en la inclusión de personal capacitado en LSA?**

No en todos. La gran mayoría NO lo considera. Hagan un relevamiento y lo podrán comprobar.

**5- ¿Ves viable que en los sectores donde se desarrolla el turismo haya al menos un profesional por turno intérprete de LSA?**

Es viable, pero imposible de implementar una persona por turno. No sería comercialmente apto.

**6- A la hora de aconsejar a las personas sordas sobre los distintos servicios turísticos, ¿Qué tenes en cuenta para sugerir proveedores?**

No existen proveedores con personal que hable LSA en la gran mayoría del país y que a su vez sea guía profesional de turismo. Siempre se debe recurrir a un intérprete (si se consigue, no es tan fácil).

**7- ¿Notaste alguna/s pregunta/s que se frecuenten cuando te solicitan asesoramiento sobre turismo accesible?**

No siempre, generalmente todas las dudas se evacuan con el envío de un cuestionario previo confeccionado por especialistas.

**8- En una de nuestras conversaciones vía email nos mencionaste: “NO ofrecemos guías de turismo, ya que para eso primero tenes que tener titulo de guía , lo que aportamos es un intérprete en LSA que traduce al guía local...”. ¿Por qué no contratan guías intérpretes? ¿Hay algún motivo en particular?**

Los contratamos cuando existe la persona que es GUÍA NACIONAL de turismo y a su vez habla LSA, de lo contrario debemos recurrir a un intérprete en LSA.

**9- Como futuras profesionales en turismo queremos aportar a hacer visible la importancia de la inclusión de personas con discapacidad auditiva en el rubro, ¿Qué podrías aconsejarnos?**

Que comiencen a estudiar LSA si ya no lo han hecho. NO es posible comunicarse fehacientemente con una persona sorda si no es a través de LSA.

**10- Nos interesa conocer tu opinión en relación a nuestra propuesta sobre desarrollar un circuito turístico en Mataderos acompañado de un intérprete de LSA.**

¡Excelente idea! Pero si son Uds. Las que hablan sin necesidad de un intérprete, la experiencia será mucho más positiva. Les reitero nosotros, solo recurrimos a intérpretes cuando NO tenemos acceso a una guía en LSA. Pero lo veo positivo. Traducir de un tercero, no es lo mismo, está bien que suceda, pero la vivencia del mano a mano con la persona sorda es más eficaz en todo el recorrido.

**11- No es obligatorio responder: Dejamos este espacio para que nos comenten alguna sugerencia, opinión personal, anécdota, etc.**

Tengan en cuenta que a la hora de preparar un circuito accesible en este caso para personas sordas, no es tarea sencilla. No deben dejar de lado como primera instancia nombrar a una sola persona que sea el referente, aquel que va a interactuar con los integrantes del grupo por un lado. No envíen señales equivocadas porque no las van a comprender y eso atenta contra las actividades a desarrollar, por eso tiene que existir la persona única, la que sea el NEXO entre ellos y el oyente. Si van a encarar una actividad que los incluya por ejemplo en un viaje, mucha paciencia!! No existen muchos ejemplos lamentablemente en Argentina de personal de todos los rubros, no solo de los viajes, sino prestadores en gral que directamente NO saben tratar a una persona sorda y tampoco les preocupa.

¡Mucha suerte en la profesión!

Abrazo y hasta pronto.

Lic. Ricardo Sangla

9.1.4 Entrevista a Zulema Cañas Chaure.

Presidente de la Asociación Civil "Foro de la Memoria de Mataderos" y Museóloga.

**1- ¿Por qué crees que el barrio de Mataderos no está integrado en los circuitos turísticos de la Ciudad de Buenos Aires?**

Está integrado en el circuito de la Feria de Mataderos los domingos y feriados.

No tiene un circuito turístico armado por el Gobierno de la Ciudad, aparte de la Feria, o sea los días restantes de la semana, pero la Asociación Civil Foro de la Memoria de Mataderos realiza un circuito histórico-industrial en relación a la carne y sus derivados en

el barrio, si es solicitado o en el marco del Congreso de Historia y de la carne y sus derivados que realiza cada dos años.

**2- ¿Notás interés por parte de los prestadores de servicios turísticos en promocionar el barrio para ser visitado?**

Siempre y cuando sea remunerativo, le interesa... No como difusor del Patrimonio Histórico Cultural.

**3- ¿Cuáles crees que pueden ser las estrategias a implementar para permitir un aprovechamiento del patrimonio histórico-cultural de Mataderos como atractivo turístico?**

Creo que ese tema le corresponde a los agentes turísticos, deben pensar en estrategias y proyectos que incluyan a Mataderos.

**4- En nuestro trabajo de campo pudimos observar el deterioro edilicio del casco histórico del barrio... ¿Se está trabajando para la puesta en valor de los mismos? En caso de que sí, ¿Quiénes son los actores involucrados y de qué manera lo llevan a cabo?**

El complejo Arquitectónico de la Administración de los Mataderos es Monumento Histórico Nacional desde 1974 y esta bajo el Asesoramiento de la Comisión Nacional de Lugares y Monumentos Históricos, a quienes tenes que hacer esa pregunta.

**5- ¿Considerás que el proyecto de trasladar el Mercado de Hacienda de Liniers hacia Cañuelas afectaría a la identidad histórico-cultural del barrio? ¿Por qué?**

El traslado del Mercado de Liniers SA a Cañuelas nos dejaría un vacío en cuanto a la actividad, pero la identidad del barrio permanecerá latente, siempre y cuando las Asociaciones Civiles de preservación y rescate del patrimonio Histórico-Cultural sigan trabajando para mantenerlas y transmitir las a las generaciones futuras.

**6- ¿Mataderos cuenta con servicios y/o atractivos turísticos adecuados para ser utilizados por personas sordas, como por ejemplo aros magnéticos, videos subtítulos, material impreso, etc.?**

NO

**7- ¿Conocés actividades barriales, recreativas, artísticas o deportivas que sean relevantes y puedan complementarse con las actividades turísticas?**

Sí, hay en Mataderos actividades recreativas, artísticas y deportivas que mantienen la esencia de lo que es Mataderos.

**8-¿Ves viable que en los servicios y atractivos turísticos más relevantes de Mataderos haya al menos un intérprete de Lengua de Señas? ¿Por qué?**

Es relevante, y sería integrar a toda la comunidad con capacidades diferentes o no.

**9- ¿Se realizaron otros proyectos similares al nuestro en Mataderos?**

**Mencionar alguno**

No conozco, pero puede haber....

**10- Nos interesa conocer tu opinión en relación a nuestra propuesta sobre desarrollar un circuito turístico en Mataderos acompañado de un intérprete de LSA.**

Como te dije es interesante y integrador

**11- No es obligatorio responder: Dejamos este espacio para que nos comentes alguna sugerencia, opinión personal, anécdota, etc.**

La sugerencia que haría es que visiten por varios días el barrio de Mataderos para conocer su idiosincrasia, sus industrias y comercios, su patrimonio, su identidad y su gente!

#### 9.1.5 Entrevista a Soraya Chaina.

Coordinadora del Programa de Visitas Guiadas del Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires

**1- Hemos visto los “Circuitos no tradicionales” realizados virtualmente junto a AGuiTBA en donde se guían Mataderos y Caballito ¿Por qué considerás que Mataderos no está integrado dentro de los circuitos tradicionales de CABA organizados por el ENTUR ni tampoco incluido en los mapas turísticos que se entregan en los Centros de Atención al Turista.? ¿Ves viable su incorporación?**

El recorrido en el barrio de Mataderos, lo realizábamos en el programa “Rincones de Buenos Aires”, el cual se realizaba los sábados y domingos. Lamentablemente el mismo se vio interrumpido por la pandemia.

Durante muchos años el mapa que se entregaba en los centros de informes, abarcaba el microcentro y un recorte de Mataderos, luego se extendió agregando barrios emergentes, como Villa Crespo, Colegiales y Caballito. La verdad no sé en qué momento se modificó.

**2- ¿Notás interés por parte de los prestadores de servicios turísticos en promocionar el barrio para ser visitado?**

El barrio siempre tuvo su encanto, es un rincón del campo a pocos km del centro. Las agencias en su momento lo aprovecharon muy bien. Desconozco si hoy sigue siendo de su interés.

**3- ¿Cuáles crees que pueden ser las estrategias a implementar para permitir un aprovechamiento del patrimonio histórico-cultural de Mataderos como atractivo turístico?**

La preservación del patrimonio, la seguridad, la promoción, la ampliación de la oferta, la amplitud de los días para visitar.

**4- ¿Considerás que el proyecto de trasladar el Mercado de Hacienda de Liniers hacia Cañuelas afectaría a la identidad histórico-cultural del barrio? ¿Por qué?**

Depende de muchos factores, si se preserva la memoria oral, la memoria visual, si trabajan juntos los actores del barrio, en ese caso creo que no. El atractivo no solo es el ex Mercado, también son importantes el Parque Alberdi, el barrio Los Perales, Iglesia San Pantaleón, la sede social y el club Nueva Chicago, las pizzerías históricas. Todos son atractivos que conforman la historia del barrio, más allá de la mudanza del mercado.

**5- ¿Conocés actividades barriales, recreativas, artísticas o deportivas que sean relevantes y puedan complementarse con las actividades turísticas del barrio?**

Creo que la más destacada es la feria, en algunas ocasiones en el anfiteatro del Parque Alberdi se realizaban espectáculos. La comuna organizaba en ocasiones recorridos en bus, que permitían unir los principales atractivos del barrio.

**6- ¿Tenés conocimiento si Mataderos cuenta con servicios y/o atractivos turísticos adecuados para ser utilizados por personas sordas, como por ejemplo aros magnéticos, videos subtitolados, material impreso, etc.?**

No, desconozco.

**7- ¿Ves viable que en los principales sectores de CABA donde se desarrolla el turismo haya al menos un profesional por turno intérprete de Lengua de Señas Argentina (LSA)?**

Sí. No solo se trata de que los prestadores contraten interpretes en Lengua de Señas, sino que los guías de turismo, personal de los museos, los mozos, aprendan la lengua. Que los menús gastronómicos adapten sus cartas con imágenes además de la lectura.

**8- A lo largo de tu trayectoria, ¿Te has encontrado frecuentemente con guías de turismo capacitados en LSA o no es algo habitual?**

Hace 31 años que soy guía, en los últimos 15 años he notado que hay una toma de conciencia, ganas de capacitarse, atender este segmento que esta desprovisto de servicios y prestadores.

**9- Nos interesa conocer tu opinión en relación a nuestra propuesta sobre desarrollar un circuito turístico en Mataderos acompañado de un intérprete de LSA. ¿Creés que se puede implementar?**

Si, claro que se puede. En cualquier barrio de la ciudad, el tema es lograr la difusión para que la comunidad sorda, reciba la convocatoria y contar con los servicios complementarios, gastronomía, transporte. Todos deberían complementarse con intérpretes.



**10- No es obligatorio responder: dejamos este espacio para que nos comenten alguna sugerencia, opinión personal, anécdota, etc.**

Yo misma estoy realizando un curso en lengua de señas, el MINTUR también ofrece, en la Legislatura Porteña se dictaron algunos niveles. Me parece muy importante incluir esta lengua, ya que nos abre a un campo laboral desatendido.

## 9.2 Encuestas



### Encuesta para trabajo final de práctica profesional - Licenciatura en Turismo UNSAM

Esta encuesta tiene como objetivo recolectar información que contribuya en nuestra propuesta para un circuito turístico accesible en el barrio de Mataderos.  
Dada la finalidad de nuestra investigación, nos enfocaremos en la experiencia de los turistas con discapacidad auditiva en el mundo de los viajes.  
Cabe aclarar que su propósito es estrictamente académico. Nos ayudaría mucho tu colaboración.

Desde ya, muchas gracias.

Edad \*

- Hasta 18 años
- 19 años a 30
- A partir de 31 años

¿Hacés habitualmente turismo dentro del país? \*

- Si
- No

¿Viajás solo/a o acompañado/a? \*

- Solo/a
- Acompañado/a

¿Necesitás un intermediario para comunicarte con los prestadores turísticos? \*

- Si
- No

¿Alguna vez realizaste una visita grupal guiada en Lengua de Señas Argentina (LSA)? \*

- Si. El guía sabía LSA
- Si. Estaba el guía + un intérprete
- Si. Contraté asesor privado
- Si. Otros
- No

A la hora de planificar un viaje, ¿Encontrás alguna de estas dificultades? \*

- Dificultad comunicacional
- No encuentro material adecuado, videos subtitrados, aros magnéticos, folletería, entre otros
- Escasez de personal turístico capacitado en LSA
- Falta de oferta turística accesible
- Barrera económica
- Otros

¿Conocés el barrio de Mataderos? \*

- Si
- No

¿Te gustaría visitar el barrio a través de un circuito turístico inclusivo? \*

- Si
- No

¿Creés que el ámbito del turismo excluye a las personas sordas? \*

- Si
- No
- No se

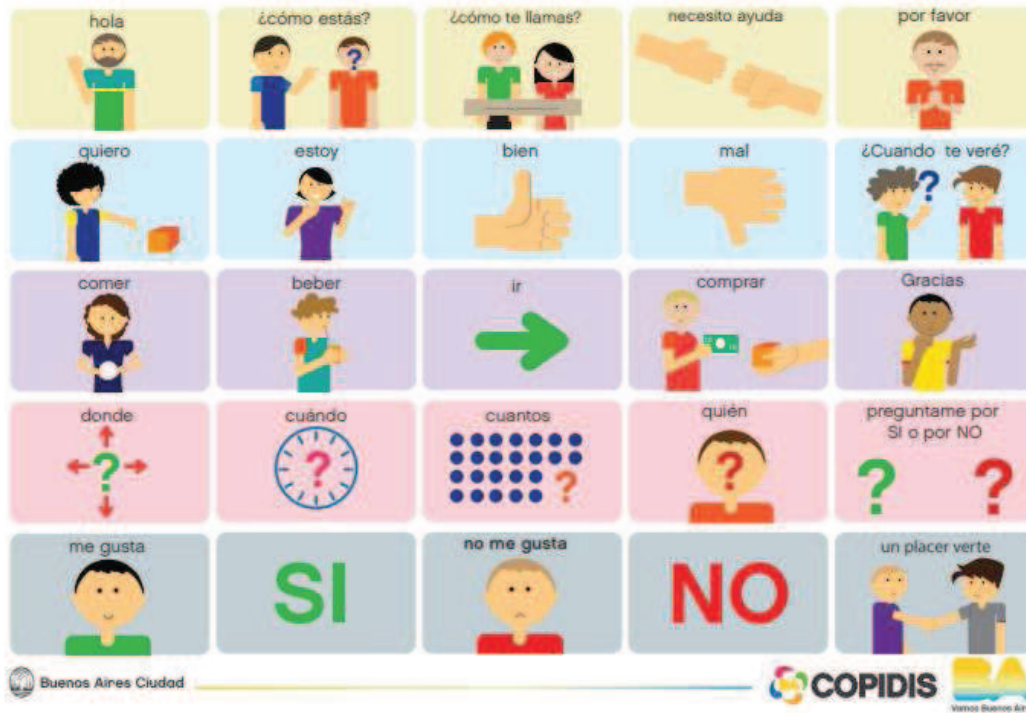
Si tenés algún comentario que quieras agregar podés desarrollarlo en el siguiente cuadro \*

Texto de respuesta breve

---



Si usted se encuentra con una persona que no puede hablar, sugiérale comunicarse a través de pictogramas.



Buenos Aires Ciudad

COPIDIS BA  
Vivero Buenos Aires

Si usted se encuentra con una persona que no puede hablar, propóngale utilizar esta plantilla alfabética.



Buenos Aires Ciudad

COPIDIS BA

Fuente: Buenos Aires Ciudad (s.f.). *Tablero de Comunicación.*

## 9.5 Imágenes

Mataderos de Nuevo Chicago al tiempo de su inauguración:



Fuente: El Observador Porteño (2021). *Mataderos, la tradición gaucha.*

Estadio de Nueva Chicago en 1956:



Fuente: El Observador Porteño (2021). *Mataderos, la tradición gaucha.*

Bar Oviedo a comienzos del siglo XX:



Fuente: El Observador Porteño (2021). *Mataderos, la tradición gaucha.*

Monumento al Resero en 1950



Fuente: El Observador Porteño (2021). *Mataderos, la tradición gaucha.*

Parque Dr. Juan B. Alberdi:

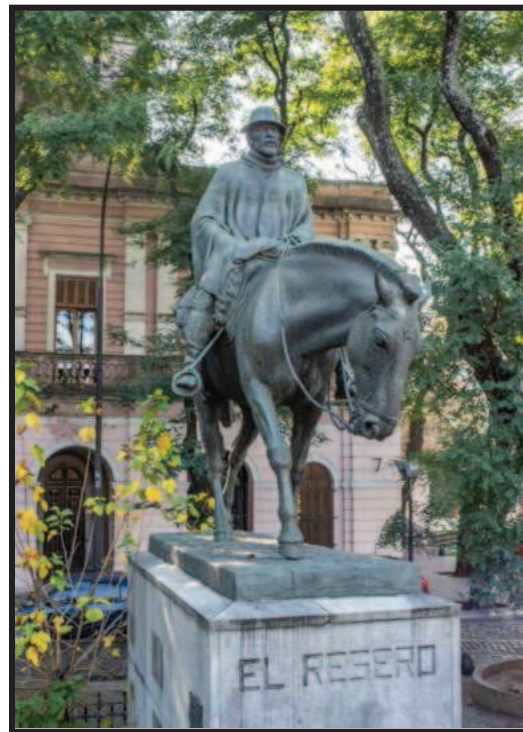


Fuente: El Observador Porteño (2021). *Mataderos, la tradición gaucha*. Foto: GCBA.

Fotos actuales del Barrio de Mataderos:



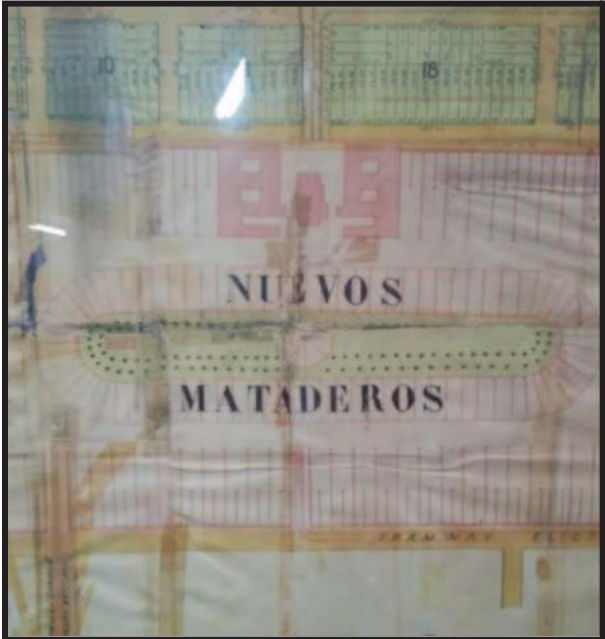
Fuente: elaboración propia.



Fuente: Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (2021). *Mataderos. Pampa y asfalto*.



Fotos de elaboración propia (2022), Museo Criollo de los Corrales y sus salas:







Tranvías imperiales circulando por Mataderos a comienzos del siglo XX. AGN.



Fuente: El Observador Porteño (2021). *Mataderos. La tradición gaucha*

Imágenes de elaboración propia (2022). Feria de Mataderos:



