

**ESCUELA
DE ECONOMÍA
Y NEGOCIOS**



**UNIVERSIDAD
NACIONAL DE
SAN MARTÍN**

***IMPACTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
APLICADAS A LA ACCESIBILIDAD EN
MATERIA DE DISCAPACIDAD MOTRIZ EN LA
CIUDAD DE TIGRE***

Licenciatura en Turismo

Autor: Sofía La Grotta

Tutora: María Fernanda García Álvarez

24/11/2020

Resumen

El presente trabajo pretende hacer un análisis de las políticas públicas que se han llevado a cabo por parte de la Subsecretaría de Turismo; políticas públicas desarrolladas por el Municipio y aplicadas a la Ciudad de Tigre, específicamente a la accesibilidad de las personas con capacidades motrices restringidas en el ámbito del turismo. También se hace una breve descripción de las actividades que se brindan en el ámbito privado. Una vez completado el relevamiento de la información, se realiza un análisis FODA para poder detectar las falencias si es que las hay y se presentan propuestas para el mejoramiento.

Palabras Clave

Accesibilidad turística - Discapacidad motriz - Ciudad de Tigre - Políticas Públicas.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

1. Introducción	6
1.1 Justificación	
1.2 Planteo de la problemática	
1.3 Hipótesis	
2. Objetivos	7
2.1 Objetivo general	
2.2 Objetivos específicos	
3. Tipo de investigación	8
3.1 Instrumentos de recolección de datos	
4. Antecedentes	9

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

<u>PARTE 1: MARCO CONCEPTUAL</u>	11
1. Turismo	11
2. Turismo accesible	13
3. Deficiencias, minusvalías y discapacidad	15
3.1 Tipos de discapacidad	
3.2 Discapacidad motriz	
4. Accesibilidad	19
4.1 Diseño para todos	
4.2 Evolución de los conceptos de Accesibilidad y Diseño para todos	
4.3 Barreras del entorno	
5. Estadísticas	24
5.1 Estadísticas de turismo a nivel mundial	
5.2 Estadísticas de turismo en Argentina	
5.3 Estadísticas de discapacidad en Argentina	
<u>PARTE 2: MARCO JURÍDICO</u>	30
1. Nivel Internacional	31
2. Nivel Nacional	34
<u>PARTE 3: MARCO REFERENCIAL</u>	37
1. Generalidades de la Ciudad de Tigre	37
1.1 Medios de acceso	

- 1.2 Historia
- 1.3 El Delta
- 1.4 Cultura
- 1.5 Turismo

CAPÍTULO 3: ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN ARGENTINA

<u>PARTE 1: DESTINOS ACCESIBLES EN ARGENTINA</u>	42
1. Parque Nacional Iguazú	42
2. Monumento a la Bandera	44
3. Puerto Madryn	44
<u>PARTE 2: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN</u>	
<u>LA</u>	<u>CIUDAD</u>
<u>TIGRE</u>	<u>DE</u>
1. Subsecretaria de Turismo de Tigre	46
2. Acciones por parte de la Subsecretaría	47
2.1 Eventos	
2.2 Educación artística	
2.3 Discapacidad	
2.4 Urbanismo	
2.5 Deporte	
2.6 Puerto de Frutos	
3. Acciones de actores turísticos	51
3.1 Museo de Arte Tigre	
3.2 Remo adaptado	
3.2.1 Sculls Remo y Kayak	
3.2.2 Kanoo Delta	
3.3 Alojamiento Accesible	
3.3.1 Hotel Villa Victoria de Tigre	
3.3.2 Departamentos Campitelli S.R.L.	
3.3.3 Hotel Wyndham Nordelta	

CAPÍTULO 4: DESARROLLO FINAL

1. Análisis FODA	57
1.1 Fortalezas	
1.2 Oportunidades	

1.3 Debilidades	
1.4 Amenazas	
2. Conclusión	59
3. Propuestas	62
4. Bibliografía	63
5. Anexos	69

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

1. Introducción

1.1 Justificación

El objeto de estudio es la Ciudad de Tigre y cómo ésta ha logrado acrecentar su oferta turística para mejorar la experiencia de los visitantes con discapacidades motrices. Para ello, se investigan y analizan las acciones que han llevado a cabo desde la Subsecretaría de Turismo de Tigre (en conjunto con otras organizaciones) y las acciones de actores turísticos externos a la Municipalidad pero que de igual forma aportan a la accesibilidad turística de la ciudad. Desde el año 2008, la gestión de la Subsecretaría de Turismo de la Ciudad se ha enfocado en mejorar las condiciones turísticas y de infraestructura para brindar una mejor atención a las personas con discapacidad; dado que año tras año, el número de personas que visita Tigre va en aumento, y según estadísticas durante el 2019, la Ciudad de Tigre recibió 5 millones de visitantes ese año.

Bajo la premisa de accesibilidad turística, el presente trabajo busca describir y analizar las políticas públicas que se han desarrollado en la Ciudad de Tigre, destinadas específicamente a las personas con discapacidad motriz. Para ello, se indaga en el marco legal que rige a la Argentina y a la Provincia de Buenos Aires; se presentan y desarrollan los atractivos y servicios turísticos accesibles que ofrece la Ciudad; y finalmente se realiza un análisis FODA con el fin de determinar las falencias que presenta la ciudad y a partir de allí poder desarrollar propuestas que mejoren aún más la experiencia de los turistas con discapacidad motriz.

Cuando se habla de accesibilidad, nos referimos a los derechos de las personas con discapacidad, con reconocimiento a nivel mundial por parte de las Naciones Unidas; y se debe entender a la accesibilidad tanto como un servicio para satisfacer las necesidades de la diversa demanda como una inversión. Sin embargo, si solamente proponemos la accesibilidad en un elemento u objeto, no se llegará a lograr la accesibilidad universal ya que parte de la premisa de que se debe desarrollar una cadena de accesibilidad para que todas las acciones que forman parte de dicha cadena sean accesibles, y si alguna de ellas no lo es, la cadena se convierte en inaccesible.

Por su parte, el Turismo para todos busca desarrollar destinos, servicios y/o atractivos turísticos que sean accesibles para todas las personas; eliminando las barreras que ya existen o diseñando un destino desde el comienzo completamente accesible; ya que la base fundamental de la accesibilidad universal y la inclusión de todas personas es que

todas ellas puedan disfrutar de su tiempo libre y poder desenvolverse libremente en la sociedad.

1.2 Planteo de la problemática

¿Cuánto ha mejorado la accesibilidad para usuarios con discapacidad motriz en la Ciudad de Tigre desde la implementación de las políticas públicas llevadas a cabo por la Subsecretaría de Turismo de Tigre?

1.3 Hipótesis

Las políticas públicas llevadas a cabo por la Subsecretaría de Turismo en la Ciudad de Tigre han mejorado la accesibilidad e incrementado la afluencia de turistas con discapacidad motriz en los últimos doce años.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Realizar un análisis de las políticas públicas desarrolladas en los últimos 12 años por la Subsecretaría de Turismo de Tigre para recibir personas con discapacidad motriz en la Ciudad de Tigre.

2.2 Objetivos específicos

- Analizar el marco legal dentro del cual se implementan estas políticas públicas de accesibilidad;
- Identificar y analizar los prestadores turísticos que se catalogan como accesibles dentro de la Ciudad de Tigre;
- Analizar los atractivos turísticos que la Ciudad de Tigre incluye dentro de su oferta turística accesible;
- Identificar las barreras que presenta la Ciudad de Tigre para el desarrollo del turismo accesible;
- Comparar la oferta turística de Tigre con otros destinos accesibles en Argentina, para poder detectar las fortalezas y debilidades;
- Desarrollar una serie de propuestas que ayuden a mejorar la accesibilidad de la Ciudad de Tigre.

3. Tipo de investigación

Se va a realizar una investigación metodológica de tipo descriptiva y exploratoria dado que el trabajo está enfocado a un lugar geográfico determinado, teniendo en cuenta los principales rasgos de la Ciudad de Tigre y las acciones que se han llevado a cabo en materia de accesibilidad.

El estudio descriptivo no experimental es el tipo de diseño de investigación que más se ajusta a la presente ya que se observan los fenómenos tal y como se dan y la información es obtenida sin cambiar el entorno; para luego analizar la información recolectada.

También se van a tener en cuenta estudios y/o experiencias que ya se hayan realizado en otros destinos con características similares para poder establecer comparaciones que permitan introducir mejoras en la Ciudad de Tigre.

Toda la información obtenida en la investigación servirá para conocer más sobre la accesibilidad en la Ciudad de Tigre, gracias a los conceptos existentes en el campo de accesibilidad y su aplicación en Tigre, la descripción de las acciones y actividades que se llevan a cabo destinadas a personas con discapacidad motriz y la comparación con otros destinos accesibles reconocidos a nivel nacional.

3.1 Instrumentos de recolección de datos

Para llevar a cabo el relevamiento del lugar, se eligieron instrumentos de recolección de datos que aseguran la confiabilidad dentro de las posibilidades que existen por la situación actual de pandemia por el Covid-19. Las formas de recolección de datos que permite éste estudio son la observación, encuestas y entrevistas; pero debido a la obligatoriedad de realizar el aislamiento social, preventivo y obligatorio por la situación ya mencionada, el trabajo presenta información proporcionada por *fuentes secundarias*, tales como:

- Información aportada por el ente oficial (Subsecretaría de Turismo de Tigre) vía e-mail;
- Información brindada por los prestadores de servicios turísticos privados vía email;
- Estadísticas de Turismo de entes oficiales;
- Repositorios tales como consultas a tesis y artículos referidos a la temática;
- Páginas web;
- Libros de turismo accesible;
- Documentos de organismos internacionales para consultar información conceptual y legal.

4. Antecedentes

Se van a tener en cuenta diversos trabajos, estudios y ponencias relacionados con la accesibilidad que, si bien no todos se encuentran estrechamente relacionados con la Ciudad de Tigre, van a servir de referencia para el trabajo:

- “Diagnóstico del sistema turístico de la ciudad de Tigre” (Noelia Silvana Toledo - Facultad de Turismo y Hospitalidad - Universidad Abierta Interamericana - 2007): Este trabajo se utiliza como base de la situación del turismo en Tigre en el año 2007 y hasta el momento es el único diagnóstico existente relacionado con el sistema turístico de Tigre.
- “Turismo Accesible” (Nélida Mabel Méndez - Abogada y miembro del Observatorio de Derecho del Turismo): Este texto sirve de ayuda en cuanto a conceptos generales del turismo accesible; tipos de discapacidad; marco legal; funciones que deben cumplir los actores turísticos.
- “La accesibilidad turística en la Argentina y su rol en las políticas de inclusión social” (Jimena González Casey - Departamento de Geografía y Turismo - Universidad Nacional del Sur - 2016): Dicho trabajo aporta lineamientos en cuanto a la situación del turismo accesible y las políticas que se han llevado a cabo a nivel nacional.
- “Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas en la Ciudad de Luján en Agosto de 2010” (María Sol Rodríguez Sampayo - Facultad de Turismo y Hospitalidad - Universidad Abierta Interamericana - 2010): Éste trabajo, si bien se refiere a otra ciudad, sirve como ejemplo y por su vinculación con la accesibilidad turística.
- “La seguridad turística en las grandes urbes: una herramienta competitiva en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires” (Yamila Cruzans y Paola Daffara - Escuela de Economía y Negocios - Universidad Nacional de General San Martín - 2018): La tesis analiza las características de seguridad turística en la Ciudad de Buenos Aires y como desarrollarla como una herramienta competitiva. Dicho trabajo sirve de guía en cuanto al desarrollo metodológico y de estructura.
- V Encuentro Federal de Calidad y Formación: Avances y desafíos en accesibilidad turística (Cumbre Global de Discapacidad - Junio 2019): Se tendrán en cuenta las diferentes ponencias que se llevaron a cabo en este 5to. encuentro donde se tocaron diversos temas referidos a la accesibilidad y la inclusión desde el ángulo estatal, legal, comercial y casos de destinos accesibles que sirven de ejemplo en la actualidad; esto ayudará en la investigación ya que las ponencias presentaron casos de éxito de la

accesibilidad turística y resaltaron acuerdos, leyes y tratados de importancia para ésta investigación.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

PARTE 1: MARCO CONCEPTUAL

1. Turismo

* Según la *Organización Mundial del Turismo* “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros turísticos, siempre y cuando no sea desarrollar una actividad remunerada en el lugar visitado”.¹

De acuerdo a lo establecido en la *Conferencia de Ottawa*, la OMT diferencia los términos visitante, turista y excursionista:

Visitante es “una persona que visita por no más de un año un país diferente de aquél en el cual tiene de ordinario su residencia y cuyo motivo principal para la visita es distinto del de ejercer una ocupación remunerada en el mismo país que visita”.

Dentro de ésta definición, se contemplan las categorías de:

- *Turista* “Visitante que permanece al menos 24 horas pero no más de un año en el país que visitan y cuyos motivos de viaje pueden clasificarse en: A) Placer, distracción, vacaciones, deporte; o B) Negocios, visita a amigos o parientes, misiones, reuniones, conferencias, salud, estudios o religión.
- *Excursionista* “Visitante que permanece en un destino menos de 24 horas. Éste escapa habitualmente a las estadísticas turísticas ya que su paso no queda registrado en los hoteles y otras vías informativas, su presencia se estima a partir de datos indirectos como cajeros de autopistas, parkings, entradas a museos, etc. Incluidos también, los pasajeros de cruceros”.²

* El *Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable* concibe al Turismo como “uno de los caminos centrales en la construcción de un nuevo modelo de país, atendiendo en este recorrido los principios de sustentabilidad y competitividad que establece el marco nacional e internacional actual”.³

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico el cual está relacionado con el desplazamiento de personas fuera de su residencia habitual por un periodo menor a

¹ Recomendaciones sobre estadísticas de turismo OMT-ONU – Serie M 83 (1994)

² “Conferencia Internacional sobre Estadísticas de Viajes y Turismo” (Ottawa, 1991)

³ Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016 – Secretaria de Turismo de la Nación

un año y por actividades no remuneradas, generalmente por motivos personales o de negocios. Actualmente, el turismo puede realizarse dentro del país de residencia (turismo nacional o doméstico) o fuera del país de residencia (turismo internacional).

Sin embargo cabe remarcar:

- La importancia del turismo en la vida de las personas por sus efectos positivos en los sectores sociales, económicos, culturales y educativos de las sociedades mundiales para lograr la cooperación internacional entre pueblos.⁴
- El reconocimiento hacia la OMT por el fomento del turismo por "contribuir al desarrollo económico, la comprensión internacional, la paz, la prosperidad, el respeto universal, y la observancia de los derechos humanos y las libertades fundamentales para todos, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión".⁵
- El derecho según el cual "toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas".⁶
- El reconocimiento de la nueva función del turismo ya que se constituye como un instrumento para mejorar la calidad de vida de las personas velando por la paz y la comprensión, y contribuyendo a la instauración de un nuevo orden económico internacional para el uso de los recursos turísticos que forman parte del patrimonio de la humanidad.⁷

Desde los inicios de la historia, el hombre siempre ha realizado viajes y se ha desplazado por diferentes motivos.

Los hombres primitivos viajaban por obligación, ya sea por la búsqueda de alimento, guerras, conquista o comercio.

Durante la Edad Antigua ya se comenzaban a visibilizar grandes desplazamientos para asistir a los Juegos Olímpicos, peregrinaciones a los oráculos, baños y aguas termales y hacia los grandes espectáculos públicos en anfiteatros, circos o auditorios para presenciar luchas de gladiadores o carreras de carros de caballos.

Ya en la Edad Media decaen los centros termales y cobran importancia las peregrinaciones religiosas.

En la Edad Moderna resurgen los centros termales y aparecen los primeros "hoteles" y comienzan las expediciones marítimas que aumentan el interés por viajar.

⁴ Declaración A punto 1 – Declaración sobre el Turismo Mundial (Manila, 1980)

⁵ Art. 3 apartado 1 – Estatutos de la Organización Mundial de Turismo (1975)

⁶ Art. 24 – Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)

⁷ Declaración de Manila (1980)

Sin embargo, el fenómeno turístico como tal no aparece hasta la Edad Contemporánea y surge como consecuencia de la Revolución Industrial, la cual trajo consigo una transformación económica, social y tecnológica; y como consecuencia surgen las grandes ciudades, la construcción de barcos y el ferrocarril.

El desarrollo del transporte, la cultura visual y la sociedad urbana impulsaron la expansión del comercio. Todos estos avances trajeron consigo el nacimiento de nuevas clases sociales, nuevas formas de fabricación y nuevas formas de transporte, lo cual contribuyó al nacimiento de la cultura del ocio y el tiempo libre.

En 1845 Thomas Cook realiza su primer viaje con ánimo de lucro y en 1855 realizó el primer tour continental al acompañar a dos grupos de turistas por varias ciudades europeas. Finalmente en 1865, Thomas Cook abre su primera agencia de viajes internacional con base en Londres y dedicada a llevar a los británicos a ver el mundo.

2. Turismo Accesible

* De acuerdo con la *OMT*, el turismo accesible es “aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales”.⁸

* Según la *Ley Nacional de Turismo Accesible*, el turismo accesible es el “conjunto de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración – desde la óptica funcional y psicológica – de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”.⁹

* Según los autores *Simon Darcy y Tracey Dickson*, el turismo accesible “es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificados estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal”.¹⁰

El Turismo Accesible o Turismo para Todos propone la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, y tiene como fin primordial lograr que los entornos,

⁸ Organización Mundial de Turismo (2014)

⁹ Art. 1 – Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643 (2002)

¹⁰ ‘A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences’, *Journal of Hospitality and Tourism Management* – Darcy, S. y Dickson, T. (2009)

productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados por personas con capacidades diferentes. Dicho grupo de personas tiene derecho al disfrute del tiempo libre y participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte en las mismas condiciones que el resto de las personas, según la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (firmado en Nueva York en Diciembre del 2006 y en vigor desde Junio del 2008 en Argentina bajo la Ley 26.378).¹¹

El turismo accesible establece pautas de integración respecto a las actividades turísticas y culturales para personas con discapacidades, teniendo como objetivo principal una integración física, funcional y social, buscando adaptar el medio actual mediante la eliminación gradual de barreras físicas, comunicacionales y sociales.

Se pueden considerar dos razones principales que fundamentan la existencia del turismo accesible:

- Las personas con capacidades restringidas tienen derecho a integrarse a su grupo de pertenencia y al entorno en el cual desea desenvolverse, sin que existan ningún tipo de barreras. A lo largo de los años, se desarrollaron tratados y leyes que garantizan las condiciones de igualdad para que todas las personas puedan participar de actividades turísticas.
- De acuerdo a la OMT, el mercado turístico mundial está en continuo crecimiento con 1500 millones de personas en el año 2019 y esperando un aumento del 4% para el año 2020¹²; y el segmento de mercado de las personas con limitaciones en sus capacidades y sus familiares forman un grupo de interés para el comercio. Según las estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), un 15% de la población mundial (2010) poseen algún tipo de discapacidad y a la vez conforman un gran porcentaje de la demanda turística¹³. Por lo tanto, el desarrollo de un turismo accesible es un buen negocio y para ello se deben desarrollar políticas públicas y privadas para que los destinos logren diversificar su oferta turística.

El turismo accesible nace gracias al desarrollo del turismo social, el cual se originó a mediados del siglo XX cuando surge como necesidad de las clases obreras europeas. A continuación, se mencionan los hechos más relevantes para el desarrollo de la accesibilidad a lo largo de los años:

¹¹ Art. 30 – Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006); Ley Nacional N° 26.378 (2008)

¹² Barómetro del Turismo Mundial – OMT (Enero 2020)

¹³ Comparaciones entre la Encuesta Mundial de Salud y la Carga Mundial de Morbilidad – OMS (2011)

- * 1963: Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas en Suiza, el cual sirvió para tomar conciencia sobre la accesibilidad para la integración de personas con algún tipo de discapacidad.
- * 1975: Declaración Universal de los Derechos Humanos desarrollada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), donde se reconocen los derechos de uso del tiempo libre, acceso a vacaciones y libertad de viajar.
- * 1980: Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías de la OMS.
- * 1980: Declaración de Manila por la OMT, donde se vinculan por primera vez los conceptos de turismo y accesibilidad.
- * 1981: Año Internacional de los Minusválidos por la ONU, hecho destacable ya que significó un cambio de actitud hacia este grupo.
- * 1987: Conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos.
- * 1992: Programa de Acción Mundial de las Personas con Discapacidad aprobado por la Asamblea General de la ONU.
- * 1993: Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, aprobadas por la Asamblea General de la ONU.
- * 1995: Declaración de Barcelona - La ciudad y los discapacitados, ratificada y firmada por más de 200 ciudades.
- * 2003: Desde este año y gracias a la aprobación de la Unión Europea, el 3 de diciembre se celebra el Día Mundial de las Personas con Discapacidad.
- * 2006: Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad desarrollada por la ONU.
- * 2016: La OMT celebró el Día Internacional del Turismo centrándose en el Turismo para Todos; integrando a personas mayores, familias de escasos recursos y personas con capacidades restringidas.
- * 2017: El 27 de Septiembre de este año, la OMT dedicó el Día Internacional del Turismo al Turismo Accesible.

3. Deficiencias, minusvalías y discapacidad

Es necesario diferenciar estos tres conceptos que suelen utilizarse como sinónimos pero que poseen significados diferentes desde el mundo de las personas con discapacidad. La OMS propone, a través de la Clasificación Internacional de

Deficiencias, Discapacidad y Minusvalía (CIDDM), una terminología para estos conceptos.¹⁴

* *Deficiencia*: “Toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica”. La falta o anomalía que puede ser temporal o permanente de carencias físicas, psíquicas o sensoriales y que puedan afectar al individuo. Representa la exteriorización de un estado patológico y es la consecuencia de una enfermedad.

* *Discapacidad*: “Toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma y dentro del margen que se considera normal para un ser humano”. Surge como consecuencia de una deficiencia y refleja alteraciones en la persona por la carencia temporal o permanente en el desempeño y comportamiento de una actividad humana; por lo cual ya contiene una connotación social, además de anatómica.

* *Minusvalía*: “Una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales)”. Forma parte de la socialización de una deficiencia o discapacidad, lo que trae consigo consecuencias culturales, sociales, económicas y ambientales. El entorno es el cual genera la minusvalía de las personas con discapacidad cuando éstas quieren realizar tareas cotidianas.

Por lo tanto, una enfermedad o trastorno a una persona le puede generar una deficiencia (nivel de órgano), lo que genera una discapacidad (nivel de persona) y lo que significa una minusvalía cuando la persona interactúa con su entorno (nivel de sociedad). Sin embargo, esto no aplica a todos los casos ni en dicho orden establecido ya que no todas las personas con una deficiencia sufren una discapacidad ni las personas que tienen una discapacidad sufren una minusvalía.

La terminología mencionada anteriormente sigue utilizándose en la actualidad pero ha sido reemplazada por una nueva clasificación denominada *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la discapacidad y de la salud* (CIF). Según la CIF, “El estado de funcionamiento y de la discapacidad de una persona es el resultado de la interacción dinámica entre su estado de salud (enfermedades, trastornos, lesiones, traumatismos, etc.) y los factores contextuales que comprenden a la vez factores personales y los factores medioambientales. Las características del mundo que nos

¹⁴ Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidad y Minusvalía (de carácter experimental) – Organización Mundial de la Salud (1980)

rodea, el contexto social y las actitudes individuales o colectivas tienen un efecto facilitador o al contrario, constituyen un obstáculo para la persona.”¹⁵

En esta nueva clasificación se unifican los conceptos al establecerse que la funcionalidad de la discapacidad de una persona está determinada por la interacción entre su salud y su entorno, el cual puede tener un efecto facilitador u obstaculizador.

3.1 Tipos de discapacidad

* Personas con movilidad reducida: Aquella persona que de manera temporal o permanente tiene limitada su capacidad de desplazarse.

* Persona con discapacidad auditiva: Aquella persona con una pérdida parcial (hipoacusia) o total (sordera) de la audición. Por lo tanto presenta problemas para captar, identificar, segregar y comprender el estímulo auditivo.

* Persona con discapacidad física: Aquella persona con una disminución en la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo. Se relaciona con la disminución y/o la incoordinación del movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio. Estas personas presentan problemas de desplazamiento, capacidad de alcance o elevación, equilibrio y/o destreza manual.

* Persona con discapacidad visual: Aquella persona con ausencia total o percepción mínima de la luz que impide su uso funcional; se distinguen entre personas ciegas y personas con deficiencia visual. La ceguera se entiende como la privación de la sensación visual o del sentido de la vista; y las personas con deficiencia visual, con alguna corrección, podrían ver o distinguir con dificultad algunos objetos a una distancia corta. En algunos casos pueden llegar a leer letras impresas dependiendo del tamaño y la claridad; y en otros casos pueden no identificar objetos enfrente (pérdida de la visión central) u objetos que se encuentran al lado, encima o debajo de los ojos (pérdida de visión periférica).

* Persona con discapacidad intelectual: Son aquellas que se caracterizan por tener un funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media, que coexiste junto a limitaciones en dos o más de las siguientes áreas de habilidades de adaptación: comunicación, cuidado propio, vida en el hogar, habilidades sociales, salud y seguridad, contenido escolar funcional, ocio y trabajo.

3.2 Discapacidad Motriz

“Se considera discapacidad motora a un término global que hace referencia a las deficiencias en las funciones y estructuras corporales de los sistemas

¹⁵ Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud – OMS (Mayo, 2001)

osteoarticular y neuro-musculotendinoso (asociadas o no a otras funciones y/o estructuras corporales eficientes), y las limitaciones que presente el individuo al realizar una tarea o acción en un contexto/entorno normalizado, tomado como parámetro su capacidad/habilidad real, sin que sea aumentada por la tecnología o dispositivos de ayuda o terceras personas”.¹⁶

Se trata de ciertas limitaciones en el sistema motor acompañadas por situaciones de restricción en la accesibilidad para ejercer actividades cotidianas y sociales.

Se llaman *discapacidades físicas orgánicas* a aquellas que afectan la cabeza, la columna vertebral y las extremidades inferiores y superiores; afectación en los aparatos respiratorios, cardiovascular, digestivo y urinario y en los sistemas metabólico e inmunológico; y déficit en las estructuras musculares.

La discapacidad motora puede darse por una condición genética o debido a causas externas como accidentes y amputaciones. También puede aparecer como síntoma de algunas condiciones que afectan al cerebro, a la médula espinal o la propia musculatura. Se pueden establecer dos grupos de personas con movilidad reducida¹⁷:

Ambulantes: Aquellos que ejecutan determinados movimientos con dificultad, con o sin la ayuda de aparatos ortopédicos, bastones, etc.

- Hemipléjicos, con parálisis total o parcial de una mitad de su cuerpo.
- Amputados, de una o ambas piernas a diversos niveles.
- Personas con insuficiencia cardíaca o respiratoria.
- Mujeres embarazadas (a partir del quinto mes).
- Los que llevan niños pequeños en brazos o cochecitos.
- Enyesados o con vendajes compresivos.
- Convalecientes de enfermedades o intervenciones quirúrgicas.
- Ancianos con degradación de su capacidad física.
- Afectados de poliomielitis, espina bífida, esclerosis, parálisis cerebral y otros tipos de enfermedades con secuelas o malformaciones, en los grados que permitan caminar.

Usuarios de silla de ruedas: Aquellos que precisan de una silla de ruedas para llevar a cabo sus actividades, de forma autónoma o con ayuda de terceros.

- Parapléjicos, con parálisis de la parte baja del cuerpo incluidas las extremidades inferiores.
- Tetrapléjicos, con parálisis tanto de la parte alta como baja del cuerpo, incluidas piernas y brazos.

¹⁶ Ex Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR), actual Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS)

¹⁷ Plan Nacional de Accesibilidad Universal (2007)

- Hemipléjicos, amputados, ancianos, etc.
- Grandes afecciones con secuelas importantes que imposibilitan el andar por ejemplo, polio, esclerosis o malformaciones como espina bífida, etc.

4. Accesibilidad

* Según el *Secretario General de la OMT Taleb Rifai*, la accesibilidad “es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos”.¹⁸

* De acuerdo con el *Observatorio de la Accesibilidad*, la accesibilidad universal “es aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible”.¹⁹

La accesibilidad:

- Es un derecho reconocido por la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Está al servicio de los usuarios cuando un destino entiende las necesidades de los diferentes clientes.
- Es una inversión ya que se puede producir un aumento en el mercado si se plantea desde el inicio del diseño o haciendo cambios.
- Da grandes resultados ya que mejora la competitividad.
- Proporciona satisfacción a los clientes.

Si bien la accesibilidad universal incluye la idea de crear sin barreras, pero también incorpora la adaptación de lo que ya incluye barreras. Las faltas de acceso y las barreras existentes no sólo son una forma indirecta de discriminación, sino que también condicionan la participación social y el pleno ejercicio de las libertades fundamentales.

En primer lugar, se debe saber que todo entorno debe estar organizado de forma que cualquier persona logre desenvolverse de manera independiente, segura y natural. Es

¹⁸ Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos (2014)

¹⁹ Observatorio de la Accesibilidad – Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica

por esto que es necesario eliminar las fricciones entre personas y entorno, considerándose a la accesibilidad como una cualidad más del entorno.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que la Accesibilidad Universal se trasladó al ámbito jurídico, ya que se trata de un derecho y una obligación. De acuerdo con la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, en el artículo 9, establece que los Estados Partes deben adoptar las medidas necesarias para asegurar la participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.

La *cadena de accesibilidad* es la capacidad de aproximarse, acceder, usar y salir en todo espacio o recinto con independencia, facilidad y sin interrupciones. Si alguna de dichas acciones no se puede realizar, la cadena se corta y el espacio se torna inaccesible. El desplazamiento físico de una persona requiere traspasar límites entre la edificación, el espacio público y el transporte; aquí es donde se encuentra la importancia en la continuidad de la cadena de accesibilidad.

4.1 Diseño para Todos

* *Centro para el Diseño Universal*: “Se entiende por Diseño Universal al diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado.”²⁰

* *Ron Mace*: “El Diseño Universal busca estimular el desarrollo de productos atractivos y comerciales que sean utilizables por cualquier tipo de persona. Está orientado al diseño de soluciones ligadas a la construcción y al de objetos que respondan a las necesidades de una amplia gama de usuarios.”²¹

El Diseño Universal cada día resulta más importante por el aumento de la población de mayor edad y la inclusión de las personas con discapacidad a la vida diaria. Este diseño busca obtener una mejor calidad de vida para todos. Se basa en 7 principios básicos desarrollados por Ron Mace:

1. *Igualdad de uso*: El diseño debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas, independiente de sus capacidades y habilidades, proporcionando los medios idénticos o equivalentes para no segregar a ningún usuario.

²⁰ The Center for Universal Design, an initiative of the College of design – North Carolina State University (1997)

²¹ Ronald Lawrence Mace (1941 - 1998) fue un arquitecto, diseñador de productos, educador y consultor estadounidense. Es mejor conocido por acuñar el término “Diseño Universal” y por fundar el Centro para el Diseño Universal

2. *Flexibilidad*: El diseño debe acomodarse a una amplia gama y variedad de capacidades individuales.
3. *Uso simple y funcional*: El funcionamiento del diseño debe ser simple de entender, sin importar la experiencia, conocimiento, idioma o nivel de concentración del individuo.
4. *Información comprensible*: El diseño debe comunicar la información necesaria al usuario, utilizando diferentes formas de información (gráfica, verbal, táctil). Además debe proporcionar un contraste adecuado entre la información y sus alrededores (uso del color); maximizar la legibilidad de la información esencial; y proporcionar dispositivos o ayudas técnicas para personas con limitaciones sensoriales.
5. *Tolerancia al error*: El diseño debe reducir al mínimo los peligros, disponiendo los elementos de manera tal que se reduzcan las posibilidades de riesgos y errores y minimizando las posibilidades de realizar actos inconscientes que impliquen riesgos.
6. *Bajo esfuerzo físico*: El diseño debe ser utilizado de manera eficiente y cómoda con el mínimo de esfuerzo o fatiga física, permitiendo al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento y usando la fuerza operativa en forma razonable.
7. *Espacio y tamaño para el acercamiento y uso*: El diseño debe disponer espacios de tamaños adecuados para la aproximación, alcance, manipulación y uso, sin importar el tamaño, postura o movilidad del individuo. El alcance de los elementos debe ser cómodo; debe adaptarse a los diferentes grados de fuerza y tamaño; y algunos espacios consideran elementos extra de apoyo o para la asistencia de las personas.

4.2 Evolución de los conceptos de Accesibilidad y Diseño para Todos

A continuación se verá cómo han evolucionado los conceptos de Accesibilidad y Diseño para Todos, a través de los hechos que han sucedido a lo largo de los años con respecto al colectivo de personas con discapacidad. Dicha evolución se puede dividir en tres modelos:

* *Modelo de Prescindencia*: En esta época se prescindía e ignoraba a las persona con discapacidad ya que se consideraba que su discapacidad se debía a una cuestión mágica o religiosa, por lo que esa persona no tenía nada para aportar a la sociedad y muchas veces se deshacían de ellos. Con el surgimiento del cristianismo, se comienza a considerar a la discapacidad como fruto del demonio; por lo que no solo se las ignoraba sino que también se las rechazaba por miedo. Hasta mediados del siglo XX,

se continúa con la segregación e internamiento de las personas con discapacidad. Sin embargo, se puede destacar que dentro de este modelo, en el siglo XVI apareció la silla de ruedas; aunque esto generó problemas con la movilidad.

* *Modelo Médico*: Este modelo surge luego de la Segunda Guerra Mundial y se llama modelo médico ya que buscan justificar la discapacidad de manera científica, considerando a las personas con discapacidad en términos de salud y enfermedad. Se consideraba que estas personas podían aportar a la sociedad si eran “rehabilitadas” o “normalizadas”. Por lo tanto, a partir de este punto, se ve la necesidad de adaptar el medio físico a las personas o que ellas se adapten a éste mediante productos de apoyo. En el año 1974, en la “Reunión del Grupo de Expertos sobre el Diseño Libre de Barreras” celebrada en Nueva York, se establecen los primeros antecedentes sobre la necesidad de la eliminación de barreras físicas y la necesidad de formar arquitectos, ingenieros, urbanistas y paisajistas.

* *Modelo Social*: Este modelo emerge en Estados Unidos e Inglaterra cerca de los años 70 cuando se determina que la sociedad misma es la que origina la discapacidad; lo cual hace que se comiencen a desarrollar nuevas políticas. Se comienza a forjar el concepto de “Una sociedad para todos”, lo cual implica que se comience a diseñar una sociedad sin barreras; dando origen al concepto de accesibilidad en los ámbitos de la edificación, urbanismo, transporte y comunicación. Primero se desarrolló el concepto de “accesibilidad física integral” para la integración de las personas con movilidad y comunicación reducida, y luego fue evolucionando al término de “accesibilidad universal”. En 1989 el arquitecto Ronald L. Mace hace una valoración de los conceptos de “accesibilidad física” y propone el concepto de “diseño universal”; desarrollando los siete principios de éste. En 1993 se constituye el European Institute for Design and Disability (EIDD) con el objetivo de “mejorar la calidad de vida mediante el Diseño para Todos”.

En 2004 se aprueba la “Declaración de Estocolmo para el Diseño para Todos” en donde se afirma que el diseño para todos es un planteamiento innovador que constituye un reto ético para los diseñadores, empresarios y dirigentes políticos. Finalmente, en el 2006, se aprueba la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

4.3 Barreras del entorno

El grado de discapacidad del ser humano depende del entorno donde se desenvuelve. Aquellos obstáculos que limitan o impiden la autonomía de las personas corresponden a las llamadas barreras del entorno, que se pueden clasificar en:

* *Barreras urbanísticas*: Son aquellas que se encuentran en espacios urbanos o de acceso libre y común. Algunos ejemplos pueden ser:

- Calles estrechas;
- Aceras inexistentes o con cordones demasiado altos;
- Calles con escaleras, rampas escalonadas o escalones aislados;
- Veredas en mal estado;
- Negocios y locales ocupando parte de la vereda estrechando la zona de paso.

* *Barreras arquitectónicas*: Son aquellas que se encuentran en los accesos o en el interior de edificios públicos o privados. Algunos ejemplos son:

- Accesos con escaleras;
- Puertas de acceso angostas o giratorias;
- Pasillos estrechos;
- Espacios insuficientes para maniobrar;
- Inexistencia de ascensores con dimensiones adecuadas;
- Ventanillas o mostradores demasiado altos para personas en silla de ruedas;
- Sanitarios no adaptados.

* *Barreras en el transporte*: Son aquellas que se encuentran en los medios de transporte terrestre, aéreo y marítimo.

* *Barreras de la comunicación*: Son los obstáculos que pueden presentarse durante el proceso comunicativo. Estas barreras tienen que ver con los elementos puntuales que intervienen. Existen distintos tipos de barreras comunicativas como:

- Físicas: se refiere a circunstancias como ruidos ambientales, obstáculos físicos (vidrios, paredes, cortinas) que impiden el entendimiento.
- Semánticas: se refiere a la lengua, gestos o signos en la cual se inscriben los significados de las palabras; y pueden ser dialectales o idiomáticas.
- Fisiológicas: se refiere a la configuración del emisor y receptor y pueden ser condiciones médicas (sordera, mudez), enfermedades o condiciones transitorias (ronquera, conjuntivitis).
- Psicológicas: se refiere a la condición mental o emocional y puede perjudicar la transmisión del mensaje.
- Administrativas: se refiere a la gestión y al instante puntual en el cual ocurre la comunicación (contexto cultural y circunstancial, mecanismos tecnológicos usados, etc.)

* *Barreras sociales*: Son aquellas que generan que una persona con discapacidad se sienta distinta, inferior o marginada por la sociedad que la rodea; principalmente por el rechazo o la lástima. Estas barreras afectan en su vida cotidiana para, por ejemplo, encontrar trabajo o acceder a la cultura y la educación.

A lo largo de los años, el medio donde se desarrolla la sociedad ha sido diseñado para un modelo determinado de ser humano; por lo tanto los cambios naturales que acontecen a lo largo de la vida hacen que cada vez se acerque más a la línea que nos separa de la discapacidad. Algunos de los estados que generan una disminución en las funcionalidades de las personas son: infancia, vejez, obesidad, embarazo, uso de lentes o audífonos, secuelas físicas y/o sensoriales por enfermedad o accidente, lesiones temporales.

En la actualidad, muchas de estas barreras están siendo eliminadas o suprimidas para facilitar la vida de las personas con capacidades diferentes como la implementación de rampas en edificios públicos o privados, transportes más accesibles y la inclusión de estas personas logrando adaptar la sociedad y el entorno que la rodea a las diferentes necesidades. Sin embargo, y como se mencionó anteriormente, aún quedan muchos puntos pendientes.

5. Estadísticas

5.1 Estadísticas de Turismo a nivel mundial

De acuerdo con la estadísticas realizadas por la OMT, y en lo que refieren al turismo en el año 2018, las llegadas de turistas internacionales crecieron un 5%; cifra que se alcanzó dos años antes de lo previsto por la OMT. Además, los ingresos por exportaciones generados por el turismo aumentaron hasta 1,7 billones de dólares en Estados Unidos; convirtiendo al sector turístico en uno de los ejes mundiales impulsores del crecimiento económico. El crecimiento acelerado del turismo conlleva una gran responsabilidad y gestión en los destinos para minimizar los efectos adversos del turismo; es por eso que se lo debe gestionar sosteniblemente.

El 2018 fue el noveno año consecutivo de crecimiento sostenido por parte del turismo:

REGIÓN	LLEGADAS DE TURISTAS INTERNACIONALES	INGRESOS POR TURISMO INTERNACIONAL
Europa	710 millones de pasajeros (+5%)	570.000 millones de USD (+5%)
Asia y el Pacífico	348 millones de pasajeros (+7%)	435.000 millones de USD (+7%)
Las Américas	216 millones de pasajeros (+2%)	334.000 millones de USD (0%)
Oriente Medio	60 millones de pasajeros (+5%)	73.000 millones de USD (+4%)
África	67 millones de pasajeros (+7%)	38.000 millones de USD (+2%)

- En 2018 los ingresos de exportación del turismo internacional (viajes y transporte de pasajeros) aumentaron en 121.000 millones de USD de los EE.UU. en comparación con 2017.
- Los ingresos de exportación del turismo internacional son una gran fuente de divisas para muchos destinos del mundo.

- El turismo tiene capacidad de reducir el déficit comercial y compensación por el descenso de los ingresos de exportación de otros bienes y servicios.

Europa: Los destinos meridionales y del Mediterráneo lideran el crecimiento.

- * 2018 fue el noveno año consecutivo de crecimiento sostenido en Europa, siendo la región más visitada del mundo.
- * Europa Meridional y Mediterránea lideraron los resultados, con un crecimiento de dos dígitos en la mayoría de los destinos.
- * Los destinos de Europa Central y Oriental crecieron en línea con la media de la región.
- * La simplificación del régimen de visados llevó a un aumento de los turistas chinos en algunos destinos.
- * Rusia fue sede de la Copa Mundial de la FIFA en 2018 y registró un crecimiento de dos dígitos en los ingresos por turismo internacional.
- * Europa Occidental tuvo resultados positivos con la recuperación de varios países de la región.

Asia y el Pacífico: La región que más rápido ha crecido en 2018

- * El crecimiento se debió al aumento del poder adquisitivo, mayor conectividad aérea y mejoras en la simplificación del régimen de visados.
- * Asia Meridional fue la región con mayor crecimiento con cifras de dos dígitos en Irán, Nepal, Sri Lanka y la India.
- * El crecimiento en Asia del Nordeste fue sólido: la República de Corea albergó los Juegos de Invierno de 2018 en Pionchang; Japón superó la cota de los 30 millones de pasajeros y generó 7.000 millones de dólares en ingresos.
- * Los destinos de Asia del Sudeste registraron crecimiento debido al aumento de turismo emisor en China y la India.
- * El crecimiento en Oceanía se vio impulsado por Australia, con la ayuda de un dólar australiano más favorable.

Las Américas: Resultados desiguales según los destinos

- * América del Norte lideró el crecimiento con resultados sólidos continuados en México y positivos en los Estados Unidos.
- * América del Sur arrojó resultados desiguales, manteniendo los buenos resultados en Colombia, Ecuador y Perú. El declive de Argentina, el mayor mercado emisor, afectó a algunos destinos vecinos; pero por otra parte, la debilidad del peso argentino contribuyó al crecimiento en Argentina.

* Los resultados de América Central fueron bastante lentos debido a un crecimiento débil de las llegadas internacionales. Belice, El Salvador y Guatemala destacaron por su crecimiento.

* El Caribe tuvo resultados desiguales ya que en algunos destinos como República Dominicana y Jamaica fueron sólidos; otros siguen luchando contra los efectos de los huracanes de agosto y septiembre de 2017.

África: Buenos resultados en África del Norte

* El crecimiento estuvo liderado por África del Norte ya que Túnez siguió consolidando su recuperación y crecieron los flujos de visitantes de los mercados emisores europeos; Marruecos, el mayor destino de la subregión, también creció.

* En África Subsahariana algunos destinos insulares como Cabo Verde, Mauricio y Seychelles obtuvieron un crecimiento sólido; Kenya, Togo, Uganda y Zimbabue registraron resultados positivos debido a una mayor seguridad y mejor conectividad aérea; y Sudáfrica, el destino más visitado, registró un crecimiento moderado debido a la sequía de Ciudad del Cabo en 2018.

Oriente Medio: Los resultados reflejan la recuperación continuada de algunos destinos

* El turismo es un pilar fundamental en algunos destinos y algunas economías basadas en el petróleo se están abriendo a un fuerte desarrollo turístico.

* Egipto continuó con una sólida recuperación con cifras de dos dígitos, gracias al aumento de visitantes europeos. Jordania y el Líbano tuvieron buenos resultados en 2018.

* Qatar empezó a recuperarse en la segunda mitad del año gracias a la simplificación del régimen de visados, las inversiones y el marketing en diversos mercados emisores. Se convirtió en el país más abierto en cuanto a su régimen de visados de todo Oriente Medio.

REGIÓN	TURISMO EMISOR
Europa	48%
Asia y el Pacífico	26%
Las Américas	17%
África	3%
Oriente Medio	3%
No especificado	3%

Francia, Rusia y Australia registraron el mayor crecimiento del gasto, pero China sigue siendo el país que más gasta del mundo con una quinta parte del gasto en turismo internacional.

Los 10 primeros países por gasto en turismo internacional (2018):

- China: 277.000 millones de USD
- Estados Unidos: 144.000 millones de USD
- Alemania: 94.000 millones de USD
- Reino Unido: 76.000 millones de USD
- Francia: 48.000 millones de USD
- Australia: 37.000 millones de USD
- Federación de Rusia: 35.000 millones de USD
- Canadá: 33.000 millones de USD
- República de Corea: 32.000 millones de USD
- Italia: 30.000 millones de USD

5.2 Estadísticas de Turismo en Argentina

A partir de marzo del 2020, se establecieron restricciones en la circulación de las personas por el COVID-19 en el marco de la emergencia sanitaria. Desde el jueves 12 de marzo, debido al decreto N° 260/2020, se suspendieron las llegadas de todos los vuelos internacionales de pasajeros entre Argentina y los destinos de riesgo; exceptuando a la compañía Aerolíneas Argentinas, la cual continuo operando con un plan especial de contingencia para la repatriación de pasajeros nacionales que se encontraban en el exterior. Posteriormente, se ampliaron las restricciones por todos los pasos fronterizos.

Es por esto que, durante el mes de abril de 2020, no se realizó la Encuesta de Turismo Internacional (ETI) en ningún paso fronterizo. Además, gracias a la información aportada por la Dirección Nacional de Migraciones, se pudo observar que en cuanto a los viajes con motivos turísticos, los movimientos emisoro y receptoro en todos los aeropuertos fueron nulos durante dicho mes.

Cuadro: Flujo receptoro y emisoro de turistas internacionales y saldo. Vía aérea internacional. Enero 2019 - Abril 2020.

PERÍODO	TURISTAS NO RESIDENTES	VARIACIÓN INTERANUAL	TURISTAS RESIDENTES	VARIACIÓN INTERANUAL	SALDO
	MILES	%	MILES	%	MILES DE TURISTAS
Año 2019	3.065,2	11,1	3.950,3	-11,9	-885,1
Total	1.083,1	20,4	1.489,3	-18,5	-406,2
cuatrimestre					
Enero	339,2	25,7	376,8	-20,3	-37,5
Febrero	232,8	18,8	408,3	-15,7	-175,5
Marzo	267,6	23,8	387,4	-15,1	-119,8

Abril	243,4	12,0	316,9	-23,6	-73,5
Mayo	228,5	19,6	327,4	-16,3	-98,9
Junio	217,0	23,7	324,6	-3,4	-107,6
Julio	261,7	11,6	311,8	-17,4	-50,2
Agosto	240,9	6,0	347,7	3,7	-106,8
Septiembre	233,2	3,5	319,8	-2,6	-86,6
Octubre	231,9	-2,5	318,4	-4,2	-86,5
Noviembre	264,4	-3,7	268,0	-3,1	-3,6
Diciembre	304,4	3,3	243,1	-13	61,3
Año 2020	///	///	///	///	///
Total	663,0	-38,8	792,8	-46,8	-129,8
cuatrimestre					
Enero	314,0	-7,4	305,0	-19,0	9,0
Febrero	238,8	2,6	350,0	-14,3	-111,3
Marzo	110,2	-58,8	137,7	-64,5	-27,5
Abril	0,0	-100,0	0,0	-100,0	0,0

Fuente: INDEC, Dirección de Estadísticas Básicas de la Balanza de Pagos.

Como se puede observar en el cuadro, debido a las cero llegadas de turistas no residentes a la Argentina durante el mes de abril, ocasionó un descenso significativo en la cifra y; además, una baja interanual de 38,2% en Ezeiza y Aeroparque.

También, las cero salidas de turistas residentes al exterior ocasionaron una caída interanual importante y una disminución de 46,1% en los aeropuertos de Ezeiza y Aeroparque, siendo estos los que concentraron el 80,6% de las salidas.

Es por esto que el saldo de turistas durante el primer cuatrimestre del año 2020 resultó negativo en 129,8 mil.

5.3 Estadísticas de discapacidad en Argentina

El Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), en el Censo Nacional del año 2010, incorporó una serie de preguntas para lograr identificar a la población con dificultad o limitación permanente, el tipo de dificultad y la cantidad. Estas preguntas se incorporaron luego de las dos pruebas pilotos y el censo experimental realizado previamente. Las preguntas se ubicaron en el cuestionario ampliado de viviendas particulares, el cual se aplicó en todos los segmentos censales de las localidades de menos de 50.000 habitantes y a una muestra probabilística de los segmentos censales en localidades con más de 50.000 habitantes. Las preguntas de dificultad o limitación permanente se realizaron a cada una de las personas del hogar.

La prevalencia de población con dificultad o limitación permanente en dicho Censo fue del 12,9%, el cual representa a 5.114.190 personas. El porcentaje de hogares censado fue de 30,6% (INDEC, 2014).

A continuación se verán una serie de cuadros realizados por el INDEC en el año 2019, en un documento donde evalúan las mediciones de las personas con discapacidad en la Argentina para poder realizar el Censo del año 2020.

Cuadro 1: Población con dificultad o limitación permanente por cantidad y tipo de dificultad.

Cantidad y tipo de dificultad o limitación permanente en porcentaje	%
Total	100,0
Una dificultad o limitación permanente	68,1
Solo visual	40,5
Solo auditiva	5,7
Solo motora	16,2
Solo cognitiva	5,7
Dos o más dificultades o limitaciones permanentes	31,9

En el cuadro se observa que la dificultad visual es la que prevalece, seguida por la motora y luego la auditiva y cognitiva. Sin embargo, según antecedentes de encuestas a hogares específicas de discapacidad muestran una estructura diferente: la dificultad motora es la que prevalece y la visual no supera el 15%. Esto se verá en el siguiente cuadro.

Cuadro 2: Población con discapacidad, dificultad o limitación permanente por tipo y cantidad discapacidad /dificultad o limitación.

	ENDI ²² 2002/2003 (1)	EAH ²³ 2011 (1)	ESTUDIO ²⁴ 2018 (2)
Una dificultad	74,0	61,8	59,0
Solo motora	31,0	42,2	25,2
Solo visual	14,4	6,8	13,7
Solo auditiva	12,2	6,8	11,0
Solo mental-cognitiva	12,1	4,1	7,5
Solo del cuidado de sí mismo	-	0,2	0,7
Solo del habla y la comunicación	2,1	0,7	0,9
Solo con otra dificultad	2,1	1,0	-
Dos dificultades o más	26,1	38,2	30,5
Solo certificado de discapacidad	-	-	10,5

(1) Porcentaje de población total con dificultad según cantidad y tipo de discapacidad.

(2) Porcentaje de población con dificultad de 6 años y más según cantidad y tipo de discapacidad.

²² Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad

²³ Encuesta Anual de Hogares

²⁴ Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad

Debido a la diferencia de porcentajes de la población con dificultad o limitación solo visual aportados por el Censo de 2010 y los estudios mostrados en el Cuadro 2, se realizó un ejercicio a partir del cual se podría obtener una nueva estimación de la prevalencia de personas con dificultad o limitación permanente de Argentina.

Cuadro 3. Prevalencia y estimación de prevalencia de personas con dificultad o limitación permanente del Censo 2010 según porcentaje de personas con dificultad o limitación permanente solo visual.

Porcentaje de población con dificultad o limitación permanente solo visual	Prevalencia
40,5 (1)	12,9
15,0 (2)	9,0 (*)
25,0 (3)	10,2 (*)

(1) Porcentaje del Censo 2010.

(2) Estimación realizada a partir de los resultados de encuestas a hogares específicas en Argentina.

(3) Supuesto de máxima de porcentaje de población con dificultad solo visual.

(*) Estimación de prevalencia de mínima y de máxima para Censo 2010.

Aunque no se sabe la causa del elevado porcentaje de personas con dificultad solo visual en el Censo 2010, se pueden detectar dos posibles aspectos relacionados con la encuesta que podrían estar incidiendo:

- Capta la dificultad visual a través de una sola pregunta que indaga si la persona “Tiene dificultad o limitación permanente para ver, aún con anteojos o lentes puestos”. En una misma pregunta, se indaga la dificultad para ver y el uso de anteojos o lentes, lo cual lleva a confusión y a dar mal la respuesta.
- Capta la dificultad visual a través de un sistema de categorías dicotómico (Sí/No), que podría atraer a aquella población con alguna dificultad para ver o a la población que no tiene dificultades para ver, pero usa anteojos o lentes.

PARTE 2: MARCO JURÍDICO

El Estado nacional, provincial y municipal tiene como deber velar por el cumplimiento de las normas jurídicas que garanticen la libertad de acceso de las personas con discapacidad a los bienes y servicios turísticos; y en el caso de que no existan, las deben establecer. También el Estado debe promocionar programas y acciones que fomenten la accesibilidad y eliminación de barreras que impidan la libertad de acceso a los servicios turísticos. Sin embargo, para cumplir el objetivo de la inclusión,

operadores turísticos, agencias de viaje, proveedores de transporte y/o alojamiento deben cooperar y trabajar en conjunto con el Estado para lograr la accesibilidad de un destino turístico.

Para conseguir la accesibilidad en el turismo, se precisa la reglamentación y aplicación de una serie de normas de carácter nacional e internacional dictadas para la protección de las personas con discapacidad. A continuación, se verán una serie de tratados y leyes que velan por la accesibilidad y que se aplican al propósito de éste trabajo.

1. Nivel Internacional

Declaración Universal de los Derechos Humanos: Fue elaborada por representantes de todas las regiones del mundo, adoptada y proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948 en su Resolución 217 A (III). La Declaración establece, por primera vez, los derechos humanos fundamentales y la igualdad entre todas las personas; y los Estados Miembros se comprometieron a asegurar el respeto universal de los derechos y libertades fundamentales del hombre. En la Declaración, se establecen la igualdad ante la ley y protección de la ley; el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona; derecho a circular libremente; derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión; derecho al trabajo; derecho a la educación.

En su artículo 24, la Declaración establece que “toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas”; el cual se entiende que todas las personas pueden ser turistas sin ningún tipo de impedimento.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos es normativa constitucional ya que está incluida en el artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional Argentina.

Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial: Se celebró en Manila (Filipinas) entre el 27 de septiembre y el 10 de octubre de 1980 y fue llevada a cabo por la OMT, con la participación de Estados de todo el mundo. Se realizó con el objetivo de determinar la naturaleza del turismo y su función en el mundo. En la Declaración, se establecen ciertos puntos que los Estados deben tener en cuenta a la hora del desarrollo del turismo para lograr un clima de paz y seguridad ya que el turismo mundial puede contribuir a la implantación de un nuevo orden económico internacional en donde se disminuya la brecha en los países desarrollados y los no desarrollados. Es por ello que se establece que el turismo mundial debe estar basado en la equidad, igualdad soberana y cooperación entre los Estados ya que puede mejorar la calidad de vida y

crear mejores condiciones de vida para todos los pueblos por ser un factor creador de nuevas actividades y por ende una fuente de creación de empleos. Finalmente, también se promueve la preservación de los recursos turísticos y el respeto a la personalidad de los pueblos.

Programa de Acción Mundial de las Personas con Discapacidad: Fue aprobado por la Resolución 37/52 el 3 de diciembre de 1982, por la Asamblea General de las Naciones Unidas y se dio como consecuencia del Año Internacional de los Impedidos (1981). El propósito principal del Programa es promover medidas eficaces para la prevención de la discapacidad, para la rehabilitación y la realización de los objetivos de igualdad y participación de las personas con discapacidad en la vida social. Estos objetivos se deben aplicar en todos los países, con diferentes plazos de tiempo dependiendo de la situación económica de cada país. Las principales tareas que tienen los Estados Miembros son: organizar y financiar actividades; proporcionar oportunidades, mediante la eliminación de barreras; ofrecer servicios de rehabilitación; movilizar las organizaciones públicas o privadas; promover la educación del público; facilitar la participación de las personas con discapacidad; promover la legislación y el cumplimiento de las normas sobre derechos humanos.

Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad: Fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de diciembre de 1993. Las Normas Uniformes, si bien no son de cumplimiento obligatorio, son un compromiso moral y político de los Estados de adoptar medidas para lograr la igualdad de oportunidades. Señalan los principios de responsabilidad, cooperación, participación e igualdad. La finalidad de las Normas es garantizar que las personas con discapacidad puedan tener los mismos derechos y obligaciones que las demás personas. En la primer parte de las Normas, se establecen los requisitos que deben adoptar los Estados para la igualdad de participación: mayor toma de conciencia de la sociedad; brindar atención médica; prestar servicios de rehabilitación y servicios de apoyo. Por otra parte, se detallan las esferas previstas para lograr la igualdad de participación para las personas con discapacidad, teniendo en cuenta la posibilidad de acceso al entorno físico y a la información; el derecho a la educación, al empleo, al disfrute de actividades recreativas, deportivas y culturales; el derecho a formar una familia. Finalmente se detallan las medidas de ejecución de las normas a través de la investigación de todos los aspectos; la planificación, normativa y política económica de cada país; la capacitación del personal; la supervisión y evaluación a nivel nacional de las Normas; y la cooperación internacional de los demás Estados.

Por otro lado, la Asamblea General de la OMT ha adoptado diversas resoluciones, declaraciones y recomendaciones sobre la accesibilidad. A continuación, se mencionan brevemente las más importantes.

Recomendaciones por un turismo accesible para todos: Estas recomendaciones fueron desarrolladas por la OMT en el año 2014 con el fin de establecer los principales aspectos a tener en cuenta en la accesibilidad, en vista de que en los últimos años la demanda de turismo accesible fue en aumento. Es por ello que en este documento se incentiva al acceso de las personas con discapacidad a los destinos turísticos y la creación de entornos de diseño universal para lograr la accesibilidad en toda la cadena turística, incluyendo elementos como: gestión del destino turístico; información y publicidad turística; entornos urbanísticos y arquitectónicos; medios de transporte y su infraestructura (estaciones, terminales de pasajeros, carreteras, etc.); alojamiento y establecimientos gastronómicos; actividades culturales (museos, teatros, cines); otras actividades y eventos turísticos (excursiones, deportes, entornos naturales); formación del personal.

Recomendaciones sobre accesibilidad de la información turística: Las recomendaciones propuestas en este documento surgen en el año 2015, como continuación de las Recomendaciones detalladas en el punto anterior, y tienen como objetivo principal familiarizar a las administraciones nacionales de turismo, oficinas de turismo y empresas de viajes y turismo con los criterios de accesibilidad en la información y en la aplicación de diferentes técnicas para cumplir los principios del diseño universal y así poder brindar información de manera accesible antes, durante y después del viaje. En las recomendaciones, se incluye información detallada acerca de cómo crear y comunicar a través del material impreso, documentos digitales, contenido audiovisual, sitios web, aplicaciones, señalización, terminales de autoservicio y dispositivos móviles.

Manual de Turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas: Es un documento de referencia para el sector turístico donde se establecen directrices para lograr la accesibilidad en los destinos. El Manual consta de cinco Módulos que abarcan los temas principales a considerar a la hora de implementar la accesibilidad en el turismo.

1. *Módulo I - Definición y contexto:* Analiza los diferentes conceptos relacionados con la accesibilidad universal, los perfiles de usuarios del Turismo Accesible y las ventajas sociales y económicas que supone la implantación del turismo accesible.

2. *Módulo II - Cadena de accesibilidad y recomendaciones*: Propone recomendaciones para crear destinos turísticos accesibles, respetando la integridad de toda la cadena de valor de una experiencia turística; abarcando las cinco principales áreas: planificación e información - transporte - accesibilidad al entorno - accesibilidad a espacios comunes - accesibilidad a espacios específicos.
3. *Módulo III - Principales áreas de intervención*: Establece pautas concretas que los diferentes actores deben llevar a cabo para poder lograr una accesibilidad universal en el sector turístico; dicho marco ha de servir de base para una planificación adecuada y para desarrollar las áreas estratégicas de intervención: legislación; sensibilización y formación; investigación; y comercialización.
4. *Módulo IV - Indicadores*: Propone una serie de indicadores formulados para que los destinos turísticos puedan evaluar, controlar y gestionar la accesibilidad de su oferta de turismo accesible. Los indicadores ayudan a evaluar el nivel de desarrollo y de gestión; contribuyen a realizar análisis entre infraestructuras, productos y servicios turísticos; contribuyen a la estandarización de la accesibilidad en el sector; y permiten adoptar las políticas adecuadas y mejorar la planificación a futuro.
5. *Módulo V - Buenas prácticas*: Destaca ejemplos de estudios de casos y buenas prácticas que demostraron una exitosa implementación de la accesibilidad universal en diferentes ámbitos del turismo. Algunas de las buenas prácticas abarcan las siguientes categorías con sus ejemplos: promoción (VisitEngland, Reino Unido); investigación (Open Doors Organization, Estados Unidos); formación (Red Europea de Turismo Accesible); agencias de viajes (Viajes 2000, España); alojamiento (cadena hotelera Scandic); transportes (Eurotaxi, España); destino (Japón); información turística ("The Accesible Road", Canadá); actividades turísticas (proyecto "Open sea for all", Francia).

2. Nivel Nacional

A continuación, se detallan los artículos, leyes y decretos más importantes a nivel nacional que respaldan a la accesibilidad en el territorio argentino.

Constitución Nacional - Artículo N° 41: "Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo".

Constitución Nacional - Artículo N° 75, inciso 23: Determina que la función del Congreso es: “Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad.”

Ley Nacional de Turismo N° 25.997: Sancionada en diciembre de 2004; resultó ser un gran instrumento para la institucionalización del turismo como política de Estado. Tiene como objeto el fomento, el desarrollo, la promoción y la regulación de la actividad turística; teniendo como uno de sus principios rectores en su artículo 2 a la accesibilidad, donde propone la eliminación de las barreras que impiden el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad. También, en su artículo 39, establece la elaboración del Plan de Turismo Social para promover la prestación de servicios accesibles a la población, especialmente dirigido a los sectores vulnerables.

Ley N° 26.378: Se sanciona en mayo de 2008; tiene jerarquía constitucional ya que es la incorporación a nuestro marco normativo como ley nacional de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (desarrollada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en diciembre de 2006 en Nueva York). El propósito de la Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de los derechos humanos de todas las personas con discapacidad así como el respeto de su dignidad. En su artículo 9, se resalta el principio de accesibilidad estableciendo que los Estados Partes de la Convención deben adoptar medidas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, el transporte, la información y comunicación, y servicios e instalaciones de uso público; eliminando obstáculos y barreras de acceso. Por otra parte, en su artículo 13, se establece que los Estados Partes deben asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones que las demás personas.

Ley N° 25.643 - Turismo Accesible: Sancionada en agosto de 2002, con el fin de fomentar un turismo responsable y en donde se establece que las prestaciones de servicios turísticos deben adecuarse a los criterios de diseño universal establecidos en la Ley N° 24.314 y el Decreto N° 914/97. Además, promueve la adecuación del

material de promoción y difusión turística para su comprensión por parte de personas con discapacidad.

Ley N° 22.431 - Sistema de protección integral de los discapacitados: Sancionada en marzo de 1981. En ésta se crea el Sistema de Protección Integral para las Personas Discapacitadas, tendiente a asegurar a éstas su atención médica, su educación y su seguridad social; e introduce los conceptos de accesibilidad al medio físico y supresión de barreras urbanísticas, arquitectónicas y en el transporte. Vale resaltar que es una norma jurídica innovadora para su fecha de sanción.

Ley N° 24.314 - Accesibilidad para las personas con movilidad reducida: Sancionada en marzo de 1994 y modificación de la Ley N° 22.431, específicamente en sus artículos 20, 21 y 22. Como parte de la reglamentación general de la misma, se sanciona el Decreto Nacional N° 762/97 en agosto de 1997 y crea el Sistema Único de Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad y a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas como su organismo regulador. A su vez, en septiembre de 1997, se sanciona el Decreto Nacional N° 914/97, como reglamentación de los artículos 20, 21 y 22, definiendo los requisitos a cumplir sobre la infraestructura edilicia y urbana para la supresión de barreras físicas; responsabilizando de su cumplimiento a los profesionales arquitectos y constructores de obras, y a los organismos que las habiliten.

Directrices de Accesibilidad en Servicios y Alojamientos Turísticos: Las directrices de accesibilidad son recomendaciones prácticas que apuntan a optimizar el servicio con mejoras en el diseño y la eliminación de barreras. El objetivo principal es fomentar una planificación de actividades turísticas que contemplen la plena integración de las personas con discapacidad; garantizando la confiabilidad en las organizaciones turísticas que la implementan. Algunas de las temáticas que abordan son la accesibilidad arquitectónica, los tipos de comunicación, la señalización e iluminación, la seguridad y la capacitación del personal.

Plan Nacional de Accesibilidad Universal: Aprobado mediante la Resolución C.N.A.I.P.D. N° 94/07. Es un Plan promovido por la Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) como entidad responsable de promover la igualdad de oportunidades y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad; con el fin de trabajar en conjunto con las provincias y municipios de todo el país,

convocando a Organizaciones Gubernamentales y no Gubernamentales (ONGs) de y para personas con discapacidad, profesionales y usuarios.

El Plan busca promover las acciones que las Gestiones de Gobierno junto con administraciones y entidades públicas o privadas deben realizar con el objetivo común de suprimir barreras e implementar el Diseño Universal.

Manual de Accesibilidad Turística de la Provincia de Buenos Aires: Publicado en agosto de 2011 y se constituye como un manual que contenga los principales lineamientos arquitectónicos, comunicacionales, de seguridad y capacitación para la adaptación de los alojamientos hoteleros y establecimientos gastronómicos. En el manual se especifican las pautas genéricas y los requisitos específicos de accesibilidad referidas al medio físico; comunicación, iluminación y señalización; protección y evacuación; capacitación de personal. Finalmente, se diseñaron etiquetas de accesibilidad con el fin de distinguir a los prestadores que cumplan los lineamientos exigidos.

PARTE 3: MARCO REFERENCIAL

1. Generalidades de la Ciudad de Tigre²⁵

Tigre es uno de los 135 partidos que conforman la provincia de Buenos Aires y se encuentra en la zona norte del conurbano bonaerense, a 32km de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Limita con los partidos de San Fernando, San Isidro, San Martín, San Miguel, Malvinas Argentinas y Escobar.

Su superficie total es de 368 km², de los cuales 147 km² corresponden al área continental y 221 km² corresponden al área insular, perteneciente a la primera sección de islas del Delta del Paraná.

El Municipio de Tigre comprende once localidades: Don Torcuato, General Pacheco, Benavídez, Rincón de Milberg, El Talar, Troncos del Talar, Delta, Dique Luján, Ricardo Rojas, Nuevo Delta y la cabecera del partido conocida como Tigre Centro.

Según datos del Censo 2010, la población del partido ascendía a 380.709 habitantes; y se estima que esa cifra ha superado actualmente los 400.000.

El entorno natural del partido es reconocido por sus paisajes, compuestos de una particular biodiversidad y un complejo sistema hídrico que moldea las Islas del Delta. Debido a su ubicación estratégica en la zona norte del Gran Buenos Aires y también

²⁵ Sitio oficial del Municipio de Tigre: www.tigre.gov.ar

gracias a las posibilidades que ofrece el Municipio, han contribuido a que la ciudad de Tigre sea captada por una gran cantidad de inversores y empresas en los últimos años.

1.1 Medios de acceso

* Trenes:

- En la Estación Retiro se puede tomar el tren ramal Tigre de la línea Bartolomé Mitre (duración del viaje: 50 minutos).
- Tren de la Costa desde su comienzo en la Estación Avenida Maipú (Av. Maipú 2305, Vicente López) hasta el final del recorrido en la Estación Delta (duración del viaje: 30 minutos). Se puede hacer combinación con el ramal Mitre de la Línea Bme. Mitre, saliendo desde la Estación Retiro hasta el final en la Estación Mitre, y luego se cruza el puente para abordar el Tren de la Costa (duración del viaje: una hora).

* Colectivos:

- Se puede llegar con la línea 60 que parte desde Constitución en la Ciudad de Buenos Aires y llega a la ciudad de Tigre en una hora y media aproximadamente; posee varios ramales que llegan a Tigre por autopista o por las avenidas principales del Gran Buenos Aires hasta la rotonda de la Estación de Tren de Tigre.
- Se puede tomar la línea 343 desde Liniers en Ciudad de Buenos Aires con dos ramales posibles que concluyen el recorrido en el Puerto de Frutos de Tigre.
- Con la línea 21 también se puede llegar, partiendo desde Liniers y con dos ramales que llegan hasta Rotonda Avenida Dardo Rocha o Lavalle y Av. Del Libertador General San Martín.

* Auto:

- Desde CABA, se debe tomar la Avenida General Paz y luego la Autopista del Sol (Panamericana Acceso Norte) hasta San Isidro para luego tomar el Ramal Tigre. Al final, el acceso se bifurca y se debe tomar el ramal hacia la derecha que lleva a Tigre Centro.
- Desde La Plata se debe tomar la Autopista Bs. As. - La Plata, luego la Autopista 25 de Mayo y más adelante Autopista Perito Moreno hasta Av. General Paz. Subir por General Paz en dirección hacia el Río de la Plata y tomar la Autopista del Sol (Panamericana Acceso Norte) para continuar el mismo camino que en el camino desde la Ciudad de Buenos Aires.
- Desde Zona Oeste se pueden tomar dos caminos: por Acceso Oeste hasta Av. General Paz en dirección al Río de la Plata hasta empalmar con la Autopista

del Sol. En San Isidro se toma el Ramal Tigre; al bifurcarse, se toma el ramal derecho hasta Tigre Centro; por Av. Camino del Buen Ayre hasta Autopista del Sol, se cruza la autopista y se toma la calle Uruguay hasta empalmar con el Ramal Tigre hacia la derecha hasta Tigre Centro.

1.2 Historia

Durante el siglo XVI, cuando llegan los conquistadores europeos, los guaraníes habitaban la zona del Delta y los querandíes vivían en la llanura pampeana. El actual Río Reconquista fue denominado por los españoles como río de las Conchas, por lo que la zona en un principio fue conocida como “Pago de las Conchas”. Era común la presencia del yaguaraté, al cual los conquistadores identificaron como ‘tigre’, nombre que luego denominaría a la ciudad y al partido.

En 1770 se construyó la Parroquia de la Inmaculada Concepción del Puerto de Santa María de las Conchas y en torno a ella se desarrolló el poblado, las actividades agrícolas y el puerto.

El 4 de agosto de 1806 se produjo un acontecimiento histórico de gran importancia que abrió el camino para el proceso independentista del país. Buenos Aires había sido invadida por los ingleses y se había encomendado a Santiago de Liniers la misión de retomar el poder arrebatado por los invasores. Liniers organizó una expedición que partió desde Montevideo y desembarcó en Las Conchas, donde los vecinos se unieron a las tropas y marcharon juntos para lograr la reconquista de Buenos Aires.

La zona cobró un nuevo impulso a partir del siglo XIX y la llegada del ferrocarril en 1865 favoreció el desarrollo local.

En 1873 se celebró la primera regata en el río Luján y el remo cobró cada vez mayor relevancia, comenzando a establecerse clubes a partir de 1888.

Desde inicios del siglo XX, el partido adquirió un nuevo perfil productivo con el asentamiento de astilleros, fruticultura, floricultura y la producción de artesanías.

En 1954 se cambió el nombre de Partido de las Conchas por el de Tigre, el río de las Conchas pasó a llamarse Reconquista y Tigre fue reconocida como ciudad.

1.3 El Delta

El Delta del Paraná, que abarca unos 14.000km², se originó debido a la gran cantidad de sedimentos que arrastra el Río Paraná y que se depositan antes de su desembocadura en el Río de La Plata, formando bancos que dan origen a islas. Es el quinto de mayor extensión del planeta, tercero en importancia en Sudamérica y el más poblado y afectado por los humanos.

La Primera Sección de Islas del Delta forma parte del partido de Tigre con una superficie de 221km², limitando con el Río Paraná de las Palmas, el Río Luján, el Canal Gobernador Arias y con el Río de la Plata.

El Delta es un sistema hídrico con más de 350 ríos y arroyos; el cual contribuye al paisaje ya que el corredor biológico que se desarrolla en él, permite la distribución de especies vegetales y animales de ambientes subtropicales. Debido a su proceso de formación y a la gran cantidad de vegetación, el ambiente del Delta se modifica de forma que permite que nuevas especies puedan habitar el lugar. También constituye la principal vía de comunicación a través de lanchas colectivas y embarcaciones particulares.

1.4 Cultura

Desde el Municipio, se encargan de la protección y conservación de los museos y centros culturales; y de la creación de programas que desarrollen nuevas experiencias. En base a estos principios, el Municipio se encargó de la puesta en valor de edificios históricos y la creación de nuevos espacios para el arte y la cultura. El patrimonio cultural de Tigre está principalmente formado por:

- Fiestas y Celebraciones: Carnavales del Río - Procesoión Náutica del Día de la Virgen - Día de la Inmaculada Concepción de María (Santa Patrona de Tigre).
- Museos y Centros Culturales: Museo de Arte Tigre (MAT) - Museo de la Reconquista - Casas Museo del Delta (ex viviendas de Domingo Faustino Sarmiento²⁶, Haroldo Conti²⁷ y Xul Solar²⁸) - Casa de las Culturas “Villa Carmen” - Museo Naval de la Nación - Museo de la Prefectura - Museo del Mate.
- Teatros: Teatro Municipal Pepe Soriano²⁹ - Teatro Niní Marshall³⁰ - Teatro Pacheco.

1.5 Turismo

Tigre ha logrado consolidarse como uno de los principales destinos turísticos de Argentina al recibir anualmente más de 5 millones de visitantes.

²⁶ Domingo Faustino Sarmiento (1811-1888) fue un político, escritor, docente, periodista, militar y estadista argentino; fue gobernador de San Juan y Presidente de la Nación.

²⁷ Haroldo Pedro Conti (1925-1976) fue un escritor y docente argentino, considerado uno de los más destacados de la generación del sesenta.

²⁸ Oscar Agustín Alejandro Schulz Solari (1887-1963) fue un pintor, escultor, escritor, músico, astrólogo, esoterista, inventor y lingüista argentino.

²⁹ José Carlos Soriano (25 de septiembre de 1929) es un actor y director argentino.

³⁰ Marina Esther Traveso (1903-1996) fue una actriz, guionista y comediente argentina.

Tigre ofrece una gran variedad de actividades y atractivos de índole natural y cultural. Sin dudas, el Delta es un atractivo ecológico en donde la actividad humana se desarrolla en equilibrio con la naturaleza.

Por otro lado, también se pueden visitar lugares para conocer su historia y cultura; además de tener una gran variedad de establecimientos gastronómicos y hoteleros.

Su población se consolidó debido a la fusión de las colectividades de inmigrantes que se establecieron en Tigre y que fueron dejando un patrimonio cultural y arquitectónico que se expresa principalmente en sus museos y clubes de remo.

Gracias a la revalorización de sus principales atractivos, implementación de recorridos en el bus turístico y salidas nocturnas por El Delta, Tigre conformó un modelo turístico propio basado en el perfeccionamiento de su oferta.

CAPÍTULO 3: ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN ARGENTINA

PARTE 1: DESTINOS ACCESIBLES EN ARGENTINA

En los últimos 20 años, Argentina avanzó notoriamente desde la normativa como en la oferta turística accesible; además de que muchos destinos turísticos han desarrollado alternativas accesibles.

Argentina destacó principalmente un crecimiento en lo que respecta a la concientización y; en cuanto a la cadena de accesibilidad, el alojamiento y los destinos turísticos son los más desarrollados, mientras que el transporte aún necesita desarrollo y mejoras en accesibilidad. Sin embargo, algunos destinos comenzaron a desarrollar éste último punto, volviéndose pioneros en el país.

Desde la Secretaría de Turismo de la Nación, lanzaron el Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios y Alojamientos Turísticos, con el cual se busca distinguir a establecimientos que implementan las medidas de accesibilidad universal. Buenos Aires es la provincia con mayor cantidad de “Distinguidos Nacionales en Accesibilidad Turística” con 42 establecimientos, entre alojamientos y servicios turísticos, que cumplen con las especificaciones de las Directrices. Luego de ella, la Ciudad de Buenos Aires tiene 35 establecimientos reconocidos; Entre Ríos tiene 31; y Chubut y Santa Fe tienen 27.

Por parte de la Provincia de Buenos Aires, desde el año 2018, brindó capacitaciones y talleres vivenciales a diversos prestadores; organizó las primeras playas públicas accesibles; y remodeló la oficina de turismo de Mar del Plata con mobiliario accesible, maqueta háptica³¹ y folletería en Braille.

El resto de las provincias no se queda atrás:

- Termas y balnearios de río accesibles en Entre Ríos;
- Esquí adaptado en el Cerro Catedral, Bariloche;
- Balneario accesible y paseo de artesanos accesible en Potrero de los Funes, San Luis.

1. Parque Nacional Iguazú

El Parque Nacional Iguazú, en la provincia de Misiones, es un claro ejemplo de accesibilidad ya que más del 90% de sus pasarelas están preparadas para recibir a personas con discapacidad. Es uno de los más visitados del país, con más de un millón y medio de turistas durante el 2019; y adoptando el slogan “Naturaleza sin

³¹ Representación gráfica en relieve dirigida a personas ciegas y disminuidas visuales.

barreras”, muchos de los turistas que recibe son personas con discapacidad al ser un atractivo casi totalmente adaptado a sus necesidades.

La concesionaria que administra el Parque, Iguazú Argentina, se encargó de eliminar las barreras arquitectónicas para mejorar la experiencia de todos los visitantes. Se mejoró la accesibilidad de los paseos gracias al sistema de pasarelas con rampas y espacios de tránsito anchos, señalética y otros recursos tales como:

- Los edificios que componen el área tienen accesos por medio de rampas con el mismo piso y textura al igual que los sanitarios.
- Se pueden encontrar sanitarios adaptados en todos los sectores del parque (acceso, estaciones del tren, Restaurante La Selva y patio de comidas). El ancho de sus puertas permite el ingreso y libre movilidad para personas con sillas de ruedas; contando con soportes a ambos lados, lavabos para personas en sillas de ruedas y mingitorios a menor altura para personas de baja talla.
- Las pasarelas del parque cuentan con barandas con doble pasamanos, protector en la parte inferior de las pasarelas y a ambos lados perfil metálico para protección de sillas de ruedas y coches de bebés. Las pasarelas de una sola vía son de 120 centímetros de ancho y las de ida y vuelta de 180 centímetros, con pendientes menores a 6%.
- El ingreso y la extensión de la pasarela a la Garganta del Diablo es 100% accesible; al igual que el Circuito Superior.
- El recorrido del Circuito Inferior es un 90% accesible.
- El Sendero Verde también es accesible a lo largo de su extensión con suaves pendientes y trazados adaptados.
- El Tren Ecológico de la Selva tiene un diseño hecho exclusivamente para el Parque Nacional Iguazú. En cada uno de sus vagones hay espacios para las sillas de ruedas y el piso es antideslizante.
- En el parque hay disponibles pequeños vehículos motorizados para trasladar a personas con discapacidad desde el acceso hasta la Estación Central del Tren y otro que conecta la Estación Cataratas con los ingresos a los Circuitos Superior e Inferior (uso gratuito).
- El parque también ofrece sillas de ruedas adaptadas a las pasarelas en las Estaciones Cataratas y Garganta del Diablo (uso gratuito).
- Para las personas con discapacidad visual, el Centro de Interpretación cuenta con paneles informativos en Braille y uno de los restaurantes cuenta con cartas en Braille.
- Para las personas con discapacidad auditiva, a lo largo del parque, se encuentra instalado un sistema telefónico.

- Cuenta con un vehículo de transporte adaptado para el traslado de personas con movilidad reducida adquirido por el Municipio.

2. Monumento a la Bandera

Es un símbolo de la Ciudad de Rosario, en Santa Fe. Representa una embarcación que navega en el Atlántico; donde en la proa y en la popa, se aprecian esculturas imponentes. Ubicado frente al Río Paraná, en el Parque Nacional a la Bandera, construido en el lugar donde por primera vez Manuel Belgrano izó la Bandera Nacional Argentina en 1812.

Actualmente el Monumento cuenta con:

- Elevadores móviles (orugas): Se encuentran habilitados dos elevadores para personas en sillas de ruedas o con movilidad reducida para que puedan recorrer el Monumento sin dificultad.
- Materiales gráficos: Se puede encontrar folletería con información del sitio en Braille y en formato aumentativo.
- Dispone de dos sanitarios públicos accesibles, uno en la sala de las Banderas y otro externo en el Parque Nacional a la Bandera.
- Audio Guías: Dispone de material auditivo y una maqueta háptica para personas ciegas o con disminución visual en la Galería de Honor de las Banderas de América.
- Para personas sordas o con disminución auditiva, hay disponible material fílmico en lengua de señas y subtulado.

3. Puerto Madryn³²

Puerto Madryn es una ciudad a orillas del Golfo Nuevo en la costa este de la Provincia de Chubut. Es considerada la puerta de entrada a la Península de Valdés, Patrimonio Mundial de la Humanidad declarado por la UNESCO en 1999.

Actualmente, la ciudad de Puerto Madryn cuenta con 18 establecimientos distinguidos a nivel nacional por el Programa de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos; y es una de las ciudades que más énfasis ha puesto en la accesibilidad, por acción de la Secretaría de Turismo Municipal de Puerto Madryn desde el año 2012.

³² Información recopilada de la Guía de Turismo Accesible de la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de Puerto Madryn.

La mayoría de sus servicios tales como alojamientos, restaurantes, transporte y excursiones son accesibles:

- *Restaurantes*: El Almendro ofrece menú en Braille y Macrotipo³³, sanitarios accesibles y capacitación del personal.
- *Balnearios*: Puerto Madryn dispone de tres balnearios accesibles que ofrecen servicios tales como ingreso, sanitarios, estacionamiento, carpas y senderos accesibles; sillas anfibias; menú en Braille y carta Macrotipo; capacitación del personal en el trato y atención a personas con discapacidad (Balnearios Náutico Bistró de Mar, Yoaquina y Coral)
- *Alojamiento*: Los servicios que ofrecen son espacios comunes, ingreso, recepción y sanitarios accesibles; silla anfibia; menú en Braille; habitación para personas con discapacidad motriz y sensorial; capacitación del personal (Estancia de Campo Bordes de Patagonia, Hotel Australis Yene Hue, Hotel Rayentray, Departamentos Aposentos Balleneros y Camping Sindicato de Empleados de Comercio).
- *Operadoras de Buceo*: Ofrecen ingreso, sanitario y vestuario accesible; ficha en Braille y Macrotipo; personal capacitado en buceo adaptado, capacitación del personal (Aquatours, Master Divers, Scuba Duba y Bucea Hoy).
- *Avistaje de Ballenas*: Las dos operadoras más importantes ofrecen ingreso, recepción, mostradores, pasillos y sanitarios accesibles; material en Braille y Macrotipo; rampa de acceso a la embarcación con asistencia; capacitación del personal (Peke Sosa y Whales Argentina).
- *Centros de Interpretación*: Ofrecen ingreso y sanitarios accesibles; rampa de acceso; mapa táctil; recorrido del centro adaptado a personas con discapacidad motriz y sensorial; capacitación del personal (Centro de Visitantes Istmo Carlos Ameghino y Museo Ecocentro).
- *Centro de Información Turística de la Secretaría de Turismo Municipal*: El centro está preparado con ingreso accesible; folletería en Braille y Macrotipo; mapa táctil de la Península de Valdés y de la ciudad; personal capacitado e informantes capacitados en lengua de señas y lecto.
- *Área Natural Protegida El Doradillo*: El Área Natural cuenta con puesto de control y de informes en Punta Arco; miradores accesibles; folletería en Braille y mapa táctil; rampas y pasarelas de acceso; guardaparques capacitados en lengua de señas y lecto.

³³ El formato Macrotipo contiene una tipografía y tamaño de letra de entre 16 y 20 puntos por pulgada, siendo mayor al de un texto común.

- *Taxi Accesible*: La ciudad de Puerto Madryn es una de las primeras en incorporar transporte para personas con discapacidad motriz y movilidad reducida.

PARTE 2: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN LA CIUDAD DE TIGRE

1. Subsecretaría de Turismo de Tigre

El Municipio de Tigre crea en el año 2007 la Subsecretaría de Turismo de Tigre con el fin de darle importancia a la actividad turística en la Ciudad y con el objetivo principal de hacer crecer ésta actividad. En un principio, la Subsecretaría se determinó cumplir ciertas metas que sirvieron de parámetros para poder marcar el rumbo de la actividad en el Municipio:

- Mejorar la oferta en las prestaciones de actividades y servicios;
- Atraer nuevas inversiones;
- Brindar un esquema de competencia;
- Elevar los niveles de calidad de atención;
- Establecer sistemas de comunicación abiertos y de disposición del sector privado;
- Valorar la creatividad y proactividad de iniciativas;
- Sumar la tecnología como aliado.

En base a las metas mencionadas anteriormente, la Subsecretaría de Turismo establece 7 objetivos para desarrollar Tigre como uno de los principales destinos turísticos argentinos:

- Generar identidad como ciudad turística integral y lograr sentido de pertenencia;
- Crear la marca “Viví Tigre” y posicionarla entre los públicos target;
- Posicionar Tigre como un destino turístico integral de nivel nacional e internacional durante todo el año;
- Posicionar Tigre como una alternativa turística relevante para un público de poder adquisitivo medio y alto;
- Optimizar la comunicación con los diferentes públicos;
- Desarrollar nuevos productos, circuitos y atracciones;
- Posicionar Tigre como destino emergente para nuevas inversiones o proyectos relacionados con la industria turística y su influencia en otras actividades productivas y educativas.

En los últimos años, la Subsecretaría estuvo enfocando su atención hacia el tema que se dedica en ésta investigación: el *turismo accesible*.

En el año 2008, cuando se produjo la sanción de la Ley N° 26.378 (Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad), el Municipio de Tigre decide desarrollar una Guía de Recursos para personas con discapacidad con el fin de orientarlas y que puedan obtener información útil acerca de salud, transporte, impuestos, asesoramiento legal, inclusión laboral, educación, deporte, inclusión recreativa, turismo inclusivo, y asignaciones y pensiones. Esta guía se puede descargar fácilmente de la página oficial del Municipio.

Por otra parte, la Subsecretaría de Turismo viene trabajando en pos de la inclusión junto con la premisa accesibilidad universal y apunta a eliminar de manera paulatina las barreras por un turismo para todos. La Subsecretaría ha desarrollado y ejecutado diferentes acciones con el fin de mejorar la calidad de vida de la comunidad y ofrecer una mejor experiencia para los turistas.

- El Municipio de Tigre formó parte del Primer Congreso Argentino de Turismo Accesible en la Feria Internacional de Turismo (FIT) como destino destacado del sector.
- Realizaron jornadas de sensibilización sobre accesibilidad turística en emprendimientos turísticos dirigido a prestadores de servicios turísticos, gastronómicos, hoteleros y de actividades así como museos y guías; con el fin de capacitar a los profesionales y mejorar la práctica inclusiva en la oferta turística de la Ciudad.
- Implementaron durante las vacaciones de invierno del 2017, excursiones fluviales con intérprete de Lengua de Señas Argentina dos veces al mes, recorridos en bus turístico y visitas guiadas a museos.
- A día de hoy, casi el 50% de los establecimientos gastronómicos cuentan con cartas en Braille.
- En el marco del Plenario Nacional de Turismo Accesible, el Municipio de Tigre fue reconocido por su intenso trabajo hacia la accesibilidad universal ya que lograron mejorar la oferta turística y la infraestructura pública.

2. Acciones por parte de la Subsecretaría³⁴

Desde la Subsecretaría de Turismo se desarrollan diferentes acciones para brindar una mejor atención a las personas con discapacidad; en conjunto con la Dirección

³⁴ Información brindada a través del mail turismo@tigre.gob.ar – Subsecretaría de Turismo Sustentable, Municipio de Tigre.

General de Discapacidad y Política de Inclusión y con las Delegaciones Municipales, conformaron una unión pionera en el tema de la discapacidad, desarrollando talleres, capacitaciones, obras en la vía pública y en edificios municipales.

2.1 Eventos

- *Simposio de Especialistas en Enseñanza Inclusiva*: Los días 30 y 31 de agosto y 1 de septiembre de 2013, se desarrolló el Primer Simposio Internacional de Educación Inclusiva, donde más de 35 disertantes de todo el mundo compartieron experiencias de países especializados en el tema para generar herramientas para la inclusión escolar de niños y adolescentes con discapacidad.
- *Congreso Síndrome de Down*: Del 22 al 24 de mayo de 2015, se desarrolló el VII Congreso Argentino sobre Síndrome de Down “Participar sin barreras: Derribando mitos y prejuicios en torno a las personas con síndrome de Down”.
- *Primer Festival Internacional de Cine Sordo (FICSOR)*: Del 14 al 16 de abril de 2016, se realizó el primer festival de cine sordo con participación de productoras de Uruguay, Chile, Argentina, España, Francia, Dinamarca, entre otros.

2.2 Educación Artística

En todo el partido, se desarrollan Talleres de Capacitación Artística que promueven la participación de la comunidad a través de manifestaciones culturales en áreas artísticas como música, danza, plástica, artesanías, teatro, circo, entre otros. La propuesta se centra en la integración social ya que son talleres gratuitos, abiertos a la comunidad con variedad de horarios y sin requisitos de formación previa. Se dictan en instituciones, delegaciones municipales y polideportivas; destinados a niños, jóvenes, adultos, personas mayores y personas con discapacidad.

Por otro lado, el Programa de Arte Inclusivo creado en el año 2010 es un proyecto cultural que ofrece el uso de herramientas artísticas tanto para personas con y sin discapacidad. Compuesto por talleres de teatro, danza, cine, fotografía, reciclado, huerta, folclore, maquillaje, vestuario, radio, pintura y dibujo; y se desarrollan en los diferentes barrios del municipio.

2.3 Discapacidad

Con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, consolidando su autonomía e independencia, se creó el Consejo Municipal para la

plena inclusión de las personas con discapacidad, el cual es un espacio que promueve, orienta y coordina políticas de acción.

Por otro lado, se desarrolló un Programa de Ciudad Accesible que apunta a realizar un diagnóstico para la reducción y eliminación de barreras edilicias y relacionales. Además, se brindan capacitaciones y talleres sobre derechos y discapacidad en el ámbito educativo como lenguaje de señas, deporte unificado y turismo accesible.

Por último, Tigre cuenta con el Centro de Rehabilitación “Frida Kahlo” para atender a personas con discapacidad y personas que necesitan recuperarse de lesiones o cirugías.

2.4 Urbanismo

La Ciudad de Tigre se convirtió en una de las pioneras en el mundo al trabajar el concepto de centros urbanos a escala humana llamados “ciudades para la gente”. En base a dicho concepto, se ha desarrollado un plan de recuperación y puesta en valor de los espacios públicos; concebidos como lugar de encuentro y generador de integración y prosperidad. El fin principal de este plan de recuperación es lograr que la comunidad local tenga un lugar para reunirse, practicar actividad física, recuperar la identidad barrial y potenciar la colectividad.

El Municipio generó nuevos espacios públicos y remodeló los ya existentes con mobiliario ecológico, juegos inclusivos, estaciones saludables, forestación y parquización. Algunos de los lugares que se han modificado y creado son:

- *Plazas*: Incorporación de material reciclable, iluminación LED, juegos infantiles adaptados e instalaciones seguras.
- *Veredas comunitarias*: Mejora del tránsito peatonal y accesibilidad para personas con movilidad reducida.
- *Centros comerciales a cielo abierto*: Renovación de veredas, colocación de bicicletteros, construcción de desagües pluviales, adecuación de pavimento, iluminación complementaria y nueva parquización.

2.5 Deporte

El Programa de Deporte Inclusivo fomenta la integración de personas con discapacidad y ofrece la posibilidad de que puedan desarrollar sus capacidades deportivas mediante fútbol, natación, tenis, tenis de mesa, básquet y quad rugby. Se adecuaron las instalaciones e incorporaron nuevo equipamiento en polideportivos para que los deportistas con discapacidad puedan entrenar para competencias locales (Liga de Fútbol Inclusiva y Olimpiadas Especiales).

2.6 Puerto de Frutos

El Puerto de Frutos es un embarcadero a orillas del Río Luján, el cual debe su nombre a que hasta mediados del siglo XX en el Puerto desembarcaba la producción frutal del Delta del Paraná que luego era comercializada en la Ciudad de Buenos Aires. Actualmente, el Puerto de Frutos (conocido como el centro comercial a cielo abierto más grande del país) es un paseo de artesanías y decoración donde se comercializan tradicionales objetos modelados en mimbre, muebles en madera de pino, arte y artículos de diseño de autor, objetos regionales, talabartería, antigüedades, moda y artículos para el hogar. Además, al ser un lugar muy concurrido por decenas de turistas nacionales e internacionales, cuenta con una variada oferta gastronómica y espacio de estacionamiento.

A lo largo de los Docks del Puerto, se pueden encontrar diversos atractivos y actividades como el Museo Náutico; los paseos de compras “Portal del Puerto” y “Mercados del Delta”; y cuenta con varias empresas que ofrecen paseos en lancha o catamarán (Natventure, Lucía Victoria, Don Humberto, CN Navegación, Mini Turismo Bambi y Catamaranes Rio Tur).

Desde la Subsecretaría, han remodelado el circuito turístico que comprende el Puerto de Frutos con:

- Mesetas conectoras para cruce peatonal a nivel para mejorar el desplazamiento de personas con discapacidad motriz;
- Rampas para salvar accesos en desnivel de las galerías elevadas;
- Sanitarios aptos para personas con discapacidad;
- Sistema de audio integral.

Sumado a lo anterior, en el año 2016 y en el marco del programa “Ciudades para la gente”, el Municipio de Tigre llevó adelante un plan de inversión de infraestructura con el objetivo de generar mayores y mejores condiciones para el disfrute de los turistas. Enmarcado en dicho programa, construyeron en el paseo de compras más de 2000 metros de veredas que cuentan con los requisitos establecidos dentro del Plan Nacional de Accesibilidad Universal, con el objetivo de convertirse en un distrito inclusivo. A lo anterior, se complementaron cestos, faroles, bancos y cartelería de información turística inteligente.

Dichas acciones se suman a las ya realizadas desde el año 2011 donde se incorporaron luminarias, bebederos, miradores al río y espacios de descanso.

3. Acciones de actores turísticos

3.1 Museo de Arte Tigre³⁵

En el año 2006 el Museo de Arte Tigre abrió sus puertas al público, funcionando en un edificio histórico del Delta, el ex Tigre Club.

La colección que se desarrolla en el museo se integra de las obras más representativas del arte argentino, comprendidas entre los siglos XIX y XX; resaltando expresiones de carácter figurativo que reflejan imágenes relativas a los tipos y costumbres del país y de las antiguas comunidades, incluyendo sus paisajes y tradiciones. También está formado por una fototeca de artistas contemporáneos dedicada a escenas del Tigre y el Delta; y exhibe esculturas emplazadas en los jardines. Las exhibiciones temporarias se centran en muestras relacionadas con su acervo y expresiones del arte contemporáneo.

El MAT ocupa lo que fue la antigua sede del Tigre Club. Inaugurado en 1912, su objetivo fue fomentar la recreación social y deportiva, con regatas y práctica de otros deportes. En la sala principal de la planta baja, se instaló un casino que luego fue desmantelado en 1933 por la prohibición de juegos de azar en las cercanías de la capital.

El Tigre Club se destacó por ser un ejemplo de la arquitectura neoclásica de fin del siglo XIX, ya que muestra la presencia de la nobleza en todos sus espacios: portones de hierro, escaleras de mármol de Carrara y pisos de roble. Durante la época conocida como la Belle Époque Argentina, sus salas fueron ocupadas por orquestas y bailarines hasta 1974 cuando el edificio fue expropiado y declarado de interés histórico nacional en 1979 gracias a su arquitectura.

A partir de 1998, la Municipalidad de Tigre comenzó a restaurar el edificio para utilizarlo como museo de arte.

El edificio está compuesto por dos grandes salas centrales y algunas más pequeñas a los laterales. La sala principal del primer piso, anteriormente salón de baile, posee un techo abovedado cubierto por una pintura de Julio Vila y Prades³⁶ junto a una araña de bronce y cristal. En el otro extremo del salón, se encuentra una pasarela con farolas decorativas con vistas al Río Luján.

En su momento, el Tigre Club era un palacio exclusivo para la élite porteña; y hoy en día, está destinado a ser un museo abierto para todos.

³⁵ Información brindada a través del mail museoartetigre@gmail.com por Julieta Sosa, encargada de prensa y comunicación del Museo de Arte Tigre

³⁶ Julio Vila y Prades (1873 – 1930) fue un pintor español, cuyos estudios los realizó en la ciudad de Valencia, en la Real Academia de Bellas Artes de San Carlos.

Accesibilidad: El MAT es un espacio que se encuentra preparado para recibir personas con diferentes discapacidades. En lo que respecta al acceso y disfrute del museo para las personas con discapacidad motriz, el museo posee una gran infraestructura para recibirlos:

- La mayor parte de sus accesos cuentan con rampas.
- El museo cuenta con una silla elevadora para uno de sus ingresos ya que por cuestiones patrimoniales de infraestructura, en dicho espacio, no es posible colocar una rampa.
- Para el acceso a las diferentes plantas, se restauraron dos ascensores con los que ya contaba el museo desde su construcción original. Uno de los ascensores, al ser el de mayor capacidad, es exclusivo para sillas de ruedas y mobiliario de infantes.
- El museo cuenta con 3 sillas de ruedas propias destinadas a adultos mayores o visitantes con movilidad reducida.
- El personal se encuentra capacitado para recibir a personas con diferentes capacidades y las visitas guiadas que se brindan se adaptan a las necesidades de los visitantes.

En lo que respecta a los otros tipos de discapacidad, el MAT también ha realizado y continúa realizando acciones:

- Algunos miembros del equipo del MAT visitaron el Museo Nacional de Bellas Artes para conocer el programa de visitas guiadas para ciegos y disminuidos visuales que ofrecen en dicho museo y pudieron intercambiar experiencias para generar muestras culturales más inclusivas.
- Para las personas con discapacidad visual se les brinda la posibilidad de tocar una de las esculturas del ingreso; el guía describe en detalle las obras pictóricas y también se les permite tocar muestras en relieve de las técnicas de pintura aplicadas.
- Ofrecen visitas guiadas con un intérprete de LSA en horarios predeterminados.

3.2 Remo adaptado

El deporte adaptado es considerado ser una valiosa herramienta para el desarrollo físico, psicológico y social de la persona que lo practica. Es un importante paso hacia la inclusión de las personas con discapacidad saber que ellos también requieren tener acceso a nuevos desafíos deportivos.

Por ello, Tigre como “Cuna del Remo Argentino”, promueve el remo adaptado como una herramienta educativa, terapéutica y recreativa para todos. La práctica de esta actividad, además de brindarles a las personas con discapacidad un lugar donde

poder desarrollar una experiencia deportiva, es el equilibrio para que puedan disfrutar de la naturaleza y conocer ríos y arroyos.

3.2.1 Sculls Remo y Kayak³⁷

Sculls es una empresa familiar dirigida por los titulares, Lisbeth Nieto y Sebastián Tula. Se desarrolla en el Club de Regatas Hispano Argentino (sobre la Avenida Victorica), el cual presta el espacio físico necesario para guardería, vestuario y mantenimiento; y la actividad está financiada exclusivamente por Sculls, contando solo con promoción por parte de la Municipalidad de Tigre.

La iniciativa nace desde Lisbeth y Sebastián con su hijo Carlos Iván Tula que nació con diplejía espástica³⁸; y que luego de varias operaciones, Carlos mejoró gracias a la práctica de remo y actualmente trabaja con ellos. A partir de esta experiencia, y con el fin de devolver a la Municipalidad de San Isidro por la atención médica brindada, decidieron iniciar una empresa de remo adaptado para poder ayudar a otras personas con discapacidad.

Las adaptaciones en los botes fueron realizadas por Sebastián Tula, quién es profesor nacional de educación física y posee amplia experiencia como entrenador de remo en prestigiosas instituciones de Argentina; y además de ser creador y entrenador de los equipos de remo de Honduras, Panamá, República Dominicana y Colombia.

El fin del programa es promover el remo como actividad educativa, terapéutica y recreativa para personas con discapacidades mayores de 12 años y con las dos premisas fundamentales en la vida de una persona con discapacidad: rehabilitación física e inserción social.

Para el desarrollo y ejecución del programa, Sebastián Tula llevó a cabo indagaciones en información y experiencias internacionales observando como los demás países realizan ésta actividad y basándose en antecedentes de nivel nacional.

La escuela ofrece principalmente clases de remo a niños y adultos con discapacidad motriz, rehabilitación motora, Síndrome de Down, autismo y discapacidad intelectual o cognitiva. El programa de remo en botes adaptados consta de 10 clases teórico-prácticas de dos horas totalmente gratuitas en un grupo reducido de 6 alumnos por turno; más una clase introductoria y entrevista previa con los padres, tutor o

³⁷ Información brindada a través del mail infosculs@gmail.com por Sebastián Tula, fundador y uno de los titulares de la empresa.

³⁸ Forma de parálisis cerebral infantil caracterizada por la pérdida de fuerza en las extremidades inferiores, acompañada de espasticidad; también se la conoce como enfermedad de Lille.

acompañante terapéutico y la persona con discapacidad para poder establecer el equipamiento necesario y disponer de modificación en caso de que sea necesario.

Los requisitos del Club de Regatas para la inscripción en las clases son:

- Curso orientado a personas discapacitadas cuyas limitaciones no impidan el desarrollo de la actividad.
- Rango etario entre 12 y 63.
- Certificado médico de aptitud para la práctica del deporte.
- Certificado de discapacidad.
- Compromiso del interesado o representante legal aceptando la modalidad y exigencias del curso.
- Ficha personal obligatoria.

Además, una vez finalizado el programa, las personas pueden continuar practicando la actividad con reserva previa.

3.2.2 Kanoo Delta³⁹

Kanoo Delta es una compañía familiar con amplia experiencia en diversos deportes acuáticos, la cual ofrece actividades como canotaje, remo, recreación al aire libre, viajes grupales; además de gastronomía, hospitalidad y servicios corporativos. La empresa fue fundada y es actualmente dirigida por Ezequiel Molina, quien fue instructor de Remo Adaptado en la Selección Nacional y ex Timonel del Seleccionado Nacional de Remo y posee certificaciones como instructor de kayak, instructor de rescate de grupos y guía de travesías en kayak y remo con amplia experiencia en la Patagonia, Canadá, Brasil y Delta del Paraná; y Damián Molina, quien es ex miembro de la Selección Nacional de Canotaje y con certificaciones en los ámbitos de seguridad y rescate de grupos, estudios en comercio internacional y emprendedor gastronómico.

La actividad de Kanoo se desarrolla en el Delta del Tigre con puerto de embarque en el Stand N° 8 en la Estación Fluvial Gral. Bartolomé Mitre.

La iniciativa surgió mucho tiempo antes del inicio de la actividad de Kanoo (entre 13 y 15 años atrás), ya que Ezequiel comenzó como voluntario en un proyecto inicial relacionado con deportes acuáticos como Remo y Canotaje adaptados para personas con discapacidad; y es así como luego de que dicho proyecto se disuelve, comienza su propia compañía de remo y kayak brindando canotaje deportivo y recreativo, cursos y travesías en kayak diurnas y nocturnas, cursos de seguridad y rescate, entrenamientos y remo adaptado.

³⁹ Información brindada a través del mail info@kanoo.com.ar y tesinas realizadas por Ezequiel Molina, fundador y uno de los titulares de la empresa.

El remo adaptado en Kanoo comienza con un contacto inicial, es decir una entrevista para saber qué tipo de equipo necesita la persona, que la persona pueda explorar su contacto con el agua y qué tipo de experiencia y/o disponibilidad física tiene la persona. Las personas con discapacidad que llegan a Kanoo se presentan con diferentes metas, ya sean recreativas, deportivas o competitivas, todo ello depende de la meta personal que tenga cada una de las personas; además de también recibir personas con discapacidad que son enviadas desde el Instituto Fleni⁴⁰ para que realicen la actividad con el fin de mejorar alguna lesión. En Kanoo se reciben personas con cualquier tipo de discapacidad, ya sea autismo, retraso mental, personas con discapacidad motriz, visual, auditiva o con lesiones medulares, entre otras.

En Kanoo, el remo adaptado se brinda ad honorem, es decir de forma gratuita y se coordinan días y horarios para cada persona que está interesada en realizar la actividad. No existe un límite de clases, las personas pueden realizar la cantidad de clases que crean necesarias o realizarlo a largo plazo.

Todo el equipamiento y los recursos que utilizan y brindan a las personas con discapacidad son propios, y no reciben ningún tipo de ayuda monetaria por parte de la Municipalidad; simplemente brindan promoción a través de sus páginas oficiales. Sin embargo, debido a la situación actual que atraviesa el país y el mundo, a día de hoy ya casi no cuentan con equipamiento ya que debieron venderlo para poder sustentar la cantidad de días que se mantuvo inactiva la actividad.

3.3 Alojamiento Accesible

La Ciudad de Tigre cuenta con varios establecimientos hoteleros con instalaciones adecuadas y amigables para las personas con discapacidad debido a la creciente demanda en los últimos años y a las políticas de desarrollo accesible que se impulsan desde el Municipio.

3.3.1 Hotel Villa Victoria de Tigre

El Hotel Villa Victoria es una de las propiedades más antiguas y señoriales situadas en el casco histórico de Tigre. Se ofrece alojamiento de primer nivel, servicio de comida y organización de eventos sociales y empresariales. El hotel es una casa del siglo XX convertida en hotel boutique, rodeada de parque con palmeras.

Accesibilidad: El hotel cuenta con una habitación estándar accesible para personas con silla de ruedas o movilidad reducida en la planta baja, con baño adaptado, la cama

⁴⁰ Es una organización sin fines de lucro creada en el año 1959 por el Dr. Raúl Carrea junto con un grupo de benefactores, con el objetivo de contribuir a la prevención y lucha contra las enfermedades neurológicas de la infancia.

más alta y las llaves de luz al alcance del pasajero. Además la terraza del hotel cuenta con puertas corredizas, el parque cuenta con rampas, el hotel es espacioso con el fin del libre manejo para personas con discapacidad motriz y hay contacto directo con la recepción a través de Whatsapp para atención a personas con discapacidad auditiva.

3.3.2 Departamentos Campitelli S.R.L.

Es un complejo de departamentos con una trayectoria de más de 40 años y amplia experiencia en atención y servicio, situado a solo 20 minutos del centro de la Ciudad de Tigre. El hospedaje cuenta con tres diferentes categorías de departamentos, 2 playas de estacionamiento privadas y áreas de descanso con espacios verdes.

Accesibilidad: El establecimiento cuenta con rampas en todos los pasillos internos del hotel, estacionamiento reservado para personas con discapacidad, cafetería con baño adaptado, ascensor y atención por Whatsapp las 24hs. para personas con discapacidad auditiva.

3.3.3 Hotel Wyndham Nordelta⁴¹

El Hotel Wyndham Nordelta es un moderno hotel ubicado frente a la Bahía de Nordelta, a minutos de la Ciudad de Buenos Aires. El hotel cuenta con 141 habitaciones y amplios espacios, piscina, restaurante, gimnasio, spa y distintos salones para eventos corporativos y sociales.

Accesibilidad: El hotel cuenta con una habitación accesible para personas con silla de ruedas o movilidad reducida que posee baño adaptado. Además cuenta con espacio de estacionamiento reservado para personas con discapacidad; rampa en la entrada principal; baños adaptados en planta baja y primer piso; ascensores amplios aptos para personas con discapacidad motriz y con numeración en Braille para personas con discapacidad visual; y el restaurante cuenta con carta en Braille.

⁴¹ Información brindada a través del mail info@hotelwyndhamnordelta.com por Mariana Gerónimo, Coordinadora de Eventos y Grupo de Hotel Management Aadesa.

CAPÍTULO 4: DESARROLLO FINAL

1. Análisis FODA

Es una sigla compuesta por las iniciales de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Es el análisis de variables controlables como las debilidades y fortalezas, las cuales son variables internas de la Ciudad por lo que se puede actuar sobre ellas; y de variables no controlables como las oportunidades y amenazas, las cuales se presentan en el contexto por lo que con ellas sólo se puede preverlas y actuar a nuestra conveniencia. Por esto es que se puede definir al análisis FODA como una herramienta de análisis estratégico.

* Las *Fortalezas* son las capacidades y virtudes con las que cuenta un producto, servicio o destino; y si es una característica diferencial, es decir que si los otros competidores no la posee, se puede convertir en el punto fuerte principal.

* Las *Oportunidades* son las características positivas del entorno en el que actúa el destino y que pueden permitir una posición ventajosa para el destino.

* Las *Debilidades* son los aspectos internos del destino que provocan una posición desfavorable como recursos que se carecen, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan, entre otros.

* Las *Amenazas* son factores negativos que provienen del entorno y pueden atentar contra el destino.

A través de éste análisis, se va a poder determinar la situación actual de la accesibilidad turística para personas con discapacidad motriz en la Ciudad de Tigre, para luego poder plantear propuestas adecuadas a la situación del destino y también poder determinar la veracidad de la hipótesis presentada en el trabajo.

1.1 Fortalezas

- Cuenta con atractivos de relevancia histórica a nivel local, provincial y nacional; convocando a visitantes locales, nacionales y extranjeros.
- Ofrece variedad de actividades para realizar durante todo el año y dirigidas a diferentes segmentos del mercado turístico.
- Competencia casi inexistente en materia de accesibilidad ya que las ciudades cercanas no explotan el turismo accesible.
- Ofrece como una de sus principales actividades el remo adaptado, el cual es un servicio que no se presenta en destinos cercanos a la Ciudad.
- Desarrollo, por parte de la Municipalidad de Tigre, de talleres de sensibilización y capacitación para los diferentes actores turísticos.

- Impulso, por parte del Municipio, de actividades artísticas y deportivas para personas con diferentes discapacidades.
- Promoción del destino por parte de la Subsecretaría de Turismo, enfocado principalmente en la inclusión y participación de las personas con discapacidad.
- Compromiso a futuro del Municipio y de la Subsecretaría de Turismo con el fin de seguir mejorando la accesibilidad en la Ciudad.

1.2 Oportunidades

- Corta distancia de la Capital Federal.
- Fácil acceso a través de autopistas y medios de transporte público.
- Participación en congresos y simposios de importancia nacional e internacional.
- Participación en la Feria Internacional de Turismo como destino turístico de relevancia en la Argentina.
- Promoción del destino en medios de comunicación a nivel nacional.
- Gran estado de conservación de su patrimonio cultural y natural.
- Desarrollo del turismo como una de sus principales actividades económicas.

1.3 Debilidades

- Poca cantidad de atractivos adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad.
- Falta de comunicación por parte de la Municipalidad para conocer las inquietudes y necesidades de los prestadores turísticos privados.
- Falta de ayuda financiera para los prestadores de remo adaptado, principalmente al ser una actividad gratuita.
- Falsas promesas de la Municipalidad, comprometiéndose a colaborar con los prestadores pero sin hacerlo.
- Falta de un diagnóstico del sistema turístico, enfocado en la accesibilidad para detectar las falencias.

1.4 Amenazas

- Gran contaminación de los ríos debido al fluido tránsito de embarcaciones y descuido de la población local.
- Mayor cantidad de construcciones cercanas al centro turístico, lo que afecta al paisaje urbano.

- La Ciudad de Buenos Aires es su mayor y única competencia en materia de accesibilidad turística.
- Caída de la demanda y gran cantidad de servicios cerrados o suspendidos debido a la situación actual de pandemia global.

2. Conclusión

A lo largo del presente trabajo se realizó un análisis de la accesibilidad turística de Tigre, enfocado principalmente a personas con discapacidad motriz; además de detallar las políticas públicas que se han ejecutado por la Subsecretaría de Turismo de Tigre y las acciones de actores turísticos privados.

Luego de realizar el desarrollo del presente trabajo, se puede llegar a la conclusión de que la hipótesis presentada cumple con su cometido. Desde el comienzo de su actividad, la Subsecretaría de Turismo de Tigre se ha comprometido a mejorar la experiencia turística de las personas con discapacidad; lo cual mejoró notablemente la accesibilidad en la ciudad, no sólo para los turistas sino también para los residentes locales; y además logró que la ciudad se posicione a nivel regional como un destino elegido y promocionado por y para todos. Si bien el turismo en la Ciudad de Tigre crece año a año, el desarrollo e implementación de políticas de accesibilidad ayudaron a atraer turistas de diferentes segmentos de mercado; además de lograr la inclusión y participación de las personas con discapacidad.

En lo que respecta al marco legal que envuelve la accesibilidad en nuestro país y que posee jurisdicción sobre la Ciudad de Tigre, el Municipio ha sabido implementar las mejoras necesarias, teniendo en cuenta tanto los conceptos de accesibilidad y diseño universal, como también la legislación internacional y nacional. La Ciudad opta por seguir el programa “Ciudades para la gente”, concepto desarrollado a nivel mundial por la OMT y la ONU; además de haber desarrollado su propia Guía de Recursos para personas con discapacidad, basada en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. En cuanto al nivel nacional, la Ciudad desarrolla muchos de sus servicios turísticos en base a las Directrices de Accesibilidad para poder demostrar excelencia y calidad.

En lo que refiere a los atractivos turísticos accesibles que desarrolla la ciudad, se encuentran aptos para recibir a personas con diferentes discapacidades; pero son escasos. En cuanto a los museos y centros culturales, el único que se encuentra completamente adaptado es el MAT; mientras que el resto de los centros y museos

que forman parte del acervo cultural de la Ciudad, no se encuentran aptos para recibir a personas con discapacidad. Sumado a esto, el bus turístico de la Ciudad está disponible para recibir a personas con discapacidad auditiva gracias al servicio de un intérprete de LSA pero no se encuentra adaptado para recibir a personas con discapacidad motriz.

Por otra parte, la Subsecretaría de Turismo de Tigre ha desarrollado políticas enfocadas en la concientización y sensibilización a través de cursos y talleres; en la modificación de las barreras arquitectónicas que presenta la Ciudad; y en el transporte para que el turista logre llegar al destino. Estas políticas representan un gran avance para la Ciudad en materia de accesibilidad; sin embargo, muchos de los atractivos que la Subsecretaría promociona no se encuentran adaptados. A día de hoy, la Subsecretaría se enfoca en aspectos concretos para generar la accesibilidad y no en toda la cadena; por lo que por más de que se desarrollen ciertos aspectos de manera accesible, si todos los elementos que componen la cadena de accesibilidad no son adaptados, la cadena se rompe. Existe un gran enfoque en el Puerto de Frutos que, si bien es uno de sus principales atractivos, se lleva toda la atención por parte de la Subsecretaría, sin dejar lugar a otros con igual importancia.

Si nos referimos al alojamiento, además de contar con una baja cantidad de establecimientos hoteleros, solo encontramos tres hoteles con elementos accesibles; ya que no se encuentran completamente adaptados pero una persona con discapacidad motriz puede llegar a manejarse cómoda e independiente en ellos.

En el caso de los actores turísticos privados también son escasos; sin embargo, los que brindan un servicio inclusivo lo realizan de forma completa. Los prestadores turísticos que se presentaron en el trabajo se dedican principalmente al remo adaptado, y es ofrecido por profesionales y de forma gratuita; por lo tanto, los prestadores que ofrecen ésta actividad lo hacen con el fin de ayudar a la comunidad y poder brindarles a las personas con discapacidad un espacio donde puedan participar de forma autónoma y libre. Sin embargo, ésta actividad no recibe apoyo alguno por parte de la Municipalidad; los prestadores deben realizar todos los cambios y conseguir todos los equipamientos por su cuenta. La misma Municipalidad promociona a éstos prestadores en su página oficial pero no se encarga de brindar ayuda alguna; existe una gran falta de comunicación entre ambas partes para que se sepa qué tipo de ayuda se necesita para mejorar el servicio.

Si comparamos la Ciudad de Tigre con otros destinos, como los detallados en el presente trabajo, se puede destacar que Tigre se encuentra más avanzada que la Ciudad de Rosario ya que en ella se puede destacar un atractivo turístico adaptado. Sin embargo, si tomamos a las ciudades de Puerto Iguazú y Puerto Madryn, se encuentra atrasada ya que ambos destinos son referentes de accesibilidad turística a nivel nacional y son reconocidos a nivel internacional. Si la Ciudad continúa por el camino que está transitando actualmente y toma como ejemplos de las ciudades mencionadas y a sus políticas y acciones, puede llegar a convertirse en un referente más.

Si bien la Subsecretaría de Turismo de Tigre ha realizado muchos avances en materia de accesibilidad, deberían brindar ayuda más concreta. Principalmente se han encargado de brindar cursos y talleres para el personal de los prestadores de servicios turísticos pero no se han encargado de brindar ayuda para mejorar la infraestructura, equipamiento y/o maquinaria que deben utilizar para prestar dichos servicios. El personal puede encontrarse capacitado para atender a las personas con discapacidad, pero si el medio físico por el cual ellas tienen que desplazarse no se encuentra adaptado, el trabajo queda hecho a medias y no se obtienen los resultados deseados. Por otro lado, la Ciudad de Tigre es uno de los pocos destinos accesibles que se encuentra cercano a la Ciudad de Buenos Aires y le hace competencia a ésta. El último año se registró la llegada de más de 5 millones de turistas y la cifra crece año tras año. Hace tan sólo 12 años se creó la Subsecretaría de Turismo de Tigre y se han llevado a cabo muchos más cambios que en otras ciudades. La Ciudad tiene mucho potencial accesible en cuanto a infraestructura, transporte y servicios turísticos, y además cuenta con el reconocimiento que ya tiene la Ciudad a nivel nacional y al ser un destino muy ofrecido a los turistas por las agencias de turismo receptivo en la Ciudad de Buenos Aires.

En conclusión, la hipótesis presentada en este trabajo cumple con su cometido siendo que al inicio de la actividad de la Subsecretaría de Turismo, la accesibilidad en la Ciudad era casi nula. En los 12 años que lleva de desarrollo, se han realizado grandes avances en lo que respecta al posicionamiento de la Ciudad como un destino turístico accesible. De todas formas, se considera que la Subsecretaría debe seguir por el camino que viene transitando pero realizando algunos cambios respecto al enfoque; principalmente en desarrollar los cambios en toda la cadena que conforma el sistema turística de la Ciudad de Tigre, y no solamente enfocarse en elementos concretos. Si

se toma dicho rumbo, la Ciudad de Tigre puede llegar a convertirse en un destino accesible reconocido en el exterior.

3. Propuestas

- A) Desarrollar un diagnóstico del sistema turístico actual de Tigre, enfocado en la accesibilidad, para poder entender las falencias que a día de hoy posee la ciudad para corregirlas a futuro.
- B) Mejorar la comunicación entre la actividad pública y la actividad privada para conseguir un mejor entendimiento de las necesidades de cada sector.
- C) Lograr un compromiso real por parte de la Municipalidad y de la Subsecretaría de Turismo para brindarles ayuda a los prestadores del servicio de remo adaptado.
- D) Mejorar las instalaciones de los museos y centros culturales principales, en un principio con la implementación de:
 - Rampas de acceso en los ingresos;
 - Pasillos y entradas con las medidas adecuadas para que puedan moverse libremente personas con silla de ruedas, andadores y carros de bebés;
 - Mostradores de información a una altura adecuada para atender a personas con sillas de ruedas y personas de baja estatura;
 - Baños adaptados para personas con discapacidad.
- E) Adaptar el bus turístico de la ciudad para que las personas con discapacidad motriz y movilidad reducida puedan disfrutar de éste servicio; mejorándolo mediante la implementación de plataformas móviles en la parte trasera para sillas de ruedas y espacio de almacenamiento para guardar cochecitos de bebés.
- F) Promover la readaptación de los establecimientos hoteleros para brindar mejor atención a personas con discapacidad. En el caso de los hoteles que ya cuentan con servicios accesibles, se puede incorporar ingreso a la piscina llano o con leve bajada e incorporación de sillas anfibia; y en el caso de los demás establecimientos hoteleros, se podría comenzar con:
 - Rampas de acceso en los ingresos;
 - Baños adaptados para personas con discapacidad;
 - Al menos contar con una habitación accesible;
 - Capacitar al personal para brindar la atención adecuada.

4. Bibliografía

Asamblea General de las Naciones Unidas (1948), *Declaración Universal de Derechos Humanos*; París, Francia. Fuente electrónica: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

Asamblea General de las Naciones Unidas (1982), *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad*.

Asamblea General de las Naciones Unidas (1993), *Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*. Fuente electrónica: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/dissres0.htm>

A-Hotel, *Tigre - alojamiento adecuado para personas con discapacidad*, Página oficial de A-Hotel. Fuente electrónica: <https://www.a-hotel.com/es/argentina/98949-tigre/?alojamiento=discapacitados>

Castillero Mimenza, O., *Los 6 tipos de discapacidad y sus características*, Psicología y mente. Fuente electrónica: <https://psicologiymente.com/salud/tipos-de-discapacidad>

Centro Nacional de Defectos Congénitos y Discapacidades del Desarrollo, *Las discapacidades y la salud*, Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades. Fuente electrónica: <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html>

Clavero, S. (2017), *Breve historia del turismo*, Susana Clavero blog personal. Fuente electrónica: <https://susanaclavero.wordpress.com/2017/05/01/breve-historia-del-turismo/>

Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas, *Plan Nacional de Accesibilidad*; Buenos Aires, Argentina. Fuente electrónica: <http://diamantinos.com/wp-content/uploads/2013/06/Plan-Nacional-de-Accesibilidad.pdf>

Comité de redacción (2013), *Historia breve del turismo en el mundo*, Entorno empresarial. Fuente electrónica: <https://entorno-empresarial.com/historia-breve-del-turismo-en-el-mundo/>

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (2013), *Congreso Argentino y Regional de Educación Inclusiva – Primero Congreso Internacional de Educación Inclusiva*, Página oficial del CONICET. Fuente electrónica: <https://www.conicet.gov.ar/congreso-argentino-y-regional-de-educacion-inclusiva-primero-congreso-internacional-de-educacion-inclusiva/>

Constitución de la Nación Argentina [CN]. Art. 41. 3 de enero de 1995. (Argentina).

Constitución de la Nación Argentina [CN]. Art. 75, inciso 23. 3 de enero de 1995. (Argentina).

Cruzans, Y. & Daffara, P. (2018), *La seguridad turística en las grandes urbes: una herramienta competitiva en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, Universidad Nacional de General San Martín; Buenos Aires, Argentina.

Cruz Coria, E. & Patiño Tejada, C.I., *El turismo accesible: una reflexión desde el sector público y privado*, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Fuente electrónica: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n10/e6.html>

Cumbre Global de Discapacidad (2019), *V Encuentro Federal de Calidad y Formación: Avances y desafíos en accesibilidad turística*; Tecnópolis, Buenos Aires, Argentina.

Daily Travelling News (2014), *Accesibilidad en el Monumento Nacional a la Bandera*. Fuente electrónica: <https://dailyweb.com.ar/noticias/val/16710/accesibilidad-en-el-monumento-nacional-a-la-bandera.html>

Gómez, M.F. (2004). *Grupos Turísticos y Discapacidad: pautas, atención y diseño*, Ediciones Turísticas.

González Casey, J. (2016), *La accesibilidad turística en la Argentina y su rol en las políticas de inclusión social*, Universidad Nacional del Sur; Bahía Blanca, Argentina. Fuente electrónica: <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/3762/1/Tesina%20JGonzalez%20Casey.pdf>

Hotel Villa Victoria: <http://www.hotelvillavictoria.se/>

Hotel Wyndham Nordelta: <https://www.hotelwyndhamnordelta.com/>

Iguazú Argentina (Empresa prestadora de los servicios dentro del Parque Nacional Iguazú): <https://iguazuargentina.com/es/index>

Instituto de la Accesibilidad, *Turismo accesible o turismo para todos, el concepto y su relación con la accesibilidad*. Fuente electrónica: <https://instituto de accesibilidad.com/blog/turismo-accesible-o-turismo-para-todos-concepto-y-relacion-con-la-accesibilidad/>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2019), *Identificación de la población con discapacidad en la Argentina: aprendizajes y desafíos hacia la Ronda Censal 2020 (Documentos de Trabajo N° 24)*; Buenos Aires, Argentina. Fuente electrónica: https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/publicaciones/discapacidad_ronda_censal_2020.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2020), *Estadísticas de Turismo Internacional VOL. 4 N° 11*; Buenos Aires, Argentina. Fuente electrónica: https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/eti_06_2042513B658D.pdf

Kanoo Delta: <http://www.kanoo.com.ar/>

La Voz de Cataratas (2019), *Cataratas preparada para visitantes especiales*. Fuente electrónica: https://www.lavozdecataratas.com/noticia_62766.html

Ley Nacional de Turismo N° 25.997. Boletín Oficial de la República Argentina, 30565 Página 1, Congreso de la Nación Argentina en Buenos Aires, 5 de enero de 2005.

Ley N° 26.378 – Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006. Boletín Oficial de la República Argentina, 31422 Página 1, Congreso de la Nación Argentina en Buenos Aires, 6 de Junio de 2008.

Ley N° 25.643 – Turismo Accesible y P/Personas Discapacitadas. Boletín Oficial de la República Argentina, 29982 Página 2, Congreso de la Nación Argentina en Buenos Aires, 11 de septiembre de 2002.

Ley N° 22.431 – Sistema de protección integral de los discapacitados. Boletín Oficial de la República Argentina, 24632, Poder Ejecutivo Nacional (P.E.N.), Buenos Aires, Argentina, 16 de marzo de 1981.

Ley N° 24.314 – Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la Ley N° 22.431. Boletín Oficial de la República Argentina, 27868, Congreso de la Nación Argentina en Buenos Aires, 8 de abril de 1994.

Méndez, N.M. (2010), *Turismo Accesible*, Universidad de Buenos Aires; Buenos Aires, Argentina. Fuente electrónica: <http://www.derecho.uba.ar/institucional/turismo-accesible-nelida-mabel-mendez.pdf>

Molina, E. (2012), *Discapacidad: Hacia la posibilidad*, Escuela Latinoamericana de Coaching; Argentina.

Municipio de Tigre (2008), *Guía de Recursos para personas con discapacidad*; Buenos Aires, Argentina. Fuente electrónica: <http://www.tigre.gov.ar/public/assets/frontend/documentos/sociedad/guia-de-recursos-para-personas-con-discapacidad.pdf>

Municipio de Tigre (2016), *El Puerto de Frutos adapta sus espacios públicos*, Viví Tigre. Fuente electrónica: <http://vivotigre.gov.ar/el-puerto-de-frutos-adapta-sus-espacios-publicos/>

Municipio de Tigre (2016), *Tigre capacitó establecimientos turísticos sobre accesibilidad*, Viví Tigre. Fuente electrónica: <http://vivotigre.gov.ar/tigre-capacito-accesibilidad/>

Municipio de Tigre (2017), *Turismo accesible, excursiones en LSA y cartas en Braille.*, Viví Tigre. Fuente electrónica: <http://vivotigre.gov.ar/turismo-accesible-excursiones-en-lsa-y-cartas-en-braille/>

Municipio de Tigre (2019), *Plenario Nacional de turismo accesible*, Viví Tigre. Fuente electrónica: <http://vivotigre.gov.ar/plenario-turismo-sustentable/>

Museo de Arte Tigre: <http://www.mat.gov.ar/>

Núcleo Ortopédico, *Sculls / Escuela de Remo y Kayak*. Fuente electrónica: <http://nucleo-ortopedico.com.ar/inicio/?notas=sculls-escuela-de-remo-y-kayaks>

Observatorio de la discapacidad física, *La discapacidad física: ¿qué es y qué tipos hay?* Fuente electrónica: <https://www.observatoridiscapacitat.org/es/la-discapacidad-fisica-que-es-y-que-tipos-hay>

Organización Mundial de la Salud (1980), *Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM)*. Fuente electrónica: <https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/435cif.pdf>

Organización Mundial del Turismo (1980), *Declaración de Manila sobre el turismo mundial*; Manila, Filipinas. Fuente electrónica: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.01.01>

Organización Mundial del Turismo (2001), *Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo*; Madrid, España. Fuentes electrónica: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284404889>

Organización Mundial del Turismo (2014), *Recomendaciones por un Turismo Accesible para todos: Adoptadas por la Resolución A/RES/637(XX)*; Madrid, España. Fuente electrónica: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>

Organización Mundial del Turismo (2015), *Recomendaciones sobre Accesibilidad de la información: Adoptadas por la Resolución A/RES/669(XXI)*; Madrid, España. Fuente electrónica: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417926>

Organización Mundial del Turismo (2016), *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance*; Madrid, España. Fuente electrónica: <https://www.tur4all.es/documents/publications/otras-publicaciones/8.pdf>

Organización Mundial del Turismo (2019), *Panorama del Turismo Internacional*. Fuente electrónica: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237>

Organización Mundial de Turismo (2020), *El turismo internacional sigue adelantando a la economía global*, Página oficial de la OMT. Fuente electrónica: <https://www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019>

Pluma de Río (2018), *Talles de turismo accesible a prestadores de Tigre*, Diario Pluma de Río. Fuente electrónica: <https://plumaderio.com.ar/taller-de-turismo-accesible-a-prestadores-de-tigre/>

Redacción Chubut (2019), *Destacan a Madryn como uno de los tres destinos accesibles del país*, Diario Digital El Chubut. Fuente electrónica: <https://www.elchubut.com.ar/nota/2019-12-4-23-22-0-destacan-a-madryn-como-uno-de-los-tres-destinos-accesibles-del-pais>

Revista Antena N° 193, página 59 (2016), *Deficiencia, discapacidad y minusvalía*, Extraído de Webmati. Fuente electrónica: http://www.webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=13:deficiencia-discapacidad-y-minusvalia&catid=13&Itemid=160

Rodríguez Sampayo, M.S. (2010), *Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas en la Ciudad de Luján en agosto de 2010*, Universidad Abierta Interamericana; Luján, Argentina. Fuente electrónica: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096147.pdf>

Rosario Turismo Accesible, *Monumento Nacional a la Bandera*, Página oficial del Ente Turístico de Rosario. Fuente electrónica: <http://rosarioturaccesible.com/es/lugares/destacados/75-monumento-nacional-a-la-bandera>

Sculls, Escuela de Remo y Kayak: <http://www.sculls.com.ar/>

Secretaría de Turismo de la Municipalidad de Puerto Madryn (2017), *Guía de Turismo Accesible*; Chubut, Argentina. Fuente electrónica: https://madryn.travel/wp-content/themes/madryntravel/archivos/guia_de_turismo_accesible_2017_2018.pdf

Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires y Dirección de Turismo Social y Comunitario (2011) *Manual de Accesibilidad Turística de la Provincia de Buenos Aires*; Buenos Aires, Argentina. Fuente electrónica: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/74-manual-de-accesibilidad-turistica-argentina.pdf>

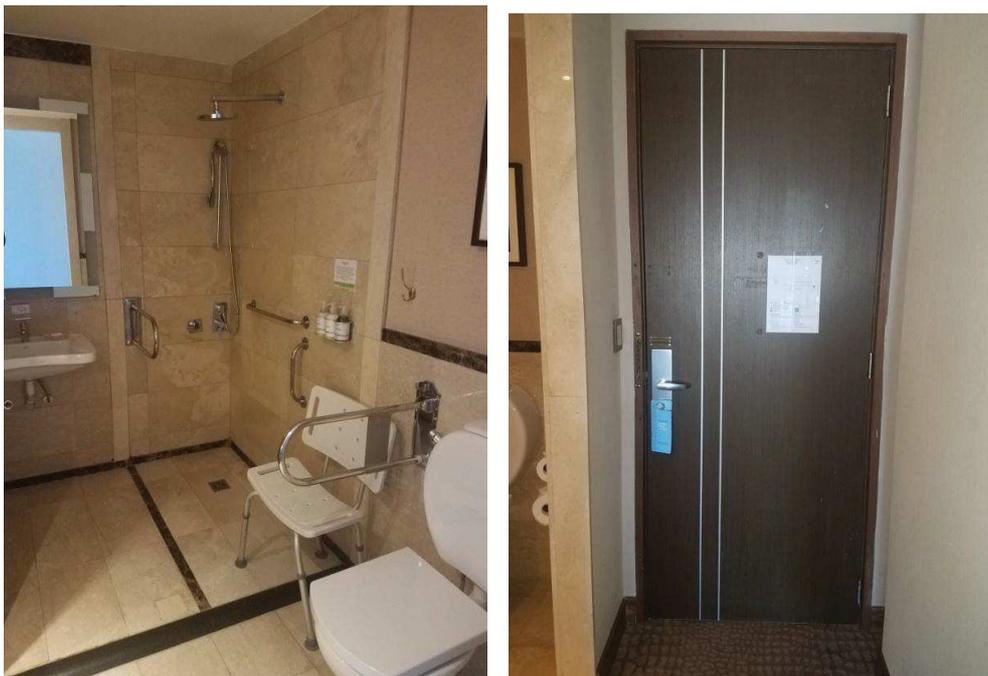
Servicio Nacional de Rehabilitación y Ministerio de Turismo (2011), *Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos*; Argentina. Fuente electrónica: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/01-18_directrices-accesibilidad-alojamientos-turisticos.pdf

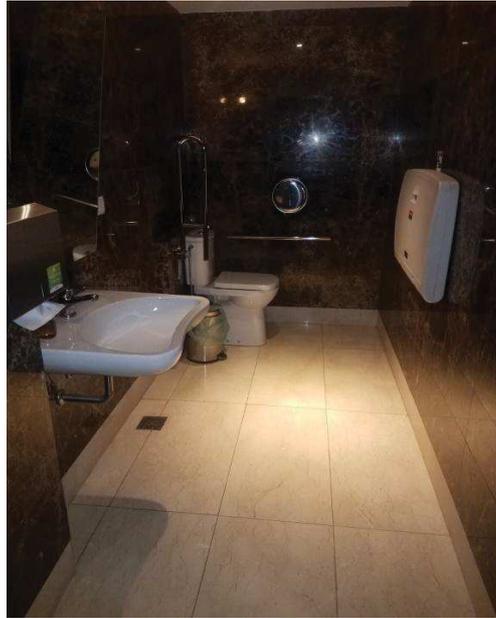
Toledo, N.S. (2007), *Diagnóstico del sistema turístico de la ciudad de Tigre*, Universidad Abierta Interamericana; Buenos Aires, Argentina. Fuente electrónica: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC071092.pdf>

Torrejón, A. (2006), *Los Análisis F.O.D.A. en el Turismo*, Seminario Región. Fuente electrónica: <https://www.region.com.ar/productos/semanario/archivo/768/turismo768.htm>

5. Anexos

A) Habitación y baño accesibles del Hotel Wyndham Nordelta





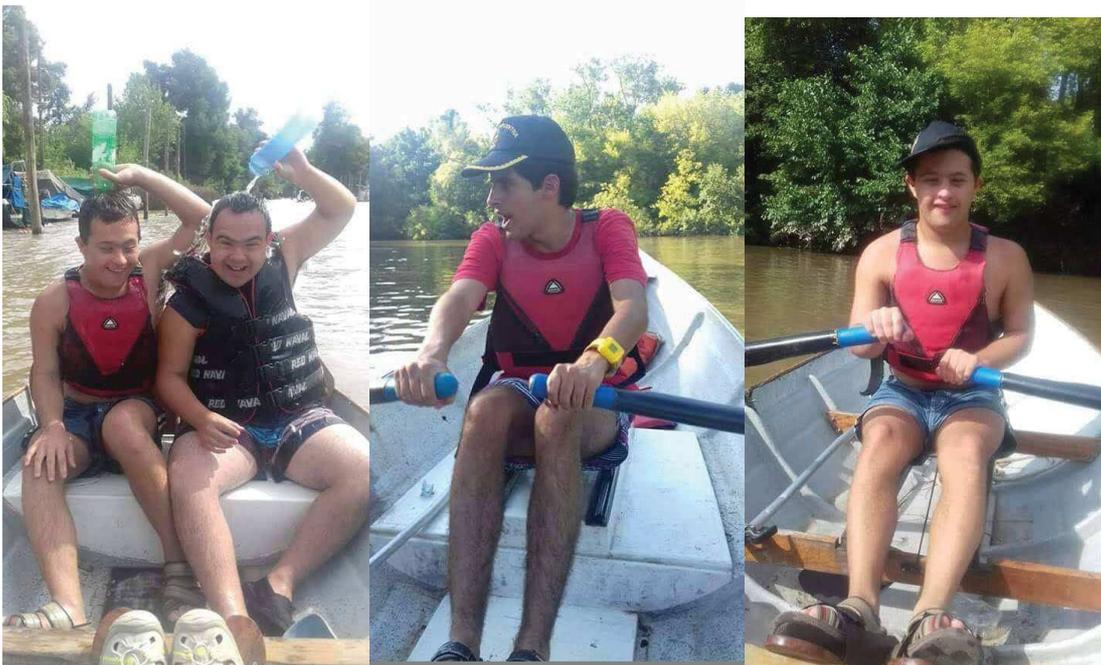
Fotos aportadas por Mariana Gerónimo

B) Alumnos de Kanoo Delta



Fotos aportadas por Ezequiel Molina

C) Alumnos de Sculls



Fotos aportadas por Sebastián Tula

D) Ascensor y silla elevadora en el Museo de Arte Tigre



Fotos propias

E) Plaza y vereda adaptadas



Fotos obtenidas de la página oficial del Municipio de Tigre