

**ESCUELA  
DE ECONOMÍA  
Y NEGOCIOS**



**UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
SAN MARTÍN**

**LICENCIATURA EN TURISMO  
TRABAJO FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

“Turismo accesible y celiacuría”, productos y servicios sin T.A.C.C. en Palermo, C.A.B.A. y sus beneficios turísticos y sociales para la población local.



**AUTORES**

Detez Garcia Braian Magin  
Liva Agustina Naymé

**Tutor**

Esp. Pablo Vanevic

**Fecha de presentación**

Octubre - 2023

## **Agradecimiento**

Nuestro más sincero agradecimiento al cuerpo docente de la Universidad Nacional de San Martín por habernos aportado conocimiento que ha enriquecido nuestra formación y seguirán guiándonos en el desenvolvimiento de nuestra profesión. También al personal no docente de la Unsam cuyo compromiso diario asegura que los estudiantes puedan acceder a la educación en una universidad pública, gratuita y de calidad.

Agradecemos especialmente a nuestro tutor, Esp. Pablo Vanevic, por habernos orientado y asesorado en el desarrollo de la investigación. Sus valiosas sugerencias y apoyo constante han contribuido significativamente a nuestro trabajo.

## **Dedicatoria**

Con muchísimo cariño dedico este trabajo a mis padres Sandra y Magin, por haberme cuidado y acompañado a lo largo de toda mi vida, por brindarme tantas enseñanzas y por alentarme siempre a estudiar, aprender y a enseñar, por incentivarme a trabajar con dedicación y constancia por aquello que anhelo.

A mi familia, a mis hermanos y hermanas, amigos, amigas, compañeros y colegas por brindarme su apoyo constante de inicio a fin a lo largo de mi trayecto universitario.

También quiero dedicar un reconocimiento especial a mi compañera de tesis, Agustina, por su incansable trabajo y dedicación en el desarrollo de este proyecto.

Braian Magin Detez Garcia

## **Dedicatoria**

Le dedico este trabajo a mi familia, a mis padres Gustavo y Pilar que siempre han creído en mí y me han aportado los valores que hoy llevo conmigo.

A mis queridos hermanos Franco, Quimey y Aucán.

A mis abuelos Julio y Silvia por brindarme siempre su apoyo y cariño.

A mis incondicionales amigos.

A Braian, mi gran compañero de investigación, además de un excelente amigo y colega. Gracias por las llamadas, los mensajes, el empuje diario y el acompañamiento en este tramo final de la carrera.

Agustina Naymé Liva

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
1.1 Resumen	6
1.2 Hipótesis	7
1.3 Objetivos de la investigación	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
1.4 Estado del arte	8
1.5 Metodología	9
1.6 Instrumentos de recolección de datos	10
<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO</b>	<b>11</b>
2.1 El turismo como derecho	11
2.2 Discapacidad	12
2.3 Turismo accesible	12
2.3.1 Antecedentes sobre turismo accesible	14
2.4 El turismo y la alimentación	15
2.5 Celiaquía	16
2.5.1 La dieta	17
2.6 Planificación del viaje y barreras presentes en cuanto a la información ofrecida por prestadores turísticos – Acceso a la información	19
2.7 El rol del Estado y las políticas públicas	20
2.7.1 Caso ejemplar de la implementación de políticas públicas	21
2.7.2 Marco legal y reglamentario orientado a personas con discapacidad y para la población celíaca	22
<b>CAPÍTULO 3: ANÁLISIS</b>	<b>26</b>
3.1 Localización	26
3.1.1 Descripción geográfica	26
3.1.2 Análisis socioeconómico	27

3.1.3 Demografía	28
3.1.4 El turismo en el barrio	29
3.2 Oferta turística	30
3.2.1 Planta turística	30
3.3 Establecimientos gastronómicos	31
3.4 Alojamiento	31
3.5 Demanda turística	32
3.6 Demanda actual	32
3.7 Desafíos en la experiencia de turistas celiacos	40
3.8 Demanda potencial	42
<b>CAPÍTULO 4: DIAGNÓSTICO</b>	<b>47</b>
4.1 Diagnóstico de la oferta turística	47
4.2 Gastronomía	47
4.3 Establecimientos hoteleros	49
4.4 Diagnóstico de la Demanda turística	50
4.4.1 Diagnóstico de la Demanda potencial	51
4.5 Análisis y diagnóstico a partir de la matriz FODA	51
<b>CAPÍTULO 5: CONSIDERACIONES FINALES</b>	<b>54</b>
5.1 Conclusión general	54
5.2 Conclusiones personales	54
5.3 Propuestas	55
<b>6 BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>57</b>
<b>7 ANEXO</b>	<b>60</b>
7.1 Encuesta	60
7.2 Guía de recomendaciones para un menú libre de gluten seguro	61
7.3 Imágenes	65

## **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN**

### **1.1 RESUMEN/ABSTRACT**

**“Turismo accesible y celiacía”, productos y servicios orientados a celíacos en Palermo, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y sus beneficios turísticos y sociales para la población local.**

El presente trabajo busca identificar las barreras existentes, la falta de herramientas y la reglamentación o incumplimiento de las normas vigentes destinadas a que el gran número de personas con celiacía o intolerancia al gluten puedan disfrutar de los servicios gastronómicos y turísticos que comprendan la gastronomía, de manera sencilla y segura. Así también se busca conocer la oferta gastronómica para celíacos tanto en establecimientos gastronómicos, como hoteleros.

Llevando a cabo el desarrollo del trabajo, se toma como campo de estudio la zona de Palermo, que al ser uno de los centros turísticos más concurridos de la ciudad, nos permite conocer de cerca la situación en Buenos Aires.

### **PALABRAS CLAVE**

Turismo - Accesibilidad - Celiacía - Gastronomía - Inclusión

## **1.2 HIPÓTESIS**

La investigación se guiará sobre la base de la hipótesis “El barrio de Palermo, Ciudad de Buenos Aires, presenta limitaciones para poder ser considerado un destino accesible para personas celíacas e intolerantes al gluten”.

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo General**

El objetivo general de la investigación es contribuir con información a la toma de decisiones para favorecer la accesibilidad para el segmento de celíacos e intolerantes al gluten en el barrio de Palermo, Ciudad de Buenos Aires.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Para poder lograrlo se elaborarán los siguientes objetivos específicos:

- Conocer las necesidades del visitante y a la vez del poblador local celíaco e intolerante al gluten.
- Realizar un análisis de la normativa relacionada a la celiaquía y su cumplimiento.
- Conocer la oferta gastronómica actual para el segmento celíacos en Palermo.
- Elaborar propuestas que permitan la integración del mencionado segmento.

## **JUSTIFICACIÓN DE ELECCIÓN DEL TEMA**

Según el Ministerio de Salud, 1 de cada 100 habitantes podría ser celíaco, es decir que en Argentina estaríamos hablando de 460.400 personas aproximadamente (el 1% de la población del país de acuerdo a los resultados del censo nacional llevado a cabo en el año 2022). Siendo que la celiaquía e intolerancia al gluten son enfermedades que se dan con una predisposición genética, esta cantidad de personas y sus respectivos familiares son potenciales consumidores de productos libres de gluten. Este gran número de personas que presentan la necesidad de una correcta alimentación e integración dentro de la actividad turística y de restauración deben incorporarse de manera segura mediante políticas de turismo accesible que las integre.



## 1.4 ESTADO DEL ARTE

Para llevar a cabo el análisis del Estado del Arte no se han encontrado investigaciones previas sobre la gastronomía sin T.A.C.C en Palermo, CABA. No obstante, a la hora de exponer la investigación tomaremos como base una investigación nacional y otra internacional. Dicha bibliografía se desarrollará en el trabajo final que expondremos a continuación.

En el caso nacional, Agustina Spuri Murguía (2020) investiga acerca de la experiencia que han tenido turistas celíacos en sus respectivos viajes y hace un estudio cualitativo que ayuda a representar el avance en cuanto a la comprensión del vínculo que existe entre aquellas condiciones de salud mediadas por la alimentación y la experiencia turística. En sus conclusiones considera que, a pesar de la existencia de múltiples dificultades para mantener la dieta libre de gluten, las personas entrevistadas sostuvieron que no consideraban que su condición de salud interfiriera significativamente con sus posibilidades de disfrute de la experiencia turística, en la medida en que se planificase adecuadamente el viaje. Con respecto a esto, lo llamativo resultó ser que la responsabilidad de garantizar las condiciones óptimas para el disfrute de la experiencia turística parecería recaer siempre, o en mayor medida, en la propia persona que padece la condición celíaca (Agustina Spuri Murguía, 2020). En este sentido, la autora recalca que resulta fundamental replantearse el rol de los distintos prestadores o responsables turísticos con relación a esta cuestión, pues parecería que, ya sea por acción u omisión, no se estuviera prestando atención suficiente a las necesidades de las personas que viajan con un diagnóstico de enfermedad celíaca.

En el caso internacional, Ana García Vidal (2018/2019), desde España, expone la realidad de los turistas celíacos, identificando su perfil sociodemográfico, su comportamiento a la hora de viajar y entendiendo cuáles son los factores generales y específicos por los que se ven condicionados para la elección de destino turístico.

En el estudio se pueden divisar las siguientes estadísticas:

- Comparando el modo de viajar con relación a las personas con necesidades especiales usuarias de turismo accesible se encuentra que la mayor parte viajan de 2 a 3 veces al año, al igual que las personas celíacas del presente estudio; además el 86% también lo hacen por ocio y vacaciones.
- El alojamiento escogido principalmente, en ambos casos, es el hotel (66% de personas con necesidades especiales). Durante los viajes, ambos grupos coinciden en viajar especialmente con pareja y familiares.

En definitiva, se puede comprobar como las personas con enfermedad celíaca coinciden en gran medida con las personas con necesidades especiales usuarias del turismo accesible.

Como estas últimas, hoy en día los celíacos siguen viéndose limitados a la hora de viajar.

Incluso llegando al punto, en algunos casos, de dejar de viajar, en su totalidad o en algunas ocasiones, (Ana García Vidal, 2018/2019).

A modo de conclusión, la autora afirma que esta investigación deja en claro que siguen existiendo barreras para los turistas celíacos, las cuales causan dificultades durante sus viajes. Refiere que, no obstante, siguen luchando contra estas barreras y viajan con asiduidad, llevando a cabo medidas que ayuden al disfrute de la experiencia turística y disminuyan en la medida de lo posible las trabas en destino. Entre estas medidas se encuentra llevar su propia comida.

Sin duda todavía queda mucho camino que recorrer para que las personas necesitadas de una dieta sin gluten no encuentren barreras a la hora de viajar, puedan hacerlo libre y cómodamente. A pesar de ello, también hay que reconocer los grandes avances que se están realizando y que consiguen que la gran mayoría de personas celíacas no evite viajar debido a su dieta, Ana García Vidal (2018/2019).

Para finalizar, la autora Vidal, considera necesario resaltar la importancia de seguir investigando en este ámbito para analizar con mayor profundidad las causas y consecuencias de la situación actual, y poder desarrollar herramientas y medidas que aborden la totalidad de deficiencias detectadas.

## **1.5 METODOLOGÍA**

El diseño de la metodología a aplicar en la investigación será del tipo descriptiva y explicativa. Roberto Hernández Sampieri y otros (2003:117) señalan que en el tipo de investigación descriptiva "...el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos, esto es, decir cómo se manifiesta un determinado fenómeno".

Asimismo, los estudios descriptivos "...buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que se someta a un análisis" (2003:117).

Los conceptos que se describirán son:

- Turismo
- Celiaquía
- Turismo accesible

Roberto Hernández Sampieri y otros (2003:126) establecen que el tipo de investigación explicativa "...va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales".

Las técnicas utilizadas son:

- Análisis e interpretación de la bibliografía general y específica.
- Búsqueda e interpretación de legislación, estadísticas específicas e informes técnicos.

## **1.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Los instrumentos de recolección de datos utilizados son:

- Cuestionarios. • Entrevistas. • Observación directa.

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 El Turismo como derecho**

Para iniciar el siguiente trabajo, es fundamental establecer una definición del turismo y comprender cómo este se posiciona como un derecho universal, accesible para todas las personas, independientemente de su edad, género o capacidad.

En numerosos países y regiones el turismo se ha convertido en una de las más importantes actividades a nivel económico y social. Según la Organización Mundial de Turismo<sup>1</sup> (2020) en adelante OMT, la diversificación y expansión experimentada por el turismo en los últimos 60 años, lo ha convertido en uno de los sectores económicos de mayor crecimiento e importancia a nivel global.

En el siguiente trabajo, se aborda el turismo como una actividad de naturaleza interdisciplinaria, lo que implica que puede ser comprendido desde diversas perspectivas. Desde una óptica económica, el turismo se describe como un "sector", un "producto" o un "servicio" que contribuye en términos de rentabilidad, aportando al desarrollo económico de una comunidad, región o población. En un contexto sociológico, se piensa al turismo como un fenómeno que engloba una serie de interacciones sociales, relacionadas con aspectos subjetivos de cada persona, como la calidad de vida, el entretenimiento, el ocio, el tiempo libre y la recreación.

El turismo se define de una manera más amplia teniendo en cuenta el desplazamiento de una persona desde su lugar de origen hacia el lugar visitado. Mientras que la OMT en el Glosario de Términos Turísticos la define como:

Un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico (OMT, s.f.).

En relación a las personas que viajan pueden ser definidas como turistas o excursionistas. Los turistas son las personas que viajan a un destino y pernoctan en él por una duración inferior a un año con cualquier finalidad (vacaciones, negocios, salud, educación, etc) que no sea ser empleado por una entidad residente en el país. Pueden ser internos, receptores o emisores (RIET, 2008).

Por otro lado, los excursionistas (también llamados visitantes de día), son los viajeros que visitan un destino, pero no pernoctan en él. (RIET, 2008).

---

<sup>1</sup> La Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo especializado de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.

Por su parte el Código Ético Mundial de Ética en Turismo presenta una perspectiva más abarcativa en términos sociológicos, resaltando la importancia del turismo como medio para unir culturas, promover derechos y generar beneficios sociales.

*El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminan a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos (OMT, 2015, p. 1).*

## **2.2 Discapacidad**

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) define la discapacidad como una condición que puede afectar la capacidad de una persona para participar plenamente en la sociedad debido a barreras físicas, sociales o culturales.

## **2.3 Turismo Accesible**

El turismo es un fenómeno de alcance global que trae aparejados múltiples beneficios, tanto para los destinos y su comunidad como para los usuarios o beneficiarios de este. Si bien el mismo se ha convertido en un recurso y en un derecho de las personas, su acceso muchas veces se ve limitado dado que varias de ellas quedan excluidas de la actividad debido a determinadas condiciones físicas.

El turismo accesible es “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”, según la OMT. Esto quiere decir que posibilita que las personas con discapacidad permanente o temporal, tengan las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía para el posterior desarrollo de sus actividades en espacios físicos, en la prestación de servicios y en los sistemas de comunicación.

Para clarificar, las personas que se encuentran dentro de este grupo, son aquellas que tienen movilidad y/o comunicación reducidas y así también quienes sufren de trastornos funcionales por estados transitorios, cronológicos y antropométricos y debido a esto, su inserción en el ámbito turístico no es completa o igualitaria por diversos impedimentos.

Según la ley 25.643 “Ley de Turismo Accesible”, promulgada en el año 2002, la finalidad de esta norma es simplificar el alcance al turismo para personas con discapacidad y trasladando esta idea a la práctica, la consecuencia sería que tales personas con discapacidad, puedan obtener completa integración desde una mirada funcional y psicológica, mediante la concreción de actividades turísticas y recreativas, provocando de esa forma, un goce individual y social, en el lugar que visita, llevándose a cabo un entorno de inclusión y aportación. Esta clase de turismo toma a diferentes secciones de la demanda, integradas por el grupo de la tercera edad, al grupo familiar con infantes, personas pequeñas, discapacitados temporales (como personas con yeso, o muletas), personas gestantes o con sobrepeso y permanentes (mentales, motrices, sensoriales y viscerales).

A nivel internacional existe una gran sensibilidad en torno al principio de igualdad de todas las personas y la no discriminación. Es así que Manuela Santos Pita y otros (2009:5) afirman que:

*“...tanto la Organización de las Naciones Unidas como diferentes organismos internacionales muestran su enorme preocupación por los derechos de los discapacitados, deriva de la necesidad de abandonar la vieja tendencia protectora, con respecto a las personas con capacidades restringidas, por una más actual e integradora, consistente en tomar a estas personas como titulares de los mismos derechos que las demás personas”*

De acuerdo a un panorama general de la OMS (2023), se estipula que 1300 millones de personas, cerca del 16% de la población mundial, tienen hoy en día una discapacidad considerable. Esta cifra está creciendo por causa del aumento de las enfermedades no transmisibles y a la mayor duración de la vida de las personas. Según detalla el INDEC<sup>2</sup> (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) en su Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad (2018) el 10,2 % de la población argentina cuenta con algún tipo de discapacidad.

Este segmento de la población que continúa en crecimiento, participa con mayor frecuencia en actividades turísticas y recreativas, aunque muchas veces se ve reducido por las limitaciones que las mismas actividades presentan. Existen múltiples y diversas barreras que deben atravesar a diario las personas con discapacidades, desde las actitudinales hasta las del tipo arquitectónicas presentes en diversos lugares de esparcimiento, impidiendo así desenvolverse plenamente en el medio y disfrutar de su tiempo libre. Asimismo, un gran porcentaje de las instalaciones turísticas no proporcionan suficiente accesibilidad para satisfacer sus necesidades, pues las mismas no están adaptadas para tal fin, provocando la insatisfacción de

---

<sup>2</sup> El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) es un organismo público desconcentrado de carácter técnico, dentro de la órbita del Ministerio de Economía de la Nación, que ejerce la dirección superior de todas las actividades estadísticas oficiales que se realizan en la República Argentina.

los usuarios con discapacidad.

En particular, este trabajo girará en torno a una discapacidad permanente de tipo visceral, denominada celiacúa.

Recientemente se ha logrado un mayor grado de consolidación, por lo que la conciencia social permite la movilidad de este segmento de la demanda, convirtiéndose en uno de los nichos de mercado que interesa a los planificadores de destinos turísticos, como diversificación de las opciones de demanda turística.

### **2.3.1 Antecedentes sobre Turismo Accesible**

Quien impulsó el concepto turismo para todos, fue Mary Baker, que en 1989, en el Reino Unido, publicó un reporte para el English Tourism Board denominado "Tourism for All", en el cual desarrolla una concepción más adecuada del término accesibilidad, al considerar que son las propias limitaciones de los servicios de naturaleza turística, los que comprometen la participación de una parte considerable de la ciudadanía en el ámbito de los viajes, por factores de tipo físico, psicológico, sensorial, cultural o social.

El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), a través de la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), se asocia por primera vez el término turismo al de accesibilidad. Esta declaración consideraba el turismo como un derecho fundamental e importante para el desarrollo humano (Pérez y Gonzales, 2003) y recomendaba a los estados miembros elaborar una reglamentación de los servicios turísticos apuntando a la accesibilidad turística.

Estas recomendaciones quedaron reflejadas en el documento "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90", aprobado en la Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990, donde plantea que en todos los países existe una gran proporción de personas con capacidades restringidas, con intenciones de viajar y que se encuentran impedidas porque las instalaciones no están acorde a su necesidad.

En el año 2005 la OMT aprobó la resolución A/RES/492(XVI) 10, denominada "Hacia un turismo accesible para todos" donde se establecen lineamientos básicos de accesibilidad que el sector turístico debe adoptar para lograr la igualdad de oportunidades. Se tiene en cuenta que se define a la persona con discapacidad como: toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, posee limitada su capacidad de relación y tiene necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales o con otras afecciones médicas.

Dentro de los aspectos más relevantes, se encuentra la importancia de la información y publicidad turística, indicando, por ejemplo, que en el material promocional debe estar

detallados los servicios e instalaciones accesibles, incorporando signos para facilitar la interpretación, como a su vez establecer mecanismos que permitan que tanto los destinos turísticos, como las oficinas de atención al público y los sistemas de reservas sean accesibles a todos.

Por otro lado, se reconoce la necesidad de personal especializado, informado y preparado para afrontar las particularidades de este tipo de turistas.

## **2.4 El turismo y la alimentación**

Como se ha mencionado en párrafos anteriores, el Turismo, tomado como un acontecimiento que acarrea diversos factores económicos, sociales y culturales es atravesado a su vez por un hecho inseparable de la condición humana, la alimentación.

Esta necesidad primaria del ser humano, lo lleva a querer cumplir este fin, cualquiera sea su destino de viaje y el motivo de su visita al mismo.

Nicolás A. Trivi (2014) expone en su artículo ciertas características que acarrea el Turismo Gastronómico, y lo clasifica dentro de un *turismo de nicho*, que hoy en día, en una época donde nos encontramos con propuestas de diferentes índoles a nivel turístico, véase, ofertas materiales e inmateriales para una demanda que cada vez que el tiempo transcurre, se diversifica cada vez más en sus tendencias y aficiones, haciendo de esta forma que la gastronomía sea en sí misma un atractivo turístico independiente.

Es así que, debido a este porvenir relacionado al énfasis de la alimentación como atractivo turístico, se ha visto en alza gracias al fenómeno denominado como globalización neoliberal el cual permite que la gente de diversas clases sociales pueda acceder a diferentes experiencias turísticas, difiriendo de un pasado donde para el turismo tradicional de masas y de elite, la gastronomía era, junto con la hotelería y el transporte, una de las actividades económicas directamente influidas por el desplazamiento de los consumidores, en tanto conformaban condiciones de posibilidad para concretar el uso de un determinado espacio como lugar de ocio, pero rara vez constituía un atractivo en sí mismo como motivación del viaje (Nicolás A. Trivi, 2014).

Tomando esta información como base, se puede interpretar el hecho de que la alimentación *per se*, es inseparable y forma parte de cualquier viaje realizado por un turista y que, a su vez, se toma en cuenta a la gastronomía como un atractivo turístico atrayente que, si no está bien dispuesto para el receptor del mismo, no es seguro y de esa forma puede conllevar ciertos problemas de salud y contribuir a ser un obstáculo para el disfrute y la grata experiencia del viajero.

Es por esa razón que acceder a vivencias innovadoras no solo genera cierta expectativa por parte del turista, sino que también propone mucha reflexión al hablar acerca del análisis e



investigación con respecto a la preparación de alimentos que sean aptos para diferentes tipos de comensales con diversas afecciones como lo es en este caso la celiaquía, pero que puede abarcar otras áreas como el veganismo, dieta halal y kosher, entre otras.

Según la CAT<sup>3</sup>, se puede decir que el Turismo Gastronómico es aquel en el cual la gastronomía, como expresión histórica-cultural de los pueblos, motiva en mayor o menor medida el desplazamiento de turistas hacia los destinos con la finalidad de conocer el patrimonio cultural gastronómico material e inmaterial; consumir y disfrutar de productos, servicios y experiencias gastronómicas propias del lugar visitado.

Es por esta razón que es importante que la comida que va a ser ingerida por el visitante, sea de buena calidad, con una preparación que fomente la seguridad para con el comensal y que de esa manera, una preocupación menos haya en la pesquisa del turista para con la elección del lugar a visitar, al poder corroborar que ciertas normas, prácticas y procedimientos son llevados a cabo para proporcionar accesibilidad para todos los potenciales comensales.

## **2.5 Celiaquía**

La enfermedad celíaca (EC), también conocida como celiaquía, es una enfermedad autoinmune crónica causada por la intolerancia permanente al gluten, una proteína presente en el trigo, avena, cebada y centeno (T.A.C.C), en los derivados de estos cuatro cereales y en la mayoría de los productos industriales que los contienen a través de los almidones, aglutinantes y estabilizantes. Cuando una persona con celiaquía consume alimentos que contienen gluten, su sistema inmunológico ataca el revestimiento del intestino, provocando una inflamación y daño en las vellosidades intestinales.

La celiaquía es una enfermedad que puede afectar a personas de todas las edades. Su espectro clínico es variado y comprende la forma clásica caracterizada por síndrome de mala absorción intestinal, así como formas atípicas con diversas manifestaciones incluso extra intestinales, a menudo oligo o mono sintomáticas como falta de crecimiento, baja talla, desnutrición, anemia crónica, infertilidad, epilepsia, ataxia, calcificaciones occipitales, aftas recurrentes en la boca, alteraciones en el esmalte dental, fracturas a repetición, caída del cabello, desarrollo puberal tardío, abortos espontáneos, menopausia precoz, dermatitis herpetiforme, esterilidad tanto en hombres como en mujeres, problemas neurológicos, entre otros.

El único tratamiento efectivo para esta condición es seguir una dieta estricta y libre de gluten de por vida. El consumo de pequeñas cantidades de gluten, incluso menores a 10 mg, pueden causar trastornos significativos, aun cuando la persona no presente síntomas de inmediato.

---

<sup>3</sup> CAT: Cámara Argentina de Turismo, referente de los principales sectores de la actividad turística privada en el país, cuyo principal objetivo es representar, defender y promover el desarrollo de la industria de servicios turísticos de la República Argentina, en el país y el extranjero.

La rápida sospecha, el diagnóstico oportuno y una dieta estricta, sin TACC acompañada de “sabiduría familiar” y correctas pautas culturales, convierten lo que puede ser una grave y aún mortal enfermedad en algo que más se parece a “un modo de ser” (Cueto Rua, Eduardo A., 2004).

### **2.5.1 La dieta**

Las personas celíacas pueden disfrutar de una amplia variedad de alimentos naturales como frutas, verduras, carnes y sus derivados, siempre y cuando se manipulen y preparen con precaución. En cuanto a los alimentos y bebidas envasados y procesados, sólo podrán consumir aquellos que sean libres de gluten, sin TACC, y que hayan sido previamente analizados en laboratorios autorizados. Para conocer cuales productos cumplen con estas características, la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica<sup>4</sup> (ANMAT) publica regularmente un listado de alimentos libres de gluten.

En el año 2004 se incorporó al Código Alimentario Argentino la definición de los Alimentos Libres de Gluten, entendiéndose como tales a aquellos que están preparados únicamente con ingredientes que, por su origen natural y por la aplicación de buenas prácticas en su elaboración, se encuentran libres de trigo, avena, cebada y centeno.

Es crucial para las personas celíacas poder identificar rápidamente los alimentos aptos para su consumo. Por esta razón, tanto el Instituto Nacional de Alimentos (INAL) como otros organismos relacionados con la celiaquía promueven hace años el uso de un símbolo especial para facilitar la detección de la aptitud de un producto al momento de comprarlo. En este sentido, la normativa nacional ha incorporado la utilización de un logotipo para identificar los productos aptos. La presencia del logo en los productos alimenticios, garantiza que los mismos son libres de gluten.

Las diversas organizaciones dedicadas a la protección de los derechos de las personas celíacas elaboran y publican anualmente listas oficiales de productos aptos para su consumo. Además, ofrecen actualizaciones mensuales sobre los alimentos que han sido retirados y los nuevos alimentos que se agregan a estas listas. Por lo tanto, los productos que una persona celíaca consuma deben estar en línea con las marcas y logos publicados tanto por las asociaciones de celíacos como por la ANMAT.

---

<sup>4</sup> La Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) es un organismo descentralizado con jurisdicción en todo el territorio nacional que se encuentra dentro del ámbito del Ministerio de Salud de la Nación. Su principal función es el control y fiscalización sobre la sanidad y calidad de los alimentos y medicamentos.

## **La contaminación cruzada con gluten**

Las personas celíacas e intolerantes al gluten pueden disfrutar de una amplia variedad de alimentos. Los alimentos naturales que no contengan T.A.C.C no presentan restricciones, mientras que los productos envasados deben llevar el logo que indique que es apto para su consumo. Es importante tener en cuenta que durante la preparación de los alimentos puede haber contaminación debido a errores en la manipulación, fraccionamiento, envasado y presentación. Por ejemplo, alimentos libres de gluten pueden contaminarse con otros alimentos que contengan gluten si en la elaboración se utilizan materias primas provenientes de productores que no implementan las prácticas adecuadas para minimizar el riesgo de contaminación entre materia prima libre de gluten y materia prima que lo contenga. En la industria panadera, los productos libres de gluten son especialmente susceptibles a la contaminación cruzada si se producen, procesan o envasan alimentos que contienen gluten en el mismo establecimiento. Las maquinarias, utensilios, higiene de manos, indumentaria del personal, elementos de limpieza, esponjas, rejillas y, específicamente, el polvo de harina en suspensión puede causar contaminación en la producción.

En la cocina diaria, la contaminación cruzada puede ocurrir de manera inadvertida a través del contacto entre alimentos con y sin gluten. Por ejemplo, al utilizar el mismo aceite para cocinar alimentos rebozados con pan rallado tradicional de trigo, o al hervir arroz en el mismo líquido en el que previamente se cocinaron alimentos hechos con harina de trigo, o al utilizar la misma olla sin realizar una limpieza exhaustiva. Estos ejemplos demuestran que incluso el uso de pequeños utensilios como una cuchara en la preparación de alimentos con y sin gluten puede ser suficiente para causar contaminación, lo que los vuelve no aptos para el consumo de una persona celíaca o intolerante al gluten. La contaminación cruzada puede ocurrir tanto en la cocina doméstica como en establecimientos gastronómicos.

## **Guía de Buenas Prácticas de Manufactura**

Para garantizar la correcta elaboración, minimizando la contaminación cruzada en establecimientos que elaboran alimentos libres de gluten, la ANMAT cuenta con una guía presentada por primera vez en el año 2004, cuyo objetivo es establecer las directrices y recomendaciones para la implementación, adecuación y auditoría interna de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en establecimientos elaboradores de alimentos libres de gluten (ALG).

Esta guía no pretende incluir todos los requisitos necesarios para el cumplimiento de las BPM, sino que aborda aquellos puntos relevantes para evitar la contaminación cruzada con gluten. Busca en definitiva garantizar la seguridad y calidad de los alimentos durante su proceso de elaboración.

## **Selección de alimentos**

Alimentos prohibidos: son los alimentos que contienen gluten y se los puede encontrar en: granos, harinas y almidones de trigo, avena, cebada y centeno, salvado de avena y de trigo, germen de trigo, productos de panificación, pastelería, amasados y galletitas elaborados con harinas de T.A.C.C, pizzas, pastas, y bebidas realizadas con cereales mencionados anteriormente como la cerveza y el whisky.

Alimentos dudosos: pueden o no contener gluten. Es fundamental estar atento, ya que todos los productos procesados tienen la posibilidad de contener gluten. Por este motivo, es necesario verificar si figuran en el listado de alimentos aptos para la dieta de celíacos proporcionado por la ANMAT y las asociaciones de celíacos. Algunos ejemplos de estos productos son: pasta de dientes, aderezos, helados, mermeladas, quesos, caramelos, chocolates, cereales, té, yerba mate, yogurt, caldos, salsas,

Alimentos aptos: esta categoría reúne aquellos alimentos que son aptos para la dieta de una persona celíaca. Por lo tanto, pueden ser consumidos ya que no contienen gluten. Estos son todos los alimentos en su estado natural como: frutas, verduras, legumbres, arroz, hierbas frescas, todo tipo de carnes, mariscos y huevos. Es importante aclarar que, generalmente, las primeras marcas de azúcar, manteca, leche fluida, aceite y vinagre, gaseosa y agua mineral, vino champagne y sidra; elaboran productos aptos. Harinas permitidas: fécula/almidón de maíz y maicena, fécula/almidón de mandioca, fécula/almidón de papa, harina de maíz o polenta, harina de arroz, harina de garbanzos, harina premezcla, harina de algarroba, de soja, sorgo, quínoa y arvejas. Todas deben ser analizadas y certificadas como aptas.

## **2.6 Planificación del viaje y barreras presentes en cuanto a la información ofrecida por prestadores turísticos – Acceso a la información**

La falta de información o información incorrecta o desactualizada sobre la accesibilidad del destino turístico, al momento en que el turista planifica su paseo, no le permite al mismo saber realmente cuán accesible es el lugar que planea visitar.

El visitante solo puede corroborar cuán accesible es el destino arribando al mismo o llevando a cabo una pesquisa que le permita conocer cuán accesible es realmente. En estos casos al no poder tener un conocimiento claro de manera inmediata genera una reacción negativa en el visitante.

En muchas ocasiones, el mayor desafío que se enfrenta en el ámbito del turismo radica en la forma en que el personal se relaciona y comunica con quienes buscan productos o servicios turísticos. A pesar de que en muchos casos el personal posee la información necesaria sobre la accesibilidad, la falta de preparación para atender a diversas demandas puede dificultar una comunicación exitosa.

Por tanto, resulta esencial incluir la capacitación en la atención a personas con discapacidad como parte integral de la formación en servicio al cliente.

Además, la oferta de servicios accesibles debe garantizar que el personal que interactúa con los visitantes tenga un claro entendimiento de la discapacidad y esté familiarizado con una serie de pautas para tratar a estas personas de manera natural y efectiva.

## **2.7 El rol del Estado y las políticas públicas**

Cuando el Estado toma una posición favorable para la ejecución del turismo accesible como una alternativa para la inclusión que permita el disfrute del turismo por todos los sectores de la sociedad, empiezan a aparecer un conjunto de normas, proyectos y líneas de acción que regularán su desempeño.

Este conjunto de acciones, generalmente promovido por asociaciones o entidades públicas y en ocasiones con la colaboración de actores privados, se lleva a cabo con el propósito de alcanzar diversos objetivos. Estos objetivos se establecen para atender las necesidades específicas de los visitantes. A estas acciones, Velasco González (2011) las define como políticas públicas y adhiere que serán concernientes al turismo cuando estén relacionadas con los fenómenos que supone el proceso de atracción, estancia o residencia ocasional de ciudadanos en un territorio determinado.

Aunque las políticas públicas no requieren ser ejecutadas directamente por el Estado, pudiendo ser delegadas a otras entidades que actúen como intermediarios, como organizaciones no gubernamentales, empresas privadas o asociaciones mixtas. En cualquier caso, la autoridad pública seguirá siendo la responsable de supervisar y coordinar estas acciones, ya que posee la autoridad legal para regular, implementar y comunicar estas medidas.

En el caso argentino, a partir de que comenzó a considerarse al turismo como una actividad de interés nacional, surgieron normativas para regularla, entre las cuales, la más importante es la Ley Nacional de Turismo N°25997, sancionada en el año 2005; y en el mismo año, la creación del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable, el cual fue actualizado en respectivas ocasiones. Tanto la Ley Nacional de Turismo como el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable reconocen la importancia del turismo como una herramienta de desarrollo económico, social y de revalorización de la identidad cultural.

En la más reciente revisión del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS), publicada en el año 2015, la accesibilidad forma parte de uno de los seis principios explícitos cuyo fin es “propender 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”, reafirmando la idea del turismo como derecho de todos los habitantes, sin

discriminación alguna

### **2.7.1 Caso ejemplar de la implementación de políticas públicas**

Un claro ejemplo donde se aplicaron políticas públicas para facilitar la accesibilidad a la población celiaca, tanto para beneficio de locales como de visitantes, es el caso de Necochea, localidad ubicada en el sur de la Provincia de Buenos Aires, a 512 kilómetros de la Ciudad de Buenos Aires.

En el año 2010 en el contexto de las Segunda Jornada Nacional sobre el Plan Nacional de Accesibilidad y Turismo Accesible llevada a cabo en Mar del Plata, Necochea inauguró el programa que llevó a la ciudad a ser el primer destino turístico sin T.A.C.C del país.

El entonces presidente del ENTUR (Ente Necochea de Turismo), Daniel Ferrelli, junto a la entonces presidenta de la Asociación de Hoteles y Afines de Necochea, Claudia Calvo, y Pablo Larsen quien presidía la Asociación Celiaca Argentina filial Necochea, llevaron a cabo una disertación donde se valoraron los procesos y resultados logrados desde la implementación del Plan Nacional de Accesibilidad y Turismo, en las diferentes jurisdicciones, evaluaron su aplicación e intercambiaron experiencias.

Estas jornadas fueron organizadas por la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas (CONADIS), el Ente Municipal de Turismo y la Municipalidad de General Pueyrredón.

El trabajo en conjunto entre organismos de turismo de la provincia, la Asociación Celiaca Argentina, la Asociación de Hoteles y Afines de Necochea y comerciantes de distintos rubros llevó a que la ciudad fuera declarada “Primer destino turístico sin TACC de Argentina”.

La ciudad contó con la primera terminal de ómnibus en tener alimentos libres de gluten certificados y desde la implementación del plan de accesibilidad, el Ente de Turismo de Necochea puso a disposición un listado de comercios adheridos al programa “Necochea sin tacc”, entre los que se destacan hoteles con desayunos sin gluten, almacenes, supermercados, granjas, fiambrerías, kioscos, dietéticas, heladerías, restaurantes y parrillas. Este listado es actualizado y publicado periódicamente.

Además, con el objetivo de generar conciencia y un compromiso en el sector gastronómico y hotelero, en la actualidad el Municipio de Necochea brinda capacitaciones sobre “Buenas Prácticas de Manufactura en Alimentos Libres de Gluten” de las cuales participan referentes de los sectores hotelero y gastronómico, emprendedores y particulares.

En las capacitaciones se imparten en módulos donde se aborda la introducción a la cocina sin gluten, el tipo de infraestructura y la materia prima, el equipamiento, los utensilios, el almacenamiento y las cuestiones de sanitización en los establecimientos para elaborar estos tipos de menús.

## **2.7.2 Marco legal y reglamentario orientado a personas con discapacidad y la población celíaca.**

### Antecedentes normativos sobre Accesibilidad

La primera normativa a nivel nacional que enmarca a la discapacidad es la Ley N° 22.431 del año 1981, que habla sobre el Sistema de Protección Integral de los Discapacitados, introduciendo los conceptos de accesibilidad al medio físico, haciendo referencia a la suspensión de barreras urbanísticas, arquitectónicas y en el transporte para personas con discapacidad.

Posteriormente, la Ley Nacional N.º 24.314 del año 1994 denominada Accesibilidad de personas con movilidad reducida, introduce modificaciones en artículos de la Ley N° 22.431 priorizando la eliminación de barreras físicas en el ámbito de los transportes y sitios urbanos arquitectónicos que ya se encuentren en construcción, como también la remodelación de aquellos ya existentes.

En el año 2002 se sanciona la Ley N° 25.643 de Turismo Accesible donde se define el concepto de Turismo Accesible. La ley menciona que las prestaciones de servicios turísticos deben adecuarse a los criterios de accesibilidad establecidos por la ley de accesibilidad, Ley Nacional N.º 24.314 del año 1994.

En el año 2005 la promulgación de la Ley Nacional de Turismo N.º 25.997 destaca en el artículo 2 que uno de los principales rectores de la ley es la accesibilidad, con la finalidad de eliminar las barreras que impiden el disfrute y uso de los destinos turísticos promoviendo la igualdad de oportunidades para todos.

### Normativas que enmarcan particularmente a personas con celiaquía

En el año 2009 se promulga la Ley 26.588 que declara de interés nacional la atención médica, la investigación clínica y epidemiológica, la capacitación profesional en la detección temprana, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad celíaca, su difusión y el acceso a los alimentos libres de gluten.

A fin de adentrarse más profundamente en la ley Nacional Celíaca se mencionan los principales puntos que establece la ley:

- Se establece el Ministerio de Salud como autoridad de aplicación de la ley quien fijará la cantidad máxima permitida de gluten de trigo, avena, cebada o centeno (T.A.C.C.) en alimentos para que puedan ser clasificados como libres de gluten.
- Se establece que los productos alimenticios que se comercialicen en el país que cumplan con los requisitos para ser considerados como libres de gluten deben llevar

impresos en sus envases o envoltorios el símbolo que marque esta distinción (establecido por la autoridad de aplicación) como así también la leyenda "Libre de gluten".

- El Ministerio de Salud debe llevar un registro de los alimentos que se comercialicen en el país y cumplan con los requisitos para poder ser comercializados como tales.
- Asimismo, la autoridad de aplicación debe promover el cumplimiento de las condiciones de buenas prácticas de manufactura para la elaboración y el control de los productos alimenticios que se comercialicen en el país.
- Los productos alimenticios importados que sean aptos para celíacos según los requisitos que establece la ley deben acreditar su condición en el país y deben llevar la leyenda y el logo que establece la norma.
- Se establece que las entidades que brinden servicios médicos asistenciales a sus afiliados deben brindar cobertura asistencial a las personas con celiaquía comprendiendo desde la detección, el diagnóstico y tratamiento hasta la cobertura de harinas y premezclas libres de gluten, cuya cobertura es establecida por el Ministerio de Salud.
- De no contar con cobertura médica el Ministerio de Desarrollo social debe asegurar lo mencionado en el párrafo anterior.
- El Ministerio de Salud en conjunto con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e innovación Productiva y Universidades integrantes del Sistema Universitario Nacional debe promover la investigación de la enfermedad celíaca. Y en conjunto el Ministerio de Salud y el Ministerio de Educación deben desarrollar programas en ámbitos educativos para la concientización sobre la celiaquía, así también y con los organismos públicos nacionales competentes promover medidas de incentivo para el acceso a los alimentos libres de gluten.

Se consideran infracciones a la ley:

- La utilización del logo y la leyenda "libre de gluten" en alimentos que no cumplan con los requisitos de la ley para poder ser catalogados como tal (contener una cantidad máxima permitida de gluten de trigo, avena, cebada o centeno, establecida por el Ministerio de Salud de la Nación).
- Las infracciones serán sancionadas con apercibimientos, pagos de multas, suspensión temporal del establecimiento por el término de hasta clausura de hasta cinco años.
- El producido de las multas se destinará a las campañas de difusión y capacitación sobre la celiaquía.



Ley nacional 27.196 sancionada en el año 2015 introduce modificaciones a la Ley nacional celíaca N° 26.588 (2009). Las principales modificaciones hacen referencia a que además de los alimentos, los medicamentos deben ser rotulados con el sello y la leyenda “Libre de gluten” y el símbolo que establece el Ministerio de Salud.

Además, dispone que los siguientes establecimientos deben ofrecer al menos una opción de alimento o menú libre de gluten:

Los lugares destinados a personas en situación de privación de la libertad, establecimientos sanitarios con internación pertenecientes al sector público, privado y de la seguridad social, los lugares de residencia y/o convivencia temporal o permanente que ofrezcan alimentos, los comedores y kioscos de instituciones de enseñanza, las empresas de transporte aéreo, terrestre y acuático que ofrezcan servicio de alimentos a bordo, los restaurantes y bares, los kioscos y concesionarios de alimentos de las terminales y los paradores de transporte, los locales de comida rápida.

De no cumplir con la disposición anterior se considerará una infracción de la ley pudiendo ser sancionados como menciona la Ley Nacional 26.588 (modificada por la presente norma).

Ley	Año de promulgación	Principal aporte
Ley Nacional N.º 22.431	1981	Protección a discapacitados reconociendo las barreras. Introduce el concepto de accesibilidad a medios físicos y transportes.
Ley Nacional N.º 24.314 Modifica a Ley Nacional N.º 22.431	1994	Requisitos para reducir barreras urbanísticas, arquitectónicas y en medios de transporte.
Ley Nacional N.º 25.643	2002	Define el término Turismo accesible y reemplaza el uso del término "discapacitado" por el de "personas con movilidad y/o comunicación reducida".
Ley Nacional N.º 27.997 Ley Nacional de Turismo	2005	Declara al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país poniendo de manifiesto el carácter prioritario de las actividades turísticas como políticas de Estado. Destaca a la accesibilidad como uno de los principales rectores de la ley, con la finalidad de eliminar las barreras que impidan su disfrute.
Ley Nacional N.º 26.588	2009	Declara de interés nacional a la enfermedad celíaca y su tratamiento, difusión y el acceso a los alimentos libres de gluten. Utilización del símbolo y la leyenda "Libre de gluten".
Ley Nacional N.º 27.196 Modifica a la Ley Nacional N.º 26.588	2015	Exigencia de ofrecer al menos un menú apto para celíacos lugares que ofrezcan alimentos, en servicios de transporte aéreo, terrestre y acuático que ofrezcan servicio de alimentos a bordo, los restaurantes y bares, los kioscos y concesionarios de alimentos de las terminales y los paradores de transporte.

Fuente: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO 3: ANÁLISIS**

### **3.1 Localización**

El barrio de Palermo se encuentra ubicado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, capital de la República Argentina. Geográficamente, se sitúa en una latitud de aproximadamente 34° 35' sur y una longitud de alrededor de 58° 25' oeste. Palermo es considerado el barrio más extenso de los 48 que se encuentran en la ciudad, abarcando una superficie total de aproximadamente 16 kilómetros cuadrados.

Limita con otros destacados barrios de la ciudad, como Belgrano al norte, Recoleta y Almagro al este, Villa Crespo y Caballito al sur, y Chacarita y Colegiales al oeste.

Palermo cuenta con excelentes conexiones y accesos viales desde distintos puntos de la ciudad y del Gran Buenos Aires. Las principales vías de acceso incluyen la avenida Santa Fe, avenida Juan B. Justo y avenida Córdoba, que conectan a Palermo con otros barrios y áreas circundantes.

En términos de su contexto geográfico, Palermo presenta una variedad de paisajes, desde áreas urbanizadas con varias estaciones de trenes y subterráneos, avenidas amplias y calles arboladas hasta hermosos parques y espacios verdes. El barrio es reconocido por sus extensas áreas verdes, entre las que se destacan el Parque Tres de Febrero y sus lagos artificiales, ideales para actividades recreativas y momentos de relajación. Además, Palermo alberga una gran cantidad de plazas, jardines y espacios públicos que ofrecen opciones para disfrutar al aire libre.

La ubicación central de este barrio dentro de la ciudad, junto con su infraestructura y su atractivo entorno natural, lo convierten en un área muy atractiva tanto para residentes como para visitantes. Además, de destacarse por su vibrante vida cultural con reconocidas tiendas, centros de eventos y convenciones, galerías de arte y centros culturales es un barrio que se destaca como centro gastronómico contando con una amplia gama de restaurantes, bares, pubs, confiterías y cafés.

En resumen, Palermo es un barrio ubicado en una posición geográfica estratégica, con una amplia oferta cultural, gastronómica y de espacios verdes, y un destacado punto de acceso a importantes vías de transporte.

#### **3.1.1 Descripción geográfica**

La Ciudad de Buenos Aires está situada en la región centro-este del país, sobre la orilla occidental del Río de la Plata, en plena llanura pampeana. El clima es templado con veranos cálidos que pueden alcanzar los 40 grados de temperatura e inviernos suaves cuya temperatura

puede llegar a descender a los 8 grados. Con una temperatura media anual de 18 grados y escasos días de calor y frío intenso.

Las precipitaciones muestran una distribución relativamente uniforme a lo largo del año. Generalmente los meses de verano (de diciembre a febrero) son los más lluviosos. Por el contrario, los meses de invierno (de junio a septiembre) son los que presentan una disminución de precipitaciones.

Por su situación geográfica el mes más frío es julio y el más caluroso es enero. Las temporadas más lluviosas son otoño y primavera.

La Reserva Ecológica Costanera Sur reúne la mayor cantidad de biodiversidad dentro de la Ciudad de Buenos Aires y se extiende a lo largo de 350 hectáreas.

Registra 575 especies de plantas, con sus plumerillos, los sauces criollos y los alisos de río conforman sistemas de bosques; los ceibos crecen a la orilla del río, en compañía de totoras y juncos.

La fauna tiene su mayor concentración en la reserva natural. Habitada por más de 307 tipos de aves. Las hay pequeñas como el benteveo, el chingolo, el carpintero y el barillero; otras, más grandes e imponentes, como el carancho, el chimango, el chajá, el gavilán y los cisnes.

También habitan roedores como el coipo, el cuis y la zarigüeya y mamíferos como el murciélago y hasta el lobo marino peletero. Son 28 las especies de reptiles que se calcula habitan en la Reserva. Entre ellas tortugas, lagartos y víboras. Y más de 22 especies de peces, que van desde la mojarra hasta el dorado y 12 las especies de anfibios.

### **3.1.2 Análisis socioeconómico**

La ciudad posee una rica vida socioeconómica y cultural que la posiciona como uno de los centros más importantes de la región.

La economía de la Ciudad de Buenos Aires es diversificada y multifacética. Es un núcleo comercial clave en Argentina, con una concentración de actividades comercial, financiera y turística.

El turismo desempeña un papel esencial en la economía de la ciudad, con una amplia gama de atracciones culturales, históricas y artísticas que atraen a visitantes nacionales e internacionales. En la Ciudad de Buenos Aires se encuentran 48 barrios porteños y cada uno tiene su impronta y magnetismo particular.

En este caso, la atención irá sobre el Barrio de Palermo, el cual se ha transformado en los últimos años en un polo de entretenimiento, lujo, y vida nocturna.

Debido a grandes modificaciones económicas que comenzaron en la década del 70, transformaron no solo a nivel físico, sino también a nivel social, político, económico lo que es hoy en día el Barrio más grande de la Ciudad.

Las marcas más modernas, internacionales y modas globalizadas, han encontrado un lugar para asentarse y proliferar en Palermo.

Además, a nivel infraestructural, hubo un crecimiento y desarrollo continuo de nuevos estilos arquitectónicos produciendo así, distintos y modernos edificios, casas o departamentos, que se diferencian a los edificios que ya tienen varios años de emplazamiento en esta área.

Los espacios gastronómicos han ido creciendo en estos últimos años, dándole una impronta a Palermo no solo de un destino turístico moderno y cultural, sino también, un espacio culinario que se renueva y atrae constantemente a los turistas nacionales e internacionales que eligen conocer este Barrio que ofrece un abanico de experiencias.

### 3.1.3 Demografía

En el último censo nacional (INDEC 2022), la Comuna 14, correspondiente al Barrio de Palermo, en su totalidad, arrojó un resultado de 249.016 habitantes, son 23.046 personas más que las encuestadas en el censo del año 2010, en el cual la cantidad de habitantes fue de 225.970.

A nivel provincial, la ciudad de Buenos Aires posee una población de 3.120.612 habitantes.

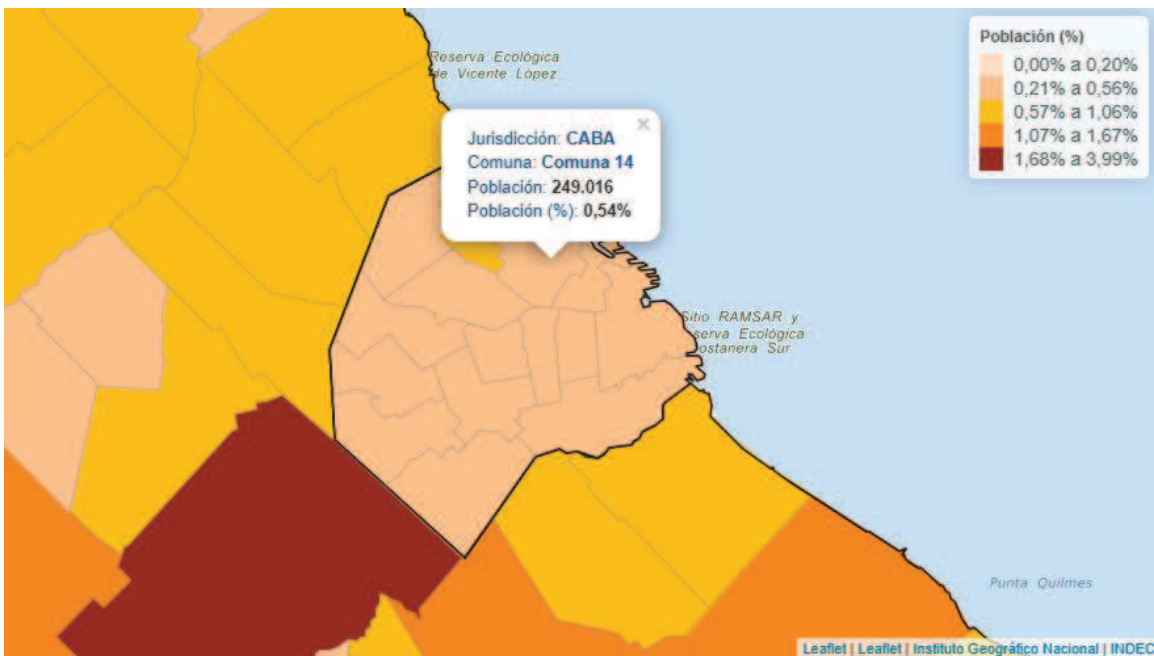


Figura 1: Mapa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Población del barrio de Palermo.  
Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC).

### **3.1.4 El turismo en el barrio**

Palermo ofrece diversas e interesantes propuestas turísticas que atraen día a día, y año a año a grandes grupos de personas que visitan este barrio tan distintivo.

Por lo general los lugares más visitados por los turistas son: Palermo Soho, el barrio “del diseño” de Buenos Aires un lugar donde se mezcla la moda, el buen comer, galerías de arte, entre otros; el Parque Tres de Febrero inaugurado en 1875 con 400 hectáreas, considerado el Pulmón Verde de la Ciudad, repleto de senderos, lagunas y jardines que embellecen el paseo de los transeúntes. Dentro del Parque, los turistas visitan el Rosedal, el Planetario y el Jardín Japonés.

El MALBA (Museo de Arte Latinoamericano de Buenos Aires) cuenta con una colección de 400 obras de importantes artistas modernos latinoamericanos y es uno de los museos más visitados de la Ciudad, junto con el Museo Evita, que logra contar de manera lúdica y educativa, los primordiales capítulos de la vida de María Eva Duarte de Perón, ubicando de forma cronológica, retratos, atuendos de época, gigantografías, materiales filmicos y audiovisuales.

La Avenida Santa Fé, conocida como la “Avenida de la Moda”, posee varias tiendas y centros comerciales, recorre 40 cuadras, cruzando el barrio de Retiro, Recoleta y Palermo.

En las calles de Palermo no sólo los turistas, sino que la gente local, puede encontrar restaurantes premiados a nivel internacional, como La Cabrera donde se cocina una de las mejores carnes a la parrilla y también hay excelentes opciones para los vegetarianos, además pueden darse el gusto de pasar un buen momento en espectaculares bares que se hallan en la zona.

Otro de los grandes atractivos del barrio, es el Hipódromo Argentino de Palermo, sobresale gracias a su construcción arquitectónica monumental y por extraordinarios eventos hípicas como el Gran Premio Nacional, que se lleva a cabo año tras año. Posee más de 130 años de historia, deporte y cultura.

Se pueden encontrar propuestas de comidas sin gluten en Palermo, como por ejemplo Celigourmet, un sitio gastronómico enteramente libre de TACC con recetas únicas de su dueña que es celíaca. Conquista los paladares con especialidades de panadería, como medialunas, tortas, pastas y hasta prepizzas.

También se puede concurrir a Sintaxis, que es la visión de una familia que ideó un espacio diferente el cual es visitado tanto por turistas locales como internacionales. Este restaurante abrió sus puertas el 17 de julio de 2012 siendo así el primer restaurante con cocina rigurosamente libre de gluten. Hay pastas, ensaladas y variedad de postres. Asimismo, tienen un sector del local donde se puede obtener gran diversidad de productos de marcas

renombradas y otros de producción propia desde brownies, alfajores, budines y más. Los mismos son vendidos a grandes y conocidas empresas como Café Martínez y Havanna.

Al lado del local se encuentra la fábrica de producción, donde se lleva a cabo la logística. Son los productores más grandes que se encuentran en esta área.

Almacén Libre es un local que posee clientela exclusiva, además de atender a turistas locales e internacionales. Tienen página de Internet en E-commerce, y además de productos alimenticios, venden artículos de cosmética (cepillos de dientes, cremas), bebidas, todo sin T.A.C.C.

Una muy buena opción es Sabroso y Sin Gluten, el cual es un restaurante reciente, y recibe un 50% de comensales extranjeros. Tiene alimentos de muy buena calidad, producidos por ellos mismos.

### **3.2 Oferta turística**

Roberto C. Boullón (2006) refiere que 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 emplean para obtener el producto bruto”.*

Hoy en día, para poder lograr que un servicio turístico pueda ser tomado como una oferta turística, es importante que los posibles consumidores tengan noción de su existencia, es por esa razón que es relevante saberlos vender, tanto para preservar a los actuales clientes como para captar otros futuros clientes.

Sin ir más lejos, el fin de la oferta turística es que el turista pueda obtener una vivencia inigualable del viaje realizado.

En este trabajo de investigación centraremos el estudio sobre la oferta gastronómica, en particular tanto en establecimientos gastronómicos como hoteleros.

#### **3.2.1 Planta turística**

Las ventas de servicios destinadas a los turistas son creadas a partir de la planta turística, la cual está conformada por equipamiento e instalaciones.

El equipamiento se refiere a todos aquellos locales regulados de manera pública o privada que se ocupan de brindar servicios básicos de alimentación, hospedaje, ocio y demás.

En la categoría de alimentación, podemos nombrar a los restaurantes, cafeterías, bares, quioscos, o comedores típicos.

Con respecto a las instalaciones, cabe mencionar que las mismas reúnen todas las edificaciones particulares diferentes a las destinadas por el equipamiento, las cuales, poseen la finalidad de agilizar la práctica de puramente actividades turísticas.

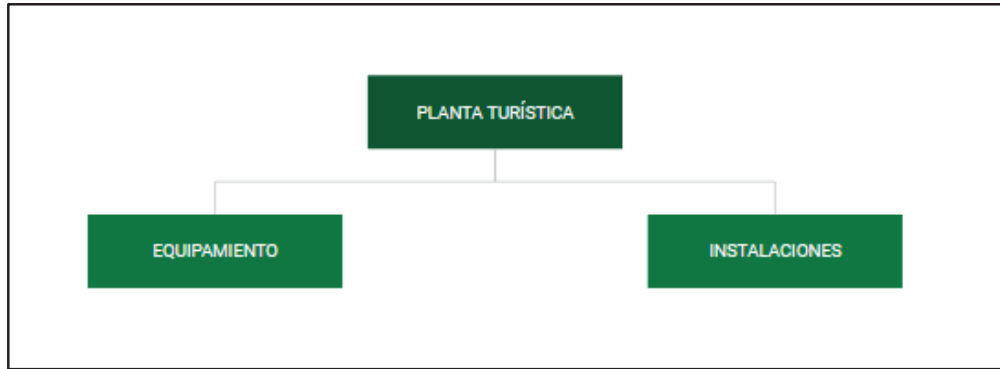


Figura 2: Planta Turística.  
Fuente: Elaboración propia.

### 3.3 Establecimientos gastronómicos

De acuerdo a los datos proporcionados por la Dirección General de Desarrollo Gastronómico, obtenidos a través de un censo realizado este año, se identificaron 950 establecimientos gastronómicos en el barrio de Palermo. Comprende esta categoría los restaurantes, bares y pubs, cafés y heladerías. El barrio de Palermo destaca por ser el barrio que alberga la mayor cantidad de establecimientos gastronómicos de la ciudad con la mejor valoración registrada, según el Observatorio de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires. Sin embargo, no se dispone de información que confirme si estos establecimientos ofrecen menús adecuados para personas celíacas.

### 3.4 Alojamiento

El barrio de Palermo contiene 43 establecimientos hoteleros registrados, según datos estadísticos proporcionados por el Registro de Actividades y Prestadores Turísticos, Dirección General de Desarrollo Turístico, dependiente del Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de los cuales 33 confirman tener oferta de alimentos o algún menú.

Con la finalidad de presentar el actual trabajo, se investigan los hoteles que cuentan con servicio de restauración, por considerarse que son los que mayor incidencia tendrán en la estadía del turista celíaco.



### **3.5 Demanda turística**

Para realizar un análisis detallado de la demanda turística, entendida como la suma de bienes y servicios solicitados por los turistas, hay que diferenciar dos tipos de demanda turística, la demanda turística real y la demanda turística potencial.

Roberto C. Boullón (2006) menciona que:

*“La demanda real indica la cantidad de turistas que hay en un momento dado en un lugar dado, y la suma de bienes y servicios solicitados efectivamente por los consumidores en ese lugar durante el tiempo de su estadía”.*

Mientras que

*“La demanda potencial es la que podría obtenerse desde una plaza de mercado emisor no conquistada, hacia otra plaza de mercado receptor (un centro o un conjunto de centros turísticos), y también los incrementos adicionales que podrían conseguirse de la demanda futura (la que se origina en las plazas de mercado emisor tradicionales) como consecuencia del mejoramiento de los servicios y del aumento de la capacidad de alojamiento o por el efecto de los sistemas de publicidad que, para corregir una oferta subaprovechada, apuntan a nuevos segmentos de mercado en esas mismas plazas”.*

Estas definiciones son solo el punto de partida en el análisis del factor demanda. Es fundamental ampliar nuestro conocimiento sobre los consumidores a través de investigaciones que exploren sus preferencias motivacionales y necesidades. Esto es esencial tanto para aquellos turistas que esperamos atraer como para aquellos que ya han visitado un destino turístico específico. Sin estos estudios, resulta extremadamente complicado determinar las acciones o infraestructuras necesarias para aumentar la demanda de los servicios ofrecidos en los destinos turísticos. Estas mejoras, en conjunto, contribuirán al crecimiento del turismo, Boullón, Roberto C. Planificación del espacio turístico. -- 4a ed. -- México: Trillas, 2006.

### **3.6 Demanda actual**

Al llevar a cabo el análisis del perfil y características de la demanda actual que posee el Barrio de Palermo, ubicado en la Ciudad de Buenos Aires, se recuperaron los datos que yacen registrados en el Observatorio Turístico de la Ciudad de Buenos Aires a través del Sistema de Inteligencia Turística, este espacio digital permite divisar dinámicamente información primordial del ámbito turístico. En este caso, observaremos los datos analizados mediante esta plataforma, del mes de diciembre del año 2022.

Con respecto a la procedencia de los visitantes, el 71% de los turistas visitan la Ciudad de

Buenos Aires son nacionales, por ende, el ingreso de turistas internacionales remonta a un 29%.

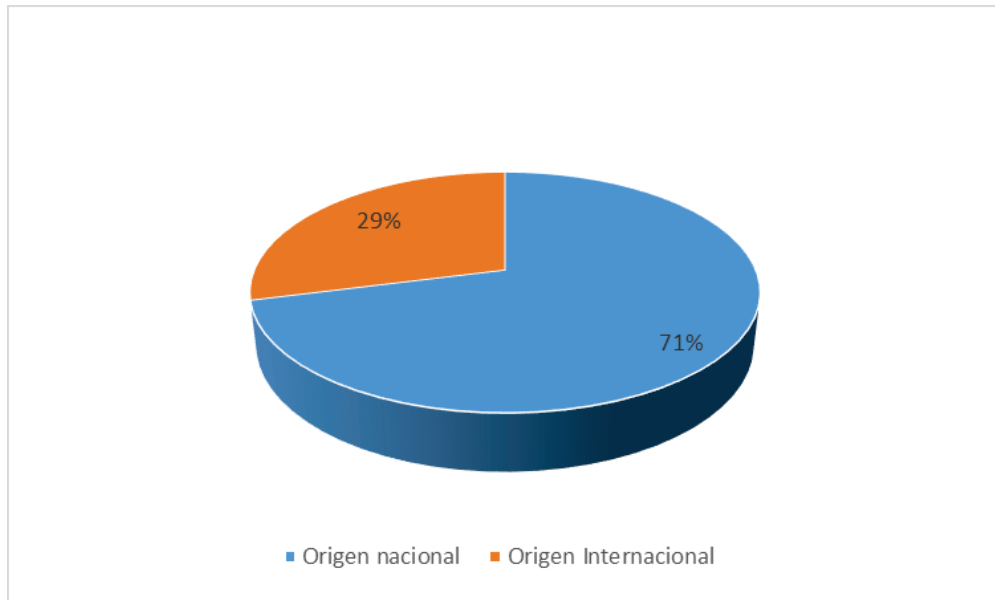


Figura 3: Procedencia de los turistas que visitan la Ciudad de Buenos Aires  
Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por el Observatorio Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Con respecto a los extranjeros encuestados, los turistas de EE.UU y Canadá son los que más preponderaron en diciembre del 2022 con el 19.37%, seguidos por Europa 19.15%, Brasil 17.8%, y luego por el resto de América con el 16.3%

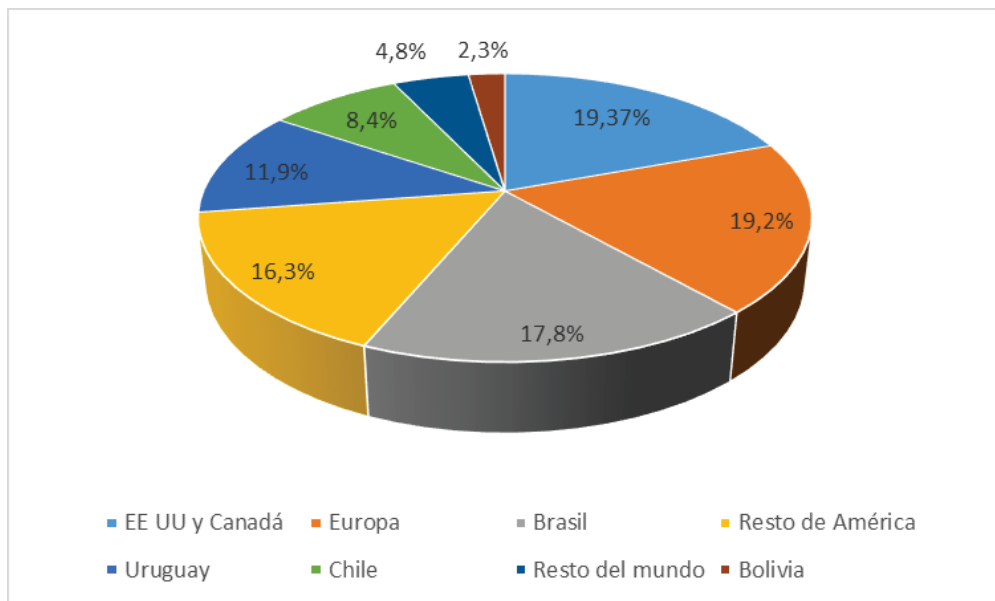


Figura 4: País de origen de los turistas censados.  
Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por el Observatorio Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En cuanto al medio de transporte más utilizado por los turistas nacionales, podemos decir que

fue el auto en un 54%, seguido por el avión con un 37%, en ómnibus con un 7% y otros medios de transporte ocupan un 2%.

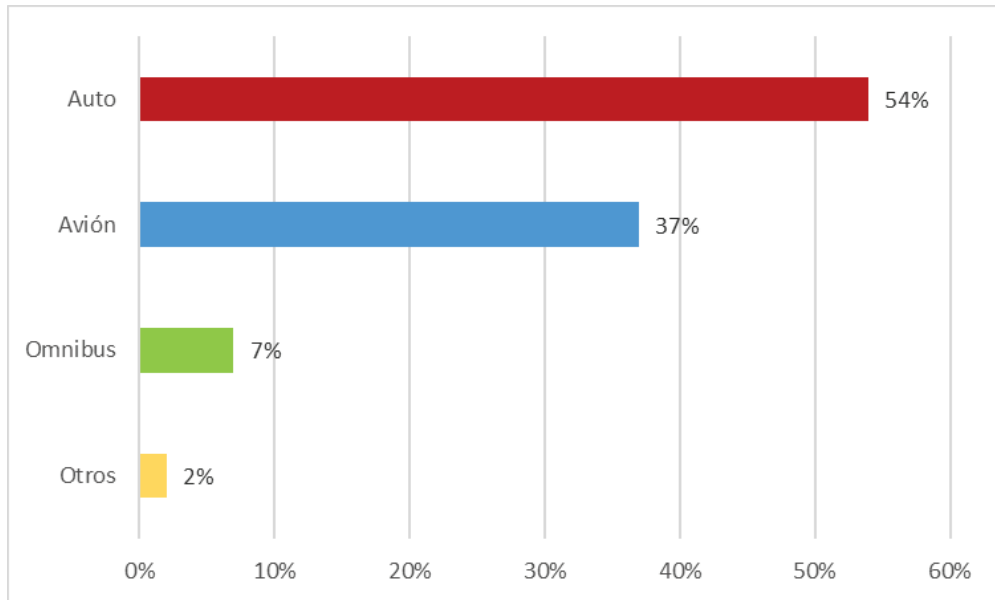


Figura 5: Medios de transporte más utilizados por los turistas.

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por el Observatorio Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El tipo de alojamiento más elegido por los turistas nacionales fueron las casas familiares con un 42%, el segundo más elegido en ese período fueron los hoteles con un 41%, el alquiler de viviendas ha llegado a un 10% y un 7% otras categorías.

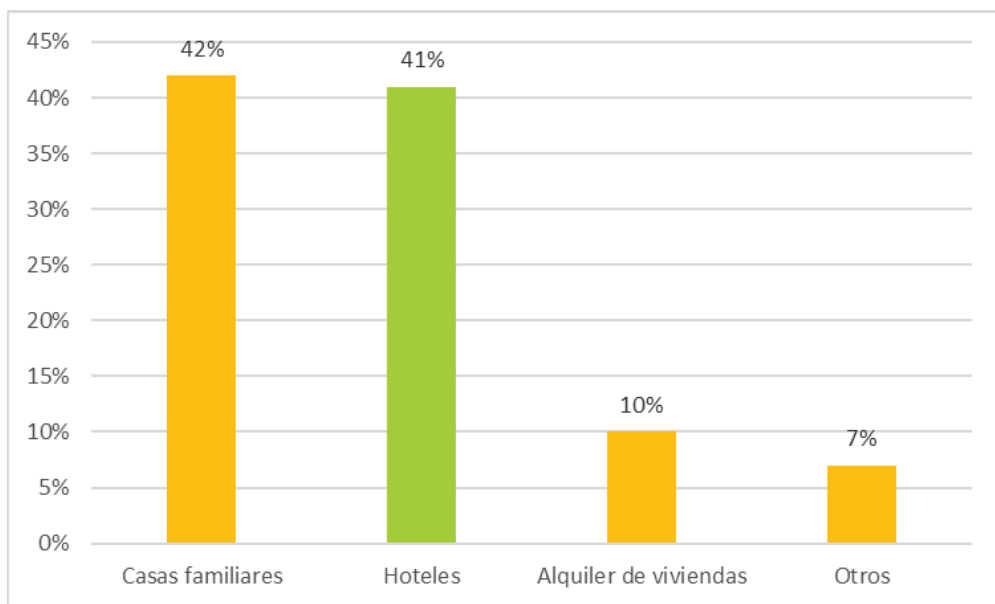


Figura 6: Tipo de alojamientos elegidos por los turistas de origen nacionales que visitan Buenos Aires.

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por el Observatorio Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Con respecto al tipo de alojamiento más elegido por los turistas internacionales, los hoteles 4 y 5 estrellas fueron los más elegidos, con un 41%, otro tipo de alojamientos un 23%, las casas familiares o de amigos con un 21%, y hoteles de 1, 2 y 3 estrellas con un 15%.

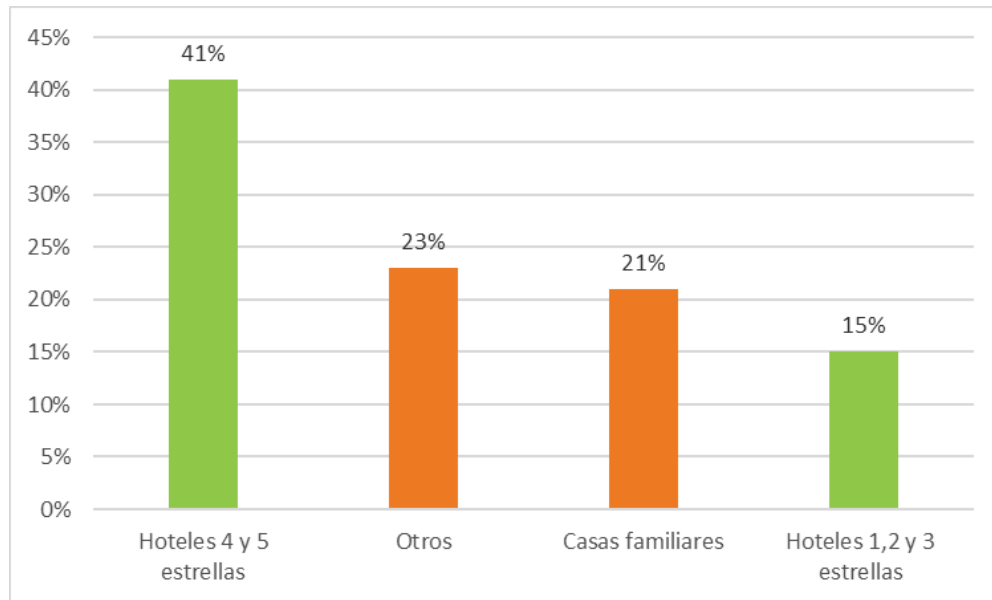


Figura 7: Tipo de alojamientos elegidos por los turistas internacionales que visitan Buenos Aires.

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por el Observatorio Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Respecto al origen del gasto registrado en el sector turístico corresponde en un 86.3% a los turistas internacionales, mientras que el 13.7% se atribuye a los turistas nacionales. Estos porcentajes se detallan a continuación.

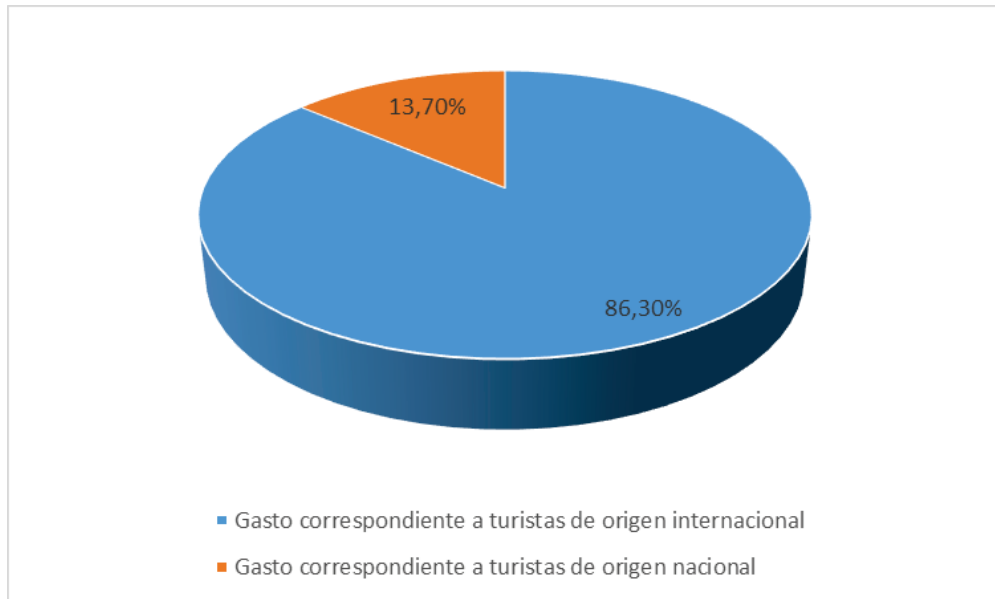


Figura 8: Origen del gasto registrado en el sector turístico.

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por el Observatorio Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En relación al distrito de Palermo, observamos que el mismo ha sido el más elegido a la hora de conocer la Ciudad durante el mes de diciembre de 2022.

Acerca de los 3 hitos más visitados del Barrio de Palermo, podemos mencionar al Campo de Polo con un volumen de 100,395 visitas registradas durante el mes de diciembre, luego le sigue el Parque Las Heras con 94,573 visitas y por último el Museo de Arte Decorativo con un volumen de 79,640 visitas registradas.

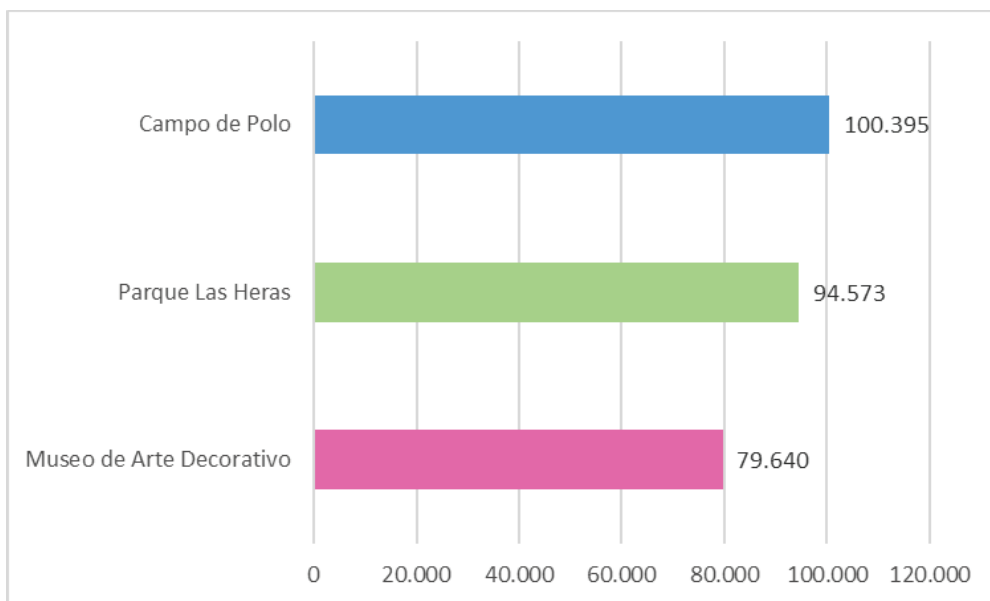


Figura 9: Origen del gasto registrado en el sector turístico.

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por el Observatorio Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Al hablar del tamaño de grupo que ha venido a conocer la Ciudad de Buenos Aires en diciembre del año 2022, podemos dividirlos en tres grupos.

Con la mayor cantidad de porcentaje, encontramos al grupo de 1 o 2 personas que contiene un 49,5% de incidencia, luego 3 o 4 personas suman el 33,3% y por último el grupo de 5 o más personas tienen un impacto de 17,2 %.

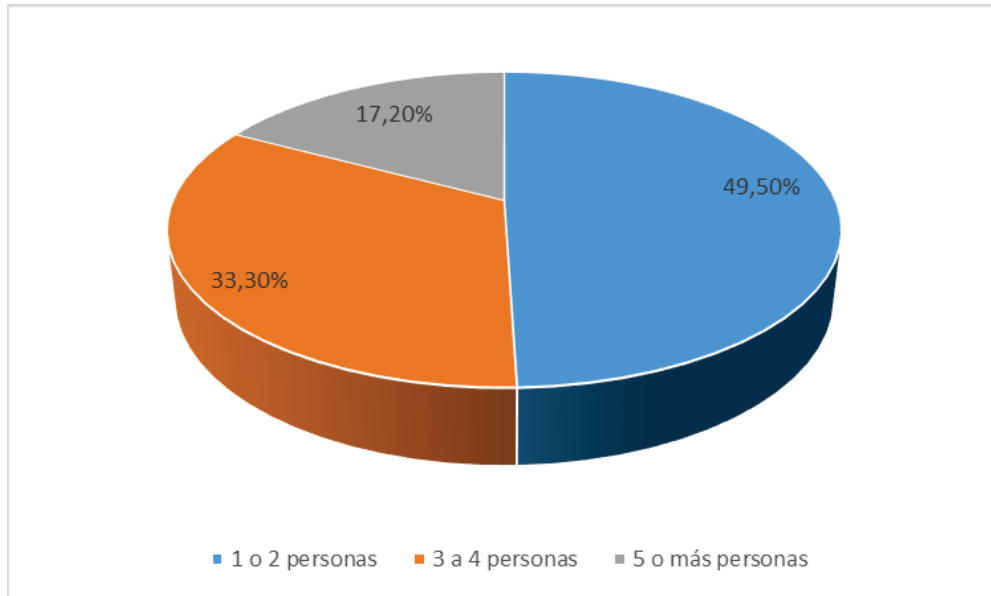


Figura 10: Tamaño de grupos de visitantes que recibió la Ciudad de Buenos Aires.  
Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por el Observatorio Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Con respecto al motivo de viaje de los turistas nacionales podemos ver que un 45,9% se refiere a visitas a familiares o amigos, luego un 34,7% viaja por motivo de ocio y esparcimiento, el 11,2% se dedica al trabajo y negocios, el 8,2.

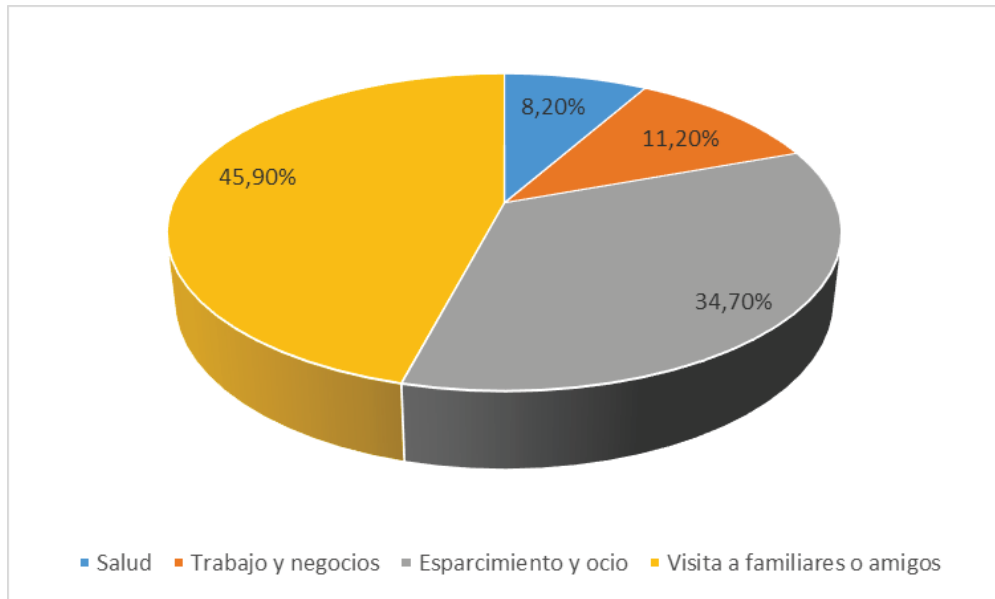


Figura 11: Motivo de viaje de turistas de origen nacional.

Fuente: Propia en base a datos proporcionados por el Observatorio Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El motivo de viaje de los turistas internacionales que predominó fue el de llevar a cabo sus vacaciones, ocio y recreación con un 53%, luego con el fin de visitar a familiares o amigos encontramos un registro del 29%, para realizar negocios, congresos o conferencias tenemos un 14% y por último, por otros motivos llegamos al 4%.

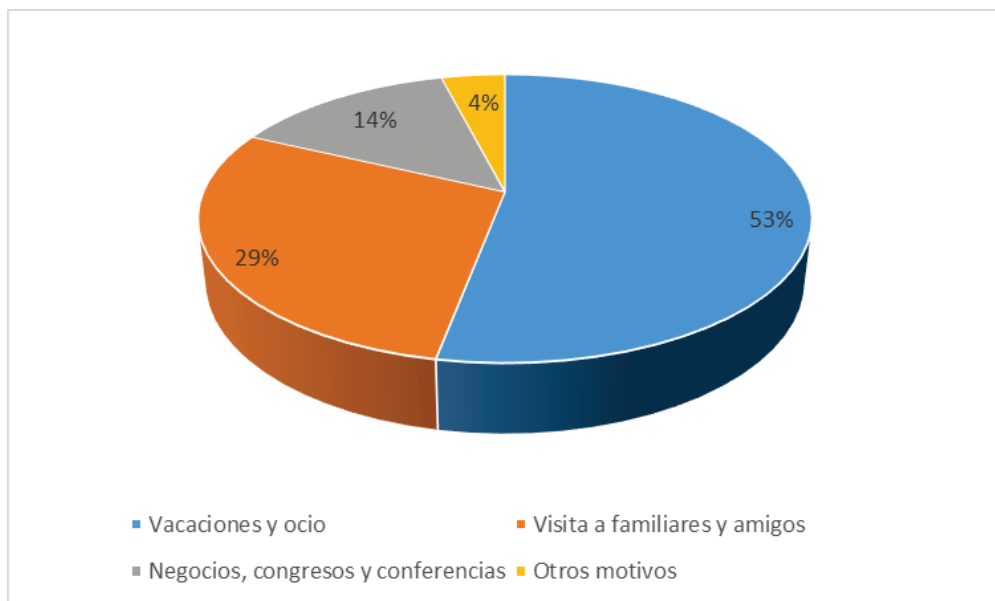


Figura 12: Motivo de viaje de turistas de origen internacional.

Fuente: Propia en base a datos proporcionados por el Observatorio Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Al hacer mención de las Comunas más visitadas, la Comuna 14, de la cual forma parte el Barrio de Palermo, fue la más visitada durante todo el año 2022 hasta el mes de mayo del 2023 con un 13%, luego la Comuna 1 es la que le sigue con un 12%, las 13 y la 2 obtuvieron un 11% y consecuentemente las Comunas 4, 6, 5, 12 con un 6%, siguiéndoles las Comunas 7 y 3 con un 5%, después la 15, la 8, y 9 con un 4% y finalmente las Comunas 10 y 11 con un 3%.

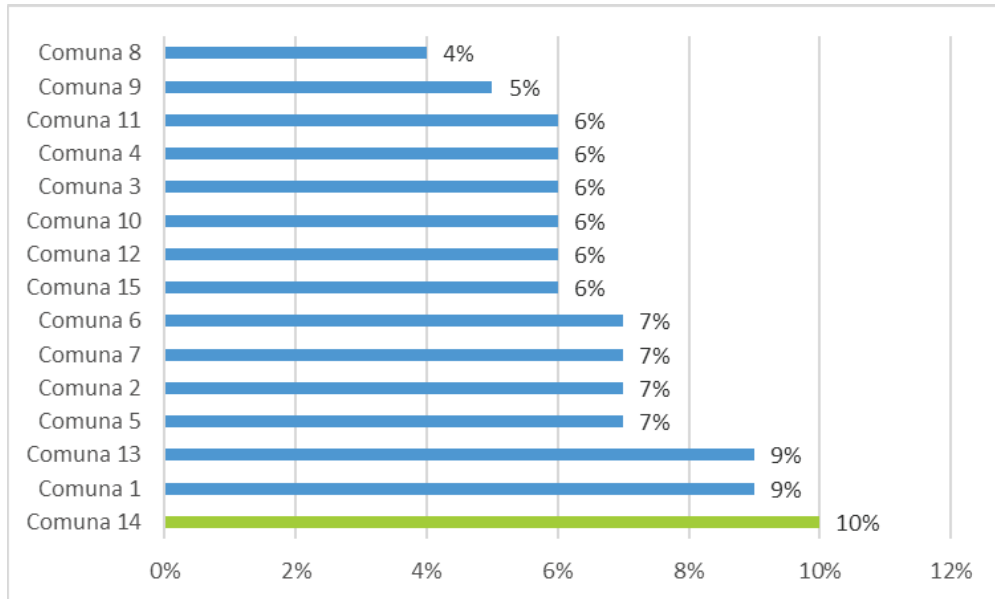


Figura 13: Comunas más visitadas.

Fuente: Propia en base a datos proporcionados por el Observatorio Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Con respecto a la distribución del rango etario que ha visitado Palermo, podemos encontrar que el mayor de ellos comprende las edades de 45 a 54 años con un 25%, luego es seguido por el rango de 35 a 44 años con un 22%, después tenemos personas entre 55 a 64 años con un 18%, seguimos con el rango etario de 25 a 34 años con un 16%, el rango de más de 65 años ocupa un 13% y de 20 a 24 años cuentan con un 4%, finalizando con un 1% los jóvenes entre 15 y 19 años y un 1% los menores de 15 años de edad.



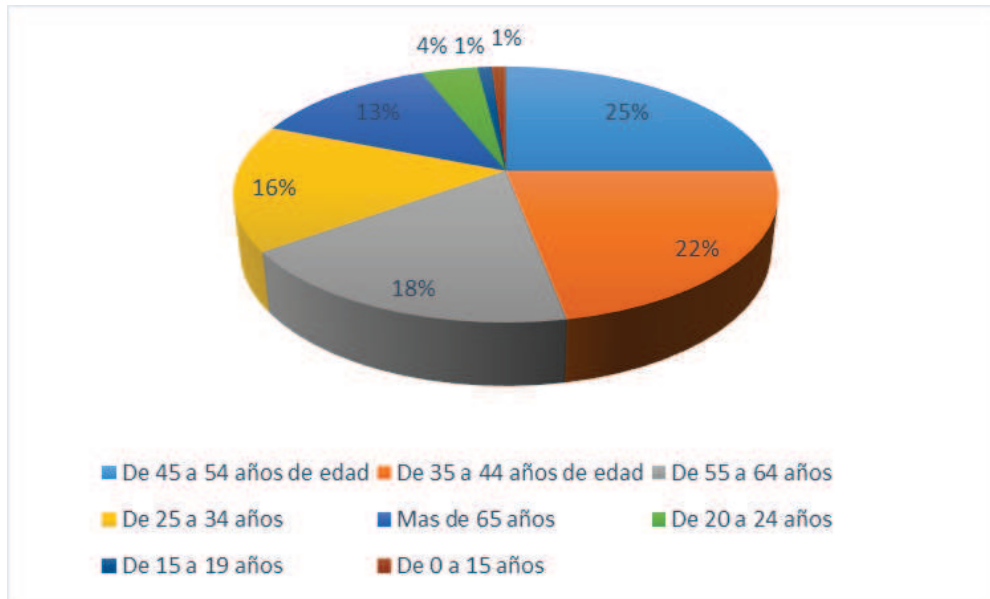


Figura 14: Distribución del rango etario.

Fuente: Observatorio Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### 3.7 Desafíos en la experiencia de turistas celiacos.

Al hablar con los encuestados que tienen celiacía, no se puede omitir el hecho de que el motivo de la realización de este trabajo y consecuente cuestionario radica en la barrera que se halla frente al acceso de comida sin T.A.C.C. que deberían tener sin problemas, en todo momento y en todo lugar, aun así, la realidad muestra que aún enfrentan desafíos considerables para poder acceder a ella fácilmente.

La palabra accesibilidad puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión. Todos, según sean nuestras capacidades funcionales o mentales, tropezamos con barreras en nuestra capacidad de movimiento, en nuestras comunicaciones o fuentes de información, y en nuestro alcance de comprensión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas (....) Los efectos de dichas barreras pueden llegar incluso a la exclusión social, a la discapacitación, a la estigmatización y a agravios psicológicos para las personas afectadas. La incapacidad de la sociedad para eliminar las barreras de movilidad, de comunicación y de comprensión es sintomática de la atención desigual que merecen las personas con capacidades reducidas. A la inversa, cada barrera al acceso que cae nos acerca un poco más a la consecución de una sociedad justa. Helios (1995). Existen barreras marcadas para personas con discapacidad que según Smith (1987) se pueden dividir en tres: intrínsecas, ambientales e interactivas.

Las barreras intrínsecas, se encuentran ligadas al nivel de funcionalidad física de la persona en cuestión, pueden estar vinculadas a problemas de salud o a cuestiones de índole familiar como la sobreprotección de la misma y también a inequidad de oportunidades con respecto a la educación.

Las barreras ambientales se encuentran relacionadas a restricciones exteriores que son causadas por la sociedad y el entorno.

Y por último, las barreras interactivas, las cuales se conectan con la habilidad de relacionarse con un otro y los impedimentos o limitaciones que puedan existir con respecto por ejemplo, al habla o al área cognitiva.

En este caso, el eje circula alrededor de una predisposición que deben tener en cuenta los turistas a la hora de planificar u organizar un viaje a un destino sea apartado o cercano al lugar en donde habitan pero que de igual forma presenta diferencias y desconocimiento con respecto al mismo.

Según Pérez y González Velasco (2003) las personas con discapacidad tienen que sortear numerosos obstáculos desde el primer momento en el que se plantean realizar una reserva.



Figura 15: Cadena de barreras al planificar un viaje.

Fuente: Pérez, D.M., y González Velasco, D.J. (2003).

Desde el comienzo, el turista debe tener en cuenta y corroborar por vía web o personalmente que el destino el cual elige conocer, tenga opciones accesibles, lo cual a veces se torna complicado porque el personal no tiene la información adecuada y completa o las páginas de internet no cuentan con un listado de información con todos los requerimientos necesarios.

Luego, aparecen las dificultades relacionadas a los medios de transporte que conllevan diferentes puntos a tener en cuenta como lo son el desplazamiento al punto de partida, dificultades para con el ascenso al interior del transporte elegido, su consecuente salida del mismo y ciertos impedimentos a la hora de acceder al establecimiento turístico.

Al arribar al destino, las personas celíacas, en este caso, encuentran el mayor punto de dificultad para poder desarrollar de buena forma su disfrute, como por ejemplo ciertas barreras de acceso a actividades de cultura y ocio.

### 3.8 Demanda potencial

Para poder llevar a cabo un análisis de la demanda potencial del Barrio de Palermo, ubicado en la Ciudad de Buenos Aires, se tomó como muestra a un total de 100 personas celíacas encuestadas. De tal procedimiento de investigación, podemos mostrar las siguientes conclusiones:

El 64% de los celíacos encuestados, tiene conocimiento de la Ley 27.196 conocida como Ley Nacional Celíaca y el 36% restante la desconoce.

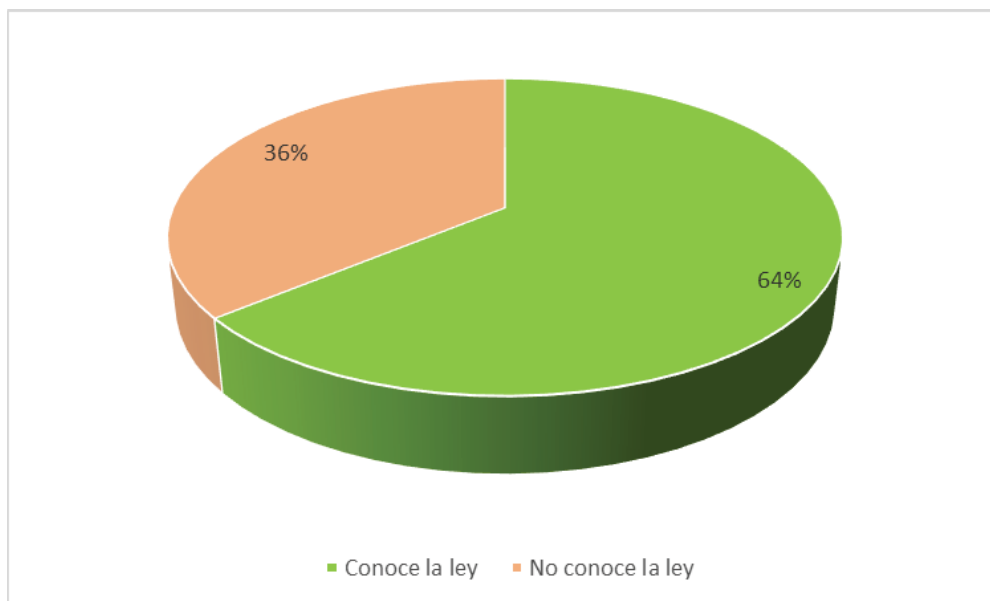


Figura 16: Conocimiento de la Ley Nacional 27.196 (Ley nacional celíaca).

Fuente: Propia en base a encuesta.

En cuanto a la opinión acerca del cumplimiento de la Ley 27.196, el 87,5% de los encuestados indica que la misma no se cumple versus el 12% de los encuestados que señala que la ley si se cumple.

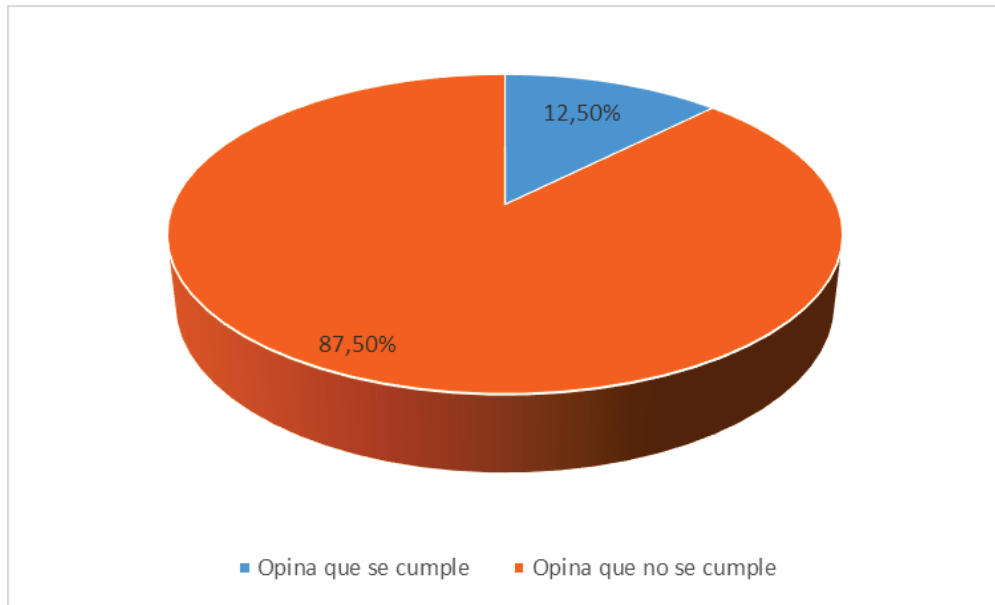


Figura 17: Opinión sobre el cumplimiento de la Ley N° 27.196 (Ley nacional celíaca).  
Fuente: Propia en base a encuesta.

Se consultó la frecuencia con la que las personas salen a comer y un 45% indica que cada 15 días lo lleva a cabo, un 36% una vez al mes, luego con un porcentaje igual del 9% respectivamente, salen una vez por semana o nunca.

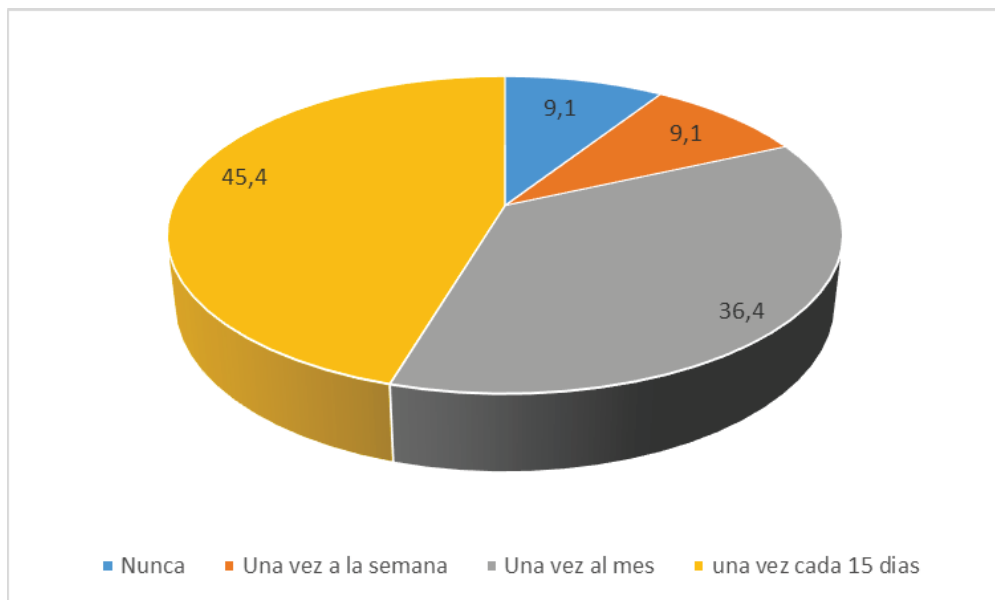


Figura 18: Frecuencia con la cual los encuestados indican salir a comer.  
Fuente: Propia en base a encuesta.

Se consultó al respecto de qué escenarios generarían una motivación para salir a comer con mayor frecuencia y el 54% respondió que es mejor para ellos, tener la seguridad de que la elaboración de los menús aptos para celíacos se elaboró siguiendo buenas prácticas de

manipulación de alimentos, luego, el 32% indica que prefiere mayor oferta de menús sin T.A.C.C. el 9% está a favor de menús sin T.A.C.C. no tan caros en comparación a un menú con T.A.C.C. y por último, el 5% refiere tener otra motivación.

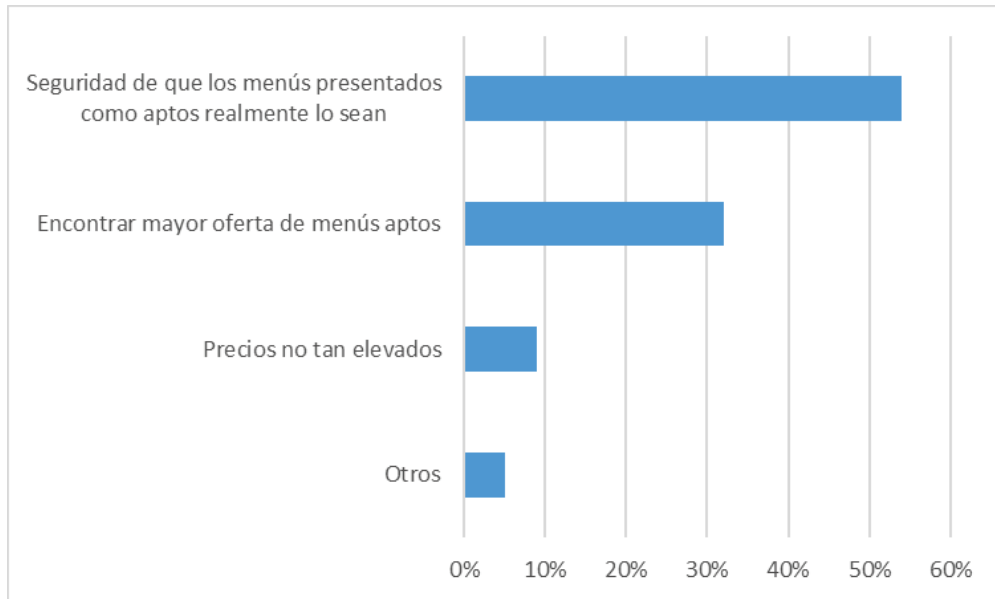


Figura 19: Motivos por los cuales aumentaría la frecuencia con la cual salen a comer.  
Fuente: Propia en base a encuesta.

Acercas de qué le parece a la gente la oferta gastronómica sin T.A.C.C en la Ciudad de Buenos Aires, el 68% de los encuestados considera que es escasa, el 27% que es adecuada y el último 5% la define como amplia.

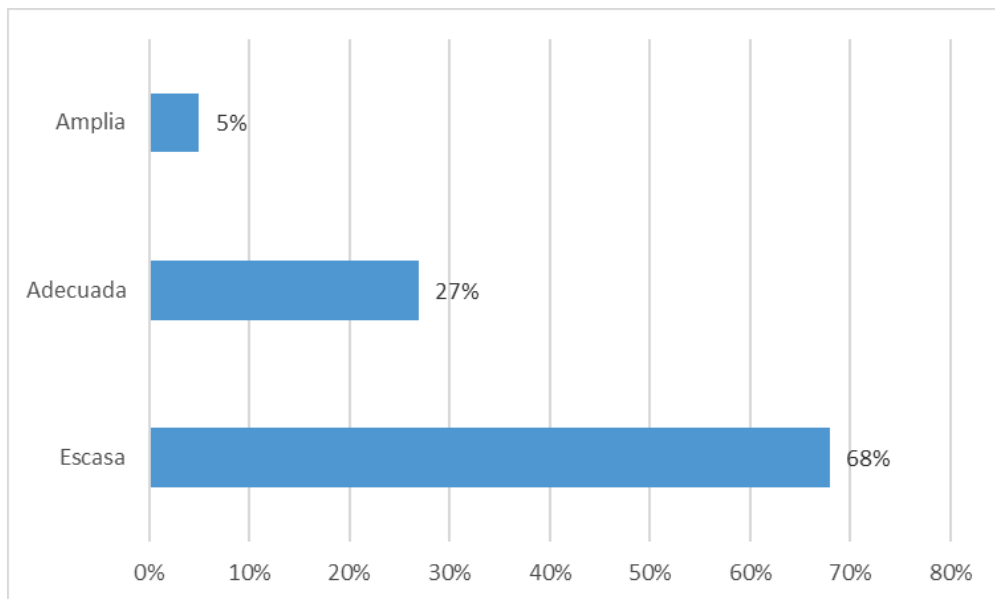


Figura 20: Opinión de los encuestados sobre la oferta gastronómica apta para celíacos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.  
Fuente: Propia en base a encuesta.

Haciendo un relevamiento más exhaustivo, se le consultó a la población cómo consideran la oferta gastronómica libre de gluten en los hoteles que se encuentran en la Ciudad de Buenos Aires. El 77% de los encuestados refirió que la considera escasa y el 23% adecuada.

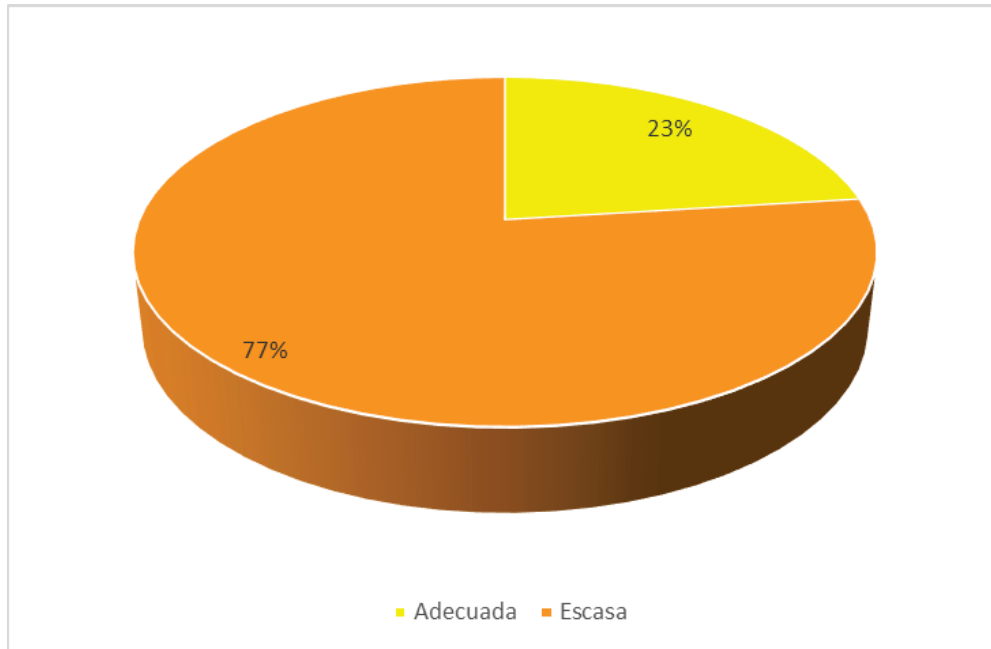


Figura 21: Opinión sobre la oferta gastronómica apta para celíacos en hoteles de la Ciudad de Buenos Aires.

Fuente: Propia en base a encuesta.

Se le preguntó a la población encuestada qué opina acerca de la oferta gastronómica sin T.A.C.C. exclusivamente en el Barrio de Palermo. El 50% considera que la misma es adecuada, luego, el 36% dictamina que es escasa y por último, el 14% refiere que es amplia.

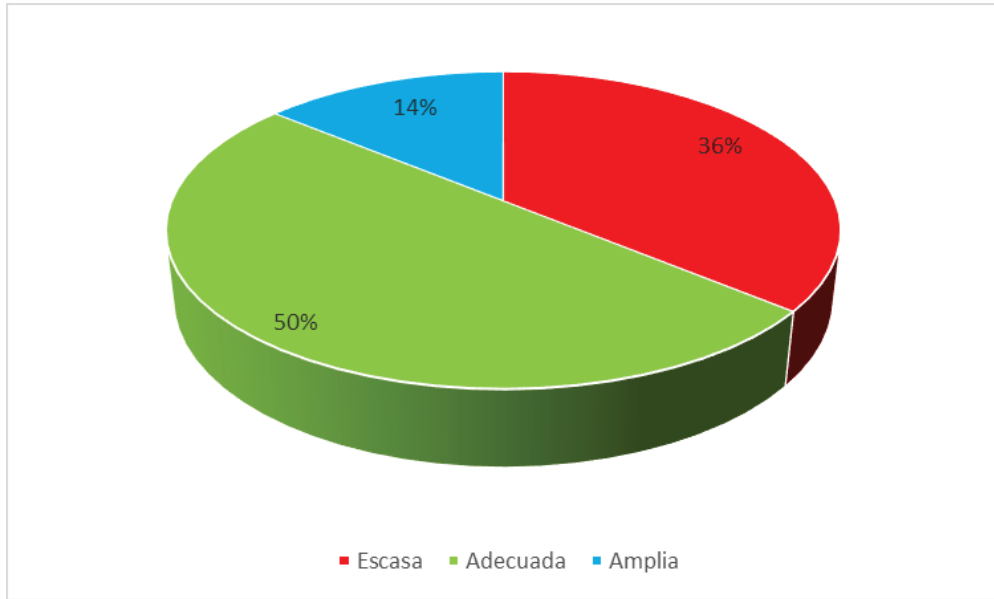


Figura 22: Opinión sobre la oferta gastronómica apta para celíacos Palermo.  
Fuente: Propia en base a encuesta.

Se les consultó a los encuestados qué opinan acerca de la oferta gastronómica hotelera en el Barrio de Palermo, lo cual se pudo obtener el resultado de un 73% que considera que es escasa contra un 27% que refiere que es adecuada.

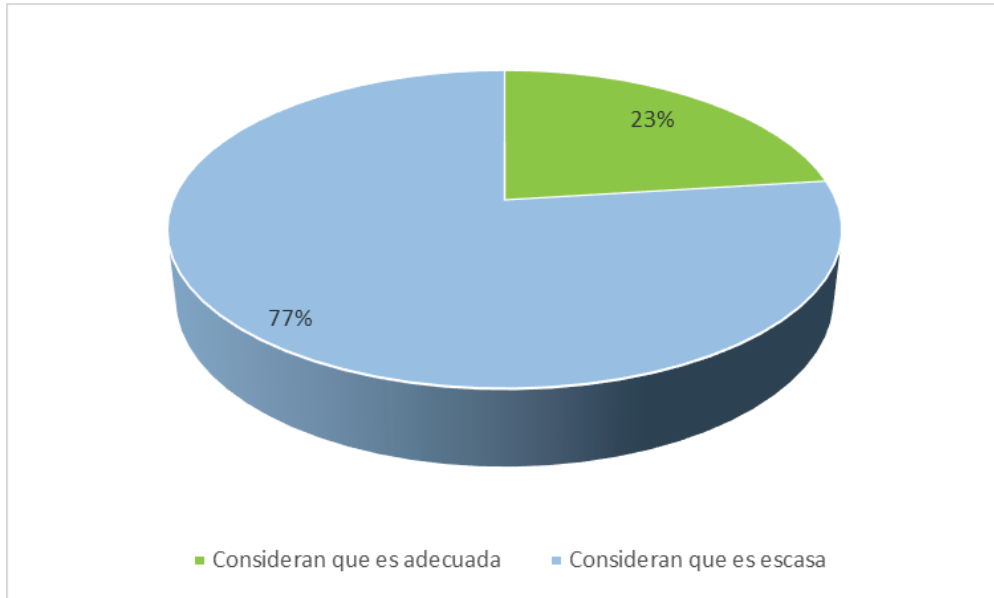


Figura 23: Opinión sobre la oferta gastronómica apta para celíacos en hoteles ubicados en Palermo.  
Fuente: Propia en base a encuesta.

## **CAPÍTULO 4: DIAGNÓSTICO**

### **4.1 Diagnóstico de la oferta turística**

Para poder llevar a cabo el diagnóstico de la oferta turística que posee el Barrio de Palermo, se concretó un trabajo de campo mediante relevamiento, encuestas a hoteleros y gastronómicos y consulta a diferentes fuentes, por el cual se tuvo la finalidad de indagar los menús existentes en establecimientos gastronómicos y hoteleros, y así poder corroborar si se hallan en ellos opciones sin T.A.C.C. y además si cuentan con conocimiento íntegro de la enfermedad celíaca y de la correcta manipulación de los alimentos para poder así ofrecer un plato apto para celíacos en óptimas condiciones.

Se debe recalcar que Palermo es un importante polo turístico y gastronómico de la Ciudad, el cual cuenta con 16 km<sup>2</sup> de superficie siendo el Barrio más grande de los 48 que se encuentran en C.A.B.A.

Se puede visualizar en los estudios realizados, que es el lugar más elegido por los turistas nacionales e internacionales a la hora de conocer parte de la cultura ciudadana. Por ese motivo es importante que la oferta gastronómica sea accesible para todo aquel que quiera visitar este espacio con una impronta cultural y culinaria tan relevante.

### **4.2 Gastronomía**

Es relevante resaltar que la mayoría de los responsables de establecimientos gastronómicos poseen conocimiento acerca de la enfermedad celíaca. Este aumento en la comprensión de la condición celíaca se debe a la creciente visibilidad que la enfermedad ha adquirido en los últimos años a través de los medios de comunicación, el arduo trabajo realizado por las Asociaciones Celíacas y la difusión que acompañó la aprobación de la reglamentación de la ley nacional celíaca (Ley N°27.196).

Se llevó a cabo un relevamiento en un total de 95 establecimientos gastronómicos, un 10 % del total de 950 establecimientos registrados, según datos proporcionados por la Dirección General de Desarrollo Gastronómico; Subsecretaría de Políticas Gastronómicas, dependiente del Ministerio de Desarrollo Económico y Producción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El relevamiento indicó que de 95 establecimientos consultados, un total de 37 (el 38,95 % del total consultado) ofrecen un menú apto para celíacos mientras que otros 58 (el 61,05 % del total consultado) no ofrecen menús aptos para celíacos.



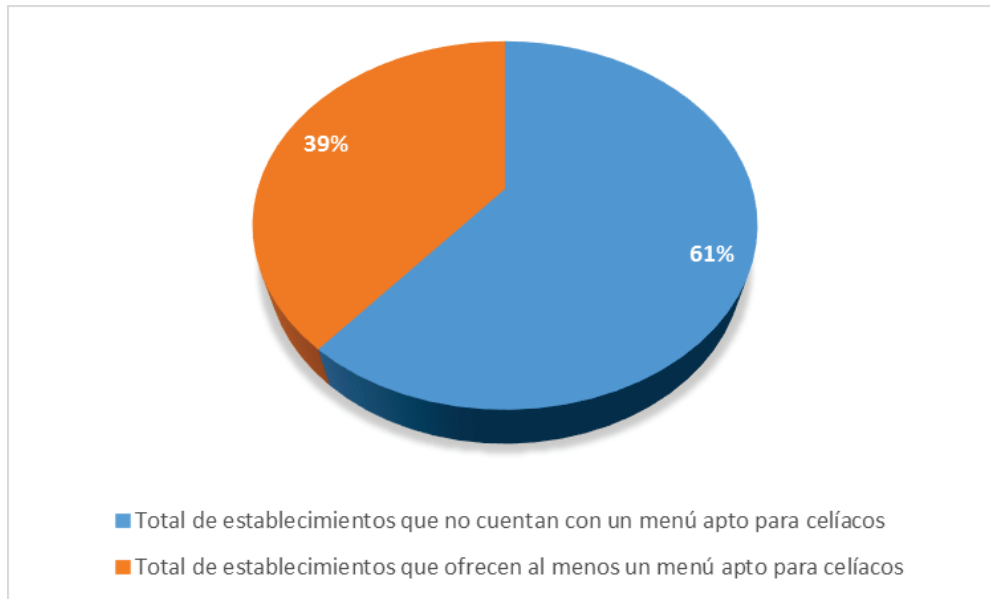


Figura 24: Oferta gastronómica en Palermo.  
Fuente: Propia en base a observación directa.

También se observó que gran parte de los establecimientos gastronómicos contaban con el sello identificador o una marca distintiva que permitía identificar con facilidad cuáles platos eran aptos para celíacos.

Aquellos establecimientos que cuentan con menús específicamente libres de gluten siempre atraen a turistas celíacos. Por otro lado, la falta de opciones sin gluten en el menú, la ausencia de un distintivo con el sello “Sin T.A.C.C”, y la falta de interés por parte de los propietarios en atender a este segmento de la demanda se correlacionan directamente con los establecimientos que rara vez o nunca reciben a turistas celíacos.

Aunque la mayoría de ellos realiza capacitaciones sobre la manipulación de alimentos sin gluten y reconoce la importancia de ser accesibles para el segmento que estamos estudiando, no se observan esfuerzos concretos dirigidos hacia la completa integración de las personas afectadas por la enfermedad celíaca.

Lo mencionado anteriormente pone de manifiesto deficiencias que se transforman en obstáculos sociales a los que los turistas celíacos deben hacer frente. No obstante, dentro de la oferta gastronómica de la Ciudad de Buenos Aires, existen ejemplos excepcionales que demuestran que, con dedicación y buena predisposición, se puede lograr la inclusión del segmento de estudio.

En el análisis de terreno se pudo verificar que Palermo alberga ocho locales gastronómicos (Sintaxis, Celigourmet, Taccout, Donato sin tacc, Rica y celi gluten free, Gout gluten free, Campo Bravo y Love libre de gluten) que se destacan por disponer de una carta de comidas y bebidas 100% apta para celíacos. Estos restaurantes representan una valiosa importancia

dentro del escenario gastronómico del barrio y la ciudad. Pudiendo ofrecer a los visitantes celíacos una amplia variedad de platos seguros.

Desde un enfoque inclusivo contribuye al atractivo turístico gastronómico de Palermo.

Además de servir como ejemplo para otros establecimientos gastronómicos fomenta una mayor conciencia sobre las necesidades del visitante celíaco.

### 4.3 Establecimientos hoteleros

Para analizar la oferta turística hotelera y realizar un diagnóstico de la misma se llevó a cabo un trabajo de campo mediante una encuesta que fue respondida por un total de 30 establecimientos hoteleros ubicados en el barrio de Palermo. Del total consultado, solo 26 ofrecen algún tipo de menú (desayuno, almuerzo o cena). De esos 26 establecimientos, son 22 los que ofrecen opciones para celíacos y 4 los que no ofrecen opciones para celíacos.

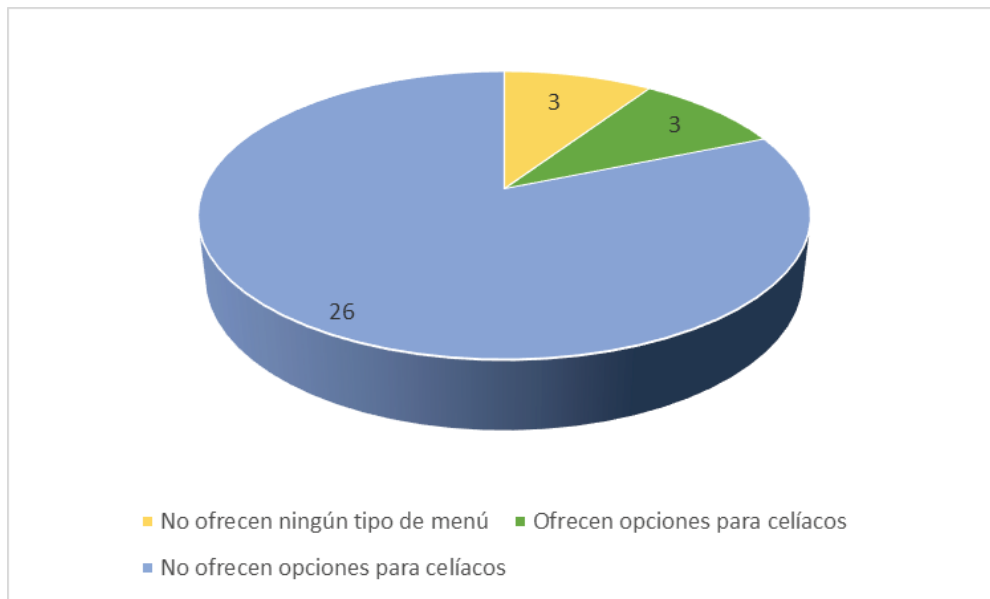


Figura 25: Oferta gastronómica en establecimientos hoteleros en Palermo.  
Fuente: Propia en base a observación directa.

Del total de 29 establecimientos que ofrecen algún tipo de menú, 26 (89,66 %) ofrecen opciones para celíacos y 3 (10,34 %) no ofrecen opciones para celíacos.

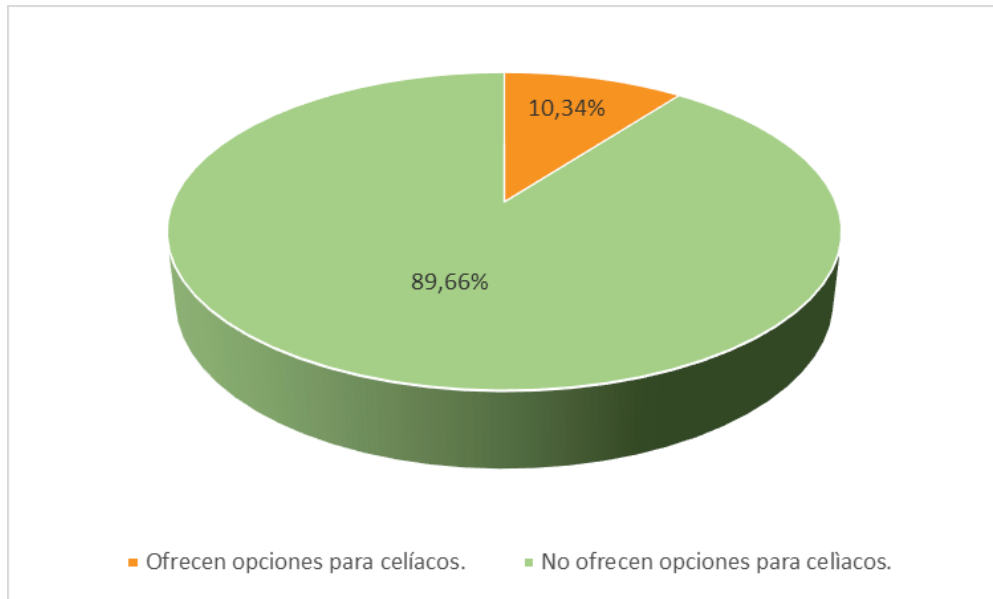


Figura 26: Oferta gastronómica en establecimientos hoteleros en Palermo.  
Fuente: Propia en base a observación directa.

El alojamiento de Palermo muestra ser bastante accesible para el segmento de celíacos. Si bien en algunos casos es necesario notificar previamente al establecimiento acerca de la condición celíaca del huésped, para así permitir la preparación de un menú adecuado, es importante resaltar que en todos los establecimientos que hemos consultado, poseen conocimiento de la enfermedad celíaca.

#### 4.4 Diagnóstico de la Demanda turística

El Barrio de Palermo es visitado por turistas que tienen un rango etario predominantemente adulto que va desde los 35 a 60 años con un 65%, casi el 50% de ellos vienen en pareja y visitan mayormente a sus familiares y también pasean por el Barrio, siendo los destinos más elegidos el Campo de Polo, el Parque Las Heras y el Museo de Arte Decorativo.

Hay mucho turismo nacional debido a que no solo Palermo, sino que toda la Ciudad de Buenos Aires brinda múltiples ofertas muy atractivas, y al mismo tiempo, los turistas internacionales de EE.UU, Canadá, Europa, y Brasil se ven interesados en conocer la cultura que ofrece este espacio turístico.

Los visitantes argentinos, que viajan solos o en pareja en mayor porcentaje, utilizan como medio de transporte el auto, lo cual evidencia la facilidad que se obtiene a través del predominio de rutas que permiten el recorrido de una provincia a la otra.

El gasto que realizan los turistas internacionales es mayor comparado con los nacionales, eligiendo alojarse también en hoteles de 4 y 5 estrellas en su mayor parte, mientras que los nacionales eligen hospedarse en casa de familiares o amigos.

#### **4.4.1 Diagnóstico de la Demanda potencial**

En este apartado se presentará el análisis de la demanda elaborado a partir de encuestas realizadas a celíacos para conocer las necesidades del segmento de estudio.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos en las encuestas realizadas a un total de 100 celíacos, la gran mayoría conoce la Ley Nacional Celíaca N°27.196.

Al tener conocimiento de la norma, las personas esperan que los establecimientos gastronómicos, hoteleros y empresas de transporte cumplan con la obligación de ofrecer al menos un menú apto para celíacos, tal como la legislación lo indica y el hecho de encontrarse con la falta de estas opciones en el menú, puede generar descontento, frustración y afectar negativamente la experiencia del viaje.

Se puede inferir entonces, que los encuestados conocen y se encuentran informados con respecto a la legislación nacional vigente y que no se encuentran satisfechos con el cumplimiento de la misma.

Además, se evidencia que casi el 50% de los encuestados, sale cada 15 días a comer, y el 36% una vez al mes, esto demuestra que en la actualidad, los espacios gastronómicos son muy relevantes y utilizados tanto al viajar como dedicar un momento al esparcimiento y de encuentro con otros o con uno mismo, por ende es menester que estas propuestas tengan múltiples opciones para que todo el público pueda llevarse lo mejor del lugar, en este caso, que más locales cuenten con al menos un menú apto para celíacos y que quienes actualmente ofrezcan un menú, amplíen este número facilitarían este objetivo.

Finalizando y teniendo en cuenta las encuestas realizadas, un 23% de la población celíaca refiere que encuentra adecuada la oferta gastronómica sin T.A.C.C. en Palermo, pero al contrario, un 77% refiere que la oferta gastronómica es escasa dentro de los establecimientos hoteleros de Palermo, que forman parte de un engranaje turístico para que el viajero tanto nacional como internacional encuentre su estadía agradable y acceda a servicios de buena calidad.

#### **4.5 Análisis y diagnóstico a partir de la matriz FODA**

Para concluir el diagnóstico, se emplea la matriz FODA, elaborada a través del trabajo de campo que se llevó a cabo en el barrio de Palermo que incluyó el relevamiento del barrio, entrevistas a prestadores gastronómicos y hoteleros, encuestas a celíacos y consulta de datos y estadísticas al Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires.

La matriz FODA permite hacer un análisis identificando las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que afectan al destino turístico tanto desde su entorno interno como externo.

Las Fortalezas comprenden los elementos internos del destino, que lo destacan, impulsan y le otorgan ventaja competitiva. Las Oportunidades son los factores positivos externos que ejercen influencia favorable en el destino.

Las Debilidades corresponden a las carencias o limitaciones internas, propias del destino, que tienen un impacto negativo, mientras que las Amenazas representan los factores externos que afectan directa o indirectamente al destino de manera desfavorable.

### **Fortalezas**

Palermo es uno de los centros gastronómicos más grandes y distinguidos de la ciudad, lo que ofrece una amplia base de restaurantes y opciones culinarias que pueden adaptarse a las necesidades de los turistas celíacos.

Siendo uno de los barrios más visitados tanto por turistas como por residentes, la demanda turística es elevada, esto aumenta la posibilidad de éxito para los establecimientos que ofrecen opciones sin gluten.

Las autoridades de la Ciudad de Buenos Aires poseen voluntad para alcanzar la accesibilidad.

La Sociedad Celíaca Argentina brinda apoyo y concientización sobre la enfermedad celíaca.

El nivel de conocimiento sobre la enfermedad celíaca en la sociedad y en particular en establecimientos gastronómicos y hoteleros es alto, lo que facilita la comprensión de las necesidades dietéticas de los celíacos.

Los establecimientos hoteleros poseen alta disponibilidad de alimentos sin gluten.

La utilización del sello y leyenda “Sin T.A.C.C” permiten a los consumidores identificar fácilmente las opciones aptas para celíacos, mejorando la experiencia gastronómica.

### **Oportunidades**

Con una de cada 100 personas afectadas por la enfermedad celíaca, existe una creciente demanda de opciones sin gluten, lo que representa una oportunidad para los restaurantes, hoteles y comercios locales.

Palermo (y la Ciudad de Buenos Aires en general) es un destino popular para el turismo culinario, y existe una creciente demanda de opciones sin gluten entre los viajeros interesados en la gastronomía local.

Los restaurantes que destacan sus opciones sin gluten pueden atraer a más turistas celíacos a través de estrategias de publicidad y promoción.

El gobierno de la ciudad de Buenos Aires publicita la gastronomía de la ciudad, pudiendo

publicitar la oferta para el segmento celíaco.

Palermo cuenta con la posibilidad de consolidarse como corredor turístico accesible para personas con celiaquía.

La regulación de la Ley Nacional Celíaca marca un horizonte propicio para la oferta de alimentos sin gluten.

La demanda potencial de turistas que frecuentemente eligen cenar fuera de casa representa una oportunidad para los restaurantes y establecimientos gastronómicos.

El tipo de cambio favorable para el turismo receptivo atrae a un mayor número de visitantes extranjeros a la ciudad.

Interés por parte de organismos gubernamentales por fomentar el turismo accesible.

Incremento del turismo a nivel nacional y provincial.

Al contar con varios establecimientos gastronómicos con oferta 100% apta para celíacos en Palermo, los hoteles y establecimientos gastronómicos de la zona que actualmente no elaboran alimentos libres de gluten podrían abastecerse de ellos.

### **Debilidades**

Falta de menús específicos: a pesar de la creciente conciencia, no todos los restaurantes que se encuentran en Palermo poseen menús aptos para celíacos.

Falta de capacitación en turismo accesible.

Información turística limitada: La falta de información específica para turistas celíacos por parte del Ente de Turismo de la ciudad, dificulta la planificación de viajes para este segmento de visitantes.

Falta de señalización que indique la oferta de productos aptos para celíacos en establecimientos gastronómicos y hoteleros.

Falta de un registro en el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires que compile los establecimientos que ofrecen menús para celíacos y los que cuentan con el 100% de la oferta apta para celíacos e intolerantes al gluten.

### **Amenazas**

Los alimentos sin gluten suelen ser más caros debido a los ingredientes y procesos especiales de preparación, lo que podría ser una desventaja para algunos visitantes con presupuestos limitados.

La ausencia de trabajo en conjunto entre las asociaciones celíacas nacionales y el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires representa un desafío para el desarrollo de un turismo inclusivo y accesible.

La inestabilidad económica en el país genera incertidumbre al considerar la oferta de un nuevo tipo de producto o negocio que responda a la demanda del segmento celíaco.

Actualmente, el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires no posee un listado de establecimientos adaptados a las necesidades de celíacos ni de restaurantes que ofrezcan menús diseñados para este grupo de visitantes.

## **CAPÍTULO 5: CONSIDERACIONES FINALES**

### 5.1 Conclusión general

En base al trabajo de investigación llevado a cabo es evidente que Palermo, el Barrio que se ubica en la Ciudad de Buenos Aires, presenta limitaciones a la hora de ser considerada un sitio turístico accesible para personas celíacas, sin embargo, cuenta con un gran potencial y oportunidades que, con el trabajo adecuado, la implementación de la Guía de Buenas Prácticas de Manufactura, la implementación de políticas públicas y trabajo en conjunto con asociaciones, empresas y actores del turismo, puede generar un gran cambio, logrando igualdad de oportunidades entre turistas y beneficiando también a la población local. De esta manera, Palermo podría destacarse como accesible, posicionándose junto a la Ciudad como destino de avanzada a nivel local e internacional, con perspectiva en turismo accesible, generando un impacto positivo para los turistas, residentes y consumidores celíacos e intolerantes al gluten.

### 5.2 Conclusiones personales

Una vez finalizado el trabajo de campo y el análisis, se puede afirmar que el barrio de Palermo, tiene un gran potencial para satisfacer las necesidades de los turistas celíacos debido a su estatus como un centro gastronómico importante y la creciente conciencia sobre la enfermedad celíaca en la sociedad.

Sin embargo, desafíos como la falta de menús específicos en todos los restaurantes y los costos más elevados de los alimentos sin gluten deben abordarse para mejorar aún más la experiencia de los turistas celíacos en la ciudad. Además, resulta fundamental el hecho de mejorar la información turística para los celíacos y llevar a cabo colaboraciones estratégicas entre el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires y los prestadores turísticos, gastronómicos y hoteleros.

Braian Magin Detez Garcia

A modo de cierre, podemos hacer mención de un importante atractivo a nivel turístico que cuenta el Barrio de Palermo. El mismo, según estadísticas que hemos presentado en páginas anteriores, tiene mucho para ofrecer gastronómica y culturalmente, debido a esa condición y demás factores, es el barrio más elegido por los turistas a la hora de visitar y conocer una parte de la Ciudad de Buenos Aires.

Es por eso que es de vital importancia la variabilidad y accesibilidad que deben contener estos espacios para que las personas celiacas, puedan visitar de una forma amena y relajada la Ciudad y llevarse consigo los más gratos recuerdos y experiencias de su estadía en este lugar. Para poder lograr una mejora y competitividad constante, los locales gastronómicos de Palermo y la Ciudad de Buenos Aires, incluidos hoteles, restaurantes, entre otros, deben conocer la normativa correspondiente, como la Ley Nacional N° 27.196 para poder implementarla en su trabajar cotidiano y posterior servicio a los clientes. A su vez es de suma importancia que los celiacos o celiacas conozcan sus derechos y los hagan prevalecer.

Agustina Naymé Liva

### 5.3 Propuestas

Con el fin de aumentar la oferta y dar a conocer la misma ya existente, se sugieren las siguientes propuestas, entendiendo que ayudarían a integrar de manera efectiva a los turistas celiacos en la experiencia turística de la Ciudad de Buenos Aires y el Barrio de Palermo consecuentemente, y al mismo tiempo beneficiaría a que la población local lleve una dieta libre de gluten y fortalecería la posición de la ciudad como un destino líder en turismo gastronómico inclusivo.

- Desarrollo e implementación de un programa que permita al Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires contar con una base de datos actualizada sobre establecimientos gastronómicos y establecimientos hoteleros que brinden un menú libre de gluten. De esta manera todo visitante pueda encontrar con facilidad dónde comer y hospedarse teniendo la tranquilidad de saber que podrá satisfacer sus necesidades alimenticias adecuadamente.
- Incentivar a que se lleven a cabo capacitaciones a prestadores turísticos, gastronómicos y hoteleros atendiendo a la necesidad de contar con personal especializado, informado y preparado para afrontar las particularidades de este tipo de turistas, que permitan no



solo tener conocimiento sobre la enfermedad celíaca y las necesidades específicas que tienen los celíacos en los viajes sino que también permita adecuar a quienes ofrecen estos servicios a proporcionar una oferta inclusiva y acercar a la igualdad de oportunidades entre los visitantes.

- Hacer uso de la Guía de Buenas Prácticas de Manufactura en cada local gastronómico que preste servicio dentro o fuera de un hotel u otro tipo de hospedaje y llevar a cabo un control del buen cumplimiento para con la misma.
- Promover el trabajo en conjunto entre el Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés, prestadores turísticos, gastronómicos y asociaciones celíacas.
- Promocionar activamente la oferta gastronómica sin gluten en la Ciudad de Buenos Aires a nivel nacional e internacional. Esto podría incluir la participación en ferias de turismo y ferias gastronómicas, la creación de un sitio web dedicado a la gastronomía sin gluten, y la colaboración con Asociaciones celíacas y expertos en alimentos sin gluten para promover a la Ciudad de Buenos Aires como destino orientado al turismo accesible para los celíacos e intolerantes al gluten.

## 6 BIBLIOGRAFÍA

Administración Nacional de Medicamentos, A. y. (2012). *Guía de buenas prácticas para establecimientos elaboradores de alimentos libres de gluten*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2023, de <https://bancos.salud.gob.ar/recurso/guia-de-buenas-practicas-para-establecimientos-elaboradores-de-alimentos-libres-de-gluten>

Cámara Argentina de Turismo. (septiembre de 2023). Obtenido de <https://camaradeturismo.org.ar/>

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (GCBA), en base a datos de la Subsecretaría de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires. Recuperado desde: <INDEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina>

Ley N° 22.431. (20 de marzo de 1981). *Sistema de protección integral de discapacitados*. Buenos Aires, Argentina: Infoleg Boletín Oficial de la República Argentina. Recuperado el 12 de septiembre de 2023, de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=20620>

Ley N° 24.314. (15 de marzo de 1994). *Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la ley N° 22.431*. Buenos Aires, Argentina: Infoleg Boletín Oficial de la República Argentina. Recuperado el 12 de septiembre de 2023, de <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/713/norma.htm>

Ley N° 25.643. (15 de agosto de 2002). (*Ley de Turismo Accesible*). Buenos Aires, Argentina: Infoleg Boletín Oficial de la República Argentina. Recuperado el 12 de Septiembre de 2023, de <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/77719/norma.htm>

Ley N° 26.588. (2 de diciembre de 2009). *Enfermedad celíaca*. Buenos Aires, Argentina: Infoleg Boletín Oficial de la República Argentina. Recuperado el 21 de septiembre de 2023, de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=162428>

Ley N° 27.196. (7 de octubre de 2015). *Enfermedad celíaca. Ley 26.588. Modificación*. Buenos Aires, Argentina: Infoleg Boletín Oficial de la República Argentina. Recuperado el 22 de septiembre de 2023, de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=255225>

Ley N° 27.997. (16 de diciembre de 2004). *Ley Nacional de Turismo*. Buenos Aires, Argentina: Infoleg Boletín Oficial de la República Argentina. Recuperado el 12 de septiembre de 2023, de <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Ley de Turismo Accesible:  
<https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/turismo-accesible#:~:text=La%20accesibilidad%20se%20cumple%20cuando,%2C%20se%20C3%B>

*Municipalidad de Necochea.* (2021). Recuperado el 21 de septiembre de 2023, de <https://necochea.gov.ar/para-generar-conciencia-se-realizo-un-curso-sobre-manipulacion-de-alimentos-sin-tacc/>

Murguía, A. (2020). La alimentación en el turismo vinculada con condiciones de salud: experiencia de turistas con diagnóstico de celiaquía. (Tesis de grado). La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Recuperado desde: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/116402>

Naciones Unidas (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Recuperado desde: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

*Municipalidad de Necochea.* (2021). Recuperado el 21 de septiembre de 2023, de <https://necochea.gov.ar/para-generar-conciencia-se-realizo-un-curso-sobre-manipulacion-de-alimentos-sin-tacc/>

Municipalidad de Necochea (2022). *Necochea sin TACC*. Recuperado el 22 de septiembre de 2023, de <https://necochea.tur.ar/wp-content/uploads/2022/02/Necochea-Sin-TACC-2022.pdf>

Nicolás A. Trivi (2014). Turismo y alimentación, una relación puesta en tensión. Una crítica del plan de marketing de turismo gastronómico 2012-2016 desde el punto de vista de la soberanía alimentaria. (Artículo). Centro de Investigaciones Geográficas - Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales (FaHCE-UNLP/CONICET). Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10>

Organización Mundial del Turismo (1980), Declaración de Manila sobre el turismo mundial, Declaraciones de la OMT, volumen 1, número 1. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.01.01>

Organización Mundial del Turismo. Glosario de términos de turismo. Recuperado el 14 de septiembre de 2023 de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Organización Mundial de Turismo (2015). Panorama OMT del turismo internacional. Recuperado el 12 de septiembre de 2023 de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875>

Pérez D. M. y Gonzalez Velasco D. J. (2003) Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos. Recuperado de [http://www.accesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Turismo\\_Accesible.pdf](http://www.accesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Turismo_Accesible.pdf)

Roberto C. Boullón (2006). Planificación del Espacio Turístico. Recuperado de <http://prepacihuahatlan.sems.udg.mx/si>.

Smith, R.W. (1987) Leisure of Disabled Tourists. Barriers to Participation.

Spuri Murguía, A. (2021). La alimentación en el turismo vinculada con condiciones de salud: experiencia de turistas con diagnóstico de celiaquía (Tesis de grado, Universidad Nacional de La Plata).

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/116402>

Vidal García, A. (2018-2019). *Enfermedad celíaca y turismo. Un análisis desde la perspectiva de la demanda* (Tesis de grado, Universidad de Vigo).

[https://fcetou.uvigo.es/docs/docencia/tfg/premios/JMPC-2019\\_Ana.pdf](https://fcetou.uvigo.es/docs/docencia/tfg/premios/JMPC-2019_Ana.pdf)

*Sistema de inteligencia Turística*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Recuperado el 22 de septiembre de 2023, de <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/observatorio>

## 7 ANEXO

### 7.1 Encuesta

1- ¿Tiene conocimiento de la ley nacional celíaca, Ley 27.196?

-SI

-NO

2- ¿Con qué frecuencia sale a comer?

-Una vez a la semana

-Cada 15 días

-Una vez al mes

-Nunca

3- ¿Cuál de los siguientes escenarios generaría una motivación para salir a comer con mayor frecuencia? (puede marcar más de una respuesta).

- Mayor oferta de menús sin T.A.C.C.

- Menús sin T.A.C.C. no tan caros en comparación a un menú con T.A.C.C

-Tener la seguridad de que la elaboración de los menús aptos para celíacos se elaboró siguiendo buenas prácticas de manipulación de alimentos.

-Otro

4- La oferta gastronómica sin T.A.C.C. en la Ciudad de Buenos Aires le parece:

-Escasa

-Adecuada

-Amplia

5- La oferta gastronómica sin T.A.C.C en establecimientos hoteleros de la Ciudad de Buenos Aires le parece:

-Escasa

-Adecuada

-Amplia

6- ¿Conoce el Barrio de Palermo de la Ciudad de Buenos Aires?

7- En el caso de que la consigna número 9 sea afirmativa. La oferta gastronómica sin T.A.C.C. en Palermo le parece:

-Escasa

-Adecuada

-Amplia

8- En el caso de que la consigna 9 sea afirmativa. La oferta gastronómica sin T.A.C.C en establecimientos hoteleros de Palermo le parece:

-Escasa

-Adecuada

-Amplia

## **7.2 Guía de recomendaciones para un menú libre de gluten seguro.**

Para poder llevar a cabo un proceso que incluya seguridad y concientización en la disposición de alimentos sin T.A.C.C. en espacios gastronómicos, se creó la guía de recomendaciones para un menú libre de gluten seguro.

La misma refiere que es recomendable que se consuman únicamente aquellos alimentos que estén autorizados como libres de gluten. Para conocer si un alimento presenta dicha condición, se consultará el Listado Integrado de Alimentos Libres de Gluten disponible en la página web de la ANMAT, o también, los listados propios de las Autoridades Sanitarias Jurisdiccionales. Este listado está conformado por una base de datos compuesta por los alimentos libres de gluten autorizados para su comercialización en todo el país y es recomendable utilizarlo diariamente ya que se actualiza permanentemente.

A su vez, las autoridades de control de alimentos provinciales publican sus propios listados con los alimentos libres de gluten que se inscriben en su jurisdicción, de esta forma pueden ser autorizados para comercializarse en todo el territorio nacional o en una determinada provincia.

### **Manipulación**

A continuación, se detallarán los pasos a seguir para poder lograr una buena manipulación de un menú libre de gluten y de esa forma poder evitar la contaminación durante el proceso de creación.

- Redactar y respetar los procedimientos de limpieza.
- Mantener limpias las instalaciones, equipos y utensilios.
- Seleccionar alimentos libres de gluten o que se encuentren en el listado integrado ALG.
- Respetar las condiciones de almacenamiento de los ingredientes.
- Redactar y respetar las recetas.

- Planificar y organizar la preparación del menú LG (libre de gluten).
- Identificar los ingredientes, utensilios y menú LG.
- Capacitar a todo el personal sobre el compromiso de ofrecer menú LG.
- Respetar las pautas de higiene personal.

De esta forma, al incluir menús libres de gluten en su oferta, los establecimientos/ servicios gastronómicos toman un gran compromiso colectivo con la salud de la comunidad celíaca.

Y es por esa razón que, con la finalidad de asegurar la salubridad de los alimentos ofrecidos con la condición libre de gluten, se establecerá un responsable que será el encargado de verificar la implementación de las medidas preventivas y de control que han sido pautadas en el establecimiento.

#### Capacitación

Con respecto a la capacitación del personal, la misma es muy importante, ya que la capacitación que sea oportuna, continua, teórico- práctica es la medida preventiva por excelencia que debe aplicarse en todo establecimiento y servicio gastronómico para evitar la contaminación con gluten. Se realizará previo al inicio y durante el desarrollo de las funciones de cada trabajador. El entrenamiento y la evaluación quedará documentado, de forma de evidenciar que el personal cuenta con entrenamiento en la temática.

Los temas específicos que debería tener en cuenta este plan de capacitación serían:

- Generalidades sobre la enfermedad celíaca y su relación con la presencia de TACC en alimentos. Menús que se ofrecen como LG en el establecimiento: ingredientes que lo componen, modo de preparación y forma de identificación (ingredientes, menú, utensilios y elementos a emplear).
- Rotulado de los ingredientes
- Contaminación cruzada directa e indirecta.
- Procedimientos que implementa el establecimiento para el control y la prevención de la contaminación con gluten (higiene personal, lavado de manos, indumentaria, prácticas de manipulación).
- Limpieza y desinfección de utensilios, equipos y superficies.
- Atención al cliente en establecimientos gastronómicos, contemplando la explicación de la carta y el trato al comensal.

### Infraestructura

Al hablar acerca de la infraestructura se sugiere realizar la elaboración del menú libre de gluten en un sector de la cocina dedicado solamente para tal fin. Esto puede lograrse adaptando el ambiente de elaboración a través de una separación física o se puede disponer una correcta planificación y organización cronológica de la elaboración.

Sea cualquiera de ambos casos, la elaboración del menú LG se efectuará después de una adecuada limpieza y desinfección de las instalaciones, equipos y utensilios.

En el caso de que no sea factible incorporar ninguna de las opciones propuestas, se sugiere ofrecer un menú preparado/semielaborado por un elaborador de ALG autorizado por la Autoridad Sanitaria Jurisdiccional correspondiente (municipal o provincial).

### Almacenamiento y equipamiento

Con respecto al almacenamiento adecuado, para llevarlo a cabo se propone destinar una alacena exclusiva para el resguardo de todos los ingredientes secos que se empleen en la preparación del menú LG.

El equipamiento que sea de un material poroso o que cuenta con codos y partes inaccesibles resultan difíciles de limpiar, será de uso exclusivo para la preparación del menú LG. En este grupo, se encuentran: amasadoras, batidoras, picadoras, freidoras, procesadoras, hervidores de pasta, hornos de pan, entre otros. En caso de equipos que se compartan, tales como hornos, microondas, hornos eléctricos, etc., una correcta limpieza resulta una medida eficaz para restringir la contaminación con gluten.

### Elaboración de menú LG

Para poder llevar a cabo la óptima elaboración de un menú libre de gluten, hay que realizar el siguiente orden de pautas:

- Compra y recepción.
- Almacenamiento.
- Preparación.
- Cocción/calentamiento.
- Emplatado.
- Servicio.

Es importante corroborar en el rótulo la presencia de “libre de gluten” en la denominación del producto, la leyenda “Sin TACC” y el logo oficial.





Con respecto al “Servicio”, teniendo el objetivo de que los comensales celíacos logren identificar rápidamente las propuestas de menús LG disponibles en la carta, es aconsejable ubicar al lado del plato LG el logo oficial o la leyenda “SIN TACC”.

#### Limpieza y desinfección

La higiene de las instalaciones, equipos y utensilios forma una etapa importante para asegurar que los alimentos sean inofensivos. La limpieza posibilita erradicar restos de alimentos que podrían contener gluten, restos de polvo, grasa, capas de suciedad, entre otros, mientras que la desinfección como etapa posterior a la limpieza ayuda a reducir la carga de microorganismos.

#### Pautas específicas para LG:

- Se utilizarán elementos de limpieza exclusivos (esponjas, trapos rejilla, cepillos) para la limpieza de superficies, utensilios y equipamiento que se destinen únicamente para ALG.
- Resulta primordial eliminar toda fracción de gluten que podría hallarse presente en vajilla, mesadas y demás elementos que se utilicen de forma compartida en la elaboración del menú LG y el menú convencional. Es por este motivo, que luego de la etapa de desinfección se limpiarán con toallas de papel descartables y solución de alcohol etílico, pasándolo en una sola dirección para no diseminar el gluten (si lo hubiere). También se realizará este procedimiento en la mesa del comensal antes de servir el menú LG.
- El secado de los elementos se hará en un espacio alejado de la zona de preparación de alimentos con gluten. El escurrido de los utensilios, equipos y vajilla se llevará a cabo boca abajo y después, se realizará el secado con repasadores exclusivos limpios o toallas de papel descartables.
- La preparación de las soluciones de L+D se realizarán utilizando jarra medidora.

### 7.3 Imágenes



Restaurante Sintaxis, el primer restaurante argentino con cocina libre de gluten.  
Fuente: <http://www.sintaxisglutenfree.com/>



Celigourmet, un espacio para comer productos sin T.A.C.C. de la mano de quienes mejor saben hacerlo, celíacos.  
Fuente: <https://shop.celigourmet.com.ar>