

# **Trabajo Final de Práctica Profesional**

## **Turismo accesible: “Estudio de establecimientos hoteleros de la Ciudad de Posadas aptos para personas con movilidad reducida”**

Alumna: Sonia Bordo

Tutor: Osvaldo Sofer

Co-tutor: Fernando Navarro

Carrera: Licenciatura en Turismo

Escuela: Economía y Negocios de la UNSAM

Año: 2020

## Índice

Introducción.....	pág. 4
Capítulo I. Problemática	
Problemática de la investigación.....	pág. 5
Hipótesis.....	pág. 6
Objetivo general.....	pág. 6
Objetivos específicos.....	pág. 6
Metodología de la investigación.....	pág. 7
Capítulo II. Marco Teórico	
Turismo.....	pág. 8
Discapacidad.....	pág. 10
Las dificultades que enfrentan las personas discapacitadas.....	pág. 13
Testimonios de personas con movilidad reducida.....	pág. 14
Barreras arquitectónicas.....	pág. 17
Barreras sociales.....	pág. 19
Turismo y Accesibilidad.....	pág. 21
Discapacidad y turismo accesible en Argentina.....	pág. 23
Alojamientos hoteleros.....	pág. 29
Accesibilidad en alojamientos hoteleros.....	pág. 32
Marco Legal.....	pág. 34
Leyes Nacionales.....	pág. 34
Provincia de Misiones.....	pág. 39

Geografía.....	pág. 39
Historia.....	pág. 40
Atractivos turísticos de Misiones.....	pág. 41
Ciudad de Posadas.....	pág. 58
Atractivos turísticos de la ciudad de Posadas.....	pág. 58
Ocupación hotelera de Posadas.....	pág. 80
Oferta hotelera de Posadas para personas con movilidad reducida.....	pág. 81
Capacitación del personal de los hoteles en Posadas.....	pág. 87
Capítulo III. Resultados de las encuestas de capacitación del personal .....	pág. 89
Capítulo IV. Plan de mejoras para lograr un espacio accesible.....	pág. 92
Capítulo V. Conclusión.....	pág. 95
Capítulo VI. Anexos	
Anexo I: Entrevista a Walter Nacimiento.....	pág. 100
Anexo II: Entrevista a Gustavo Alvarenga.....	pág. 104
Anexo III, Entrevista a Julieta Sartori.....	pág. 105
Anexo IV: Entrevista a Marian Cabrera.....	pág. 106
Anexo V: Entrevista a Tito Lasanta.....	pág. 108
Anexo VI: Entrevista a Eduardo Bordo.....	pág. 109
Anexo VII: Resultados de las encuestas.....	pág. 111
Anexo VIII: Fotografías.....	pág. 114
Capítulo VII. Bibliografía consultada.....	pág. 116

## **Introducción**

Las personas con cualquier tipo de discapacidad física o intelectual, permanente o temporal se encuentran con barreras, tanto arquitectónicas como sociales, a hora de hacer uso de los diferentes servicios turísticos, entre ellos, el alojamiento. La cantidad de servicios ofrecidos para este sector es limitada.

Algunos alojamientos están adaptados con rampas para personas con movilidad reducida, así como baños adaptados y por ese motivo creen estar preparados para recibir a este sector. Sin embargo, muchos de los que afirman ser establecimientos accesibles, presentan otras barreras arquitectónicas importantes que impiden al turista con discapacidad moverse de manera independiente y relacionarse libremente con el entorno. Y aunque presenten una infraestructura adaptada para este público, no disponen de un personal capacitado para atender de la mejor manera a este público.

Las personas con discapacidad tienen derecho a sentirse igual que el resto de los turistas. Y esto no depende solo de la infraestructura, sino también de la conducta del personal a la hora de abordarlos.

El turismo accesible o el turismo sin barreras es el sector que se encarga de alcanzar la igualdad de condiciones entre aquellas personas con cualquier tipo de discapacidad y el resto de los turistas. Algunos prestadores de servicios turísticos toman conciencia de esta realidad e incluso lo ven como una oportunidad en el mercado.

En este trabajo se investigará la situación actual en los alojamientos hoteleros en la Ciudad de Posadas desde el punto de vista arquitectónico y social para evaluar su nivel de accesibilidad para personas con diferentes grados de movilidad reducida.

Palabras clave: Accesibilidad-turismo-Posadas-movilidad reducida-barreras arquitectónicas-capacitación del personal

# Capítulo I. Problemática

## Problemática de la investigación

El turismo accesible ha progresado en los últimos años. En Argentina, la Agencia Nacional de Discapacidad, junto con el Ministerio de Turismo y Deportes, han elaborado programas para fomentar la inclusión de las personas con discapacidad. Específicamente en la Ciudad de Posadas, desde el Ministerio de Turismo de Misiones se busca difundir las ventajas de prestar alojamientos turísticos accesibles. Sin embargo, para la mayoría de los prestadores, invertir tiempo y dinero en destacarse como un alojamiento accesible lo ven como pérdida y no como ganancia, ya que no se concentran en los beneficios a futuro. Algunos prestadores invierten en adaptar la infraestructura de su establecimiento hotelero, pero debido a la falta de asesoramiento previo, no llegan a cumplir las pautas necesarias para que sean consideradas accesibles.

Actualmente no se dispone de un registro oficial sobre establecimientos hoteleros accesibles en la Ciudad de Posadas, así como tampoco existen datos estadísticos sobre la demanda del turismo accesible.

Por lo tanto, para obtener datos sobre la oferta hotelera para personas con movilidad reducida en Posadas, se deberá elaborar un registro de los hoteles que afirmen estar adaptados para personas con movilidad reducida y se realizará un relevamiento de campo para observar su accesibilidad real y así poder analizar la oferta hotelera.

A continuación surgen algunos interrogantes que se responderán a lo largo de la investigación:

-¿Cuáles son las principales barreras arquitectónicas y sociales que se enfrentan los turistas con movilidad reducida?

-¿Cuántos establecimientos hoteleros en la Ciudad de Posadas están realmente adaptados para personas con movilidad reducida?

-¿Cuál es el grado de capacitación que tiene el personal de los hoteles en la Ciudad de Posadas en materia de turismo accesible?

Esta investigación podría contribuir en el futuro al progreso del turismo accesible en la Ciudad de Posadas.

## **Hipótesis**

La capacitación del personal en los hoteles de la Ciudad de Posadas cuya arquitectura fue adaptada para personas con movilidad reducida no cubre las necesidades de los turistas con los diferentes tipos de discapacidad motriz.

## **Objetivo general**

➤ Analizar la oferta hotelera en la Ciudad de Posadas apta para personas con movilidad reducida en cuanto a infraestructura y capacitación del personal.

## **Objetivos específicos**

- Diferenciar los diversos grados de discapacidad motriz y sus respectivas necesidades.
- Analizar las barreras arquitectónicas y sociales con las que suelen encontrarse las personas con movilidad reducida.
- Identificar los hoteles con la infraestructura adaptada para personas con discapacidad motriz en la Ciudad de Posadas.
- Seleccionar dos de los hoteles y analizar su capacitación del personal para tratar a personas con movilidad reducida.
- Identificar las posibles falencias en cuanto a la capacitación del personal.
- Proponer medidas para una mejor atención a las personas con movilidad reducida.

## **Metodología de la investigación**

Según las fuentes disponibles, se estudiará la temática de turismo accesible y el marco legal de la accesibilidad en la Ciudad de Posadas.

Para obtener los datos se utilizarán primeramente las fuentes secundarias para plantear el enfoque general. Luego se utilizarán las fuentes primarias. En primer lugar, se realizará una encuesta por mail a los hoteles de Misiones sobre su disponibilidad de servicios para personas con movilidad reducida para obtener un registro de los hoteles que afirmen estar adaptados para satisfacer la demanda de servicios para personas con movilidad reducida. Esto será necesario porque actualmente no hay un registro oficial de hoteles adaptados para personas con movilidad reducida en la Ciudad de Posadas.

En segundo lugar, se realizará un relevamiento” in situ” de dichos hoteles con el fin de verificar que verdaderamente dispongan de un espacio libre de barreras arquitectónicas.

En tercer lugar, se seleccionarán dos hoteles de la Ciudad de Posadas libres de barreras arquitectónicas y se realizarán unas encuestas a diferentes empleados de los hoteles de Posadas con el objetivo de determinar su grado de capacitación para atender a las personas con movilidad reducida. Se preguntará la frecuencia con que reciben información, el medio por el que reciben la información, la cantidad de capacitaciones que se realizaron dentro del hotel, entre otros.

Por otro lado, se realizarán entrevistas a personas con movilidad reducida que suelen viajar con frecuencia para que cuenten desde su propia experiencia personal las dificultades que tienen al viajar, tanto por la infraestructura de los hoteles como por la falta de capacitación del personal.

## Capítulo II. Marco teórico

### Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (2017), el **turismo** es “un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales” <sup>1</sup>

Existen varios tipos de turismo dependiendo del público al que van dirigidos. En este trabajo nos centraremos en el turismo destinado a personas con algún tipo de discapacidad y específicamente a aquellas con movilidad reducida.

En otras palabras, el turismo es el traslado de un lugar a otro fuera del lugar de residencia.

Para satisfacer la necesidad de los turistas, se sumaron servicios destinados a mejorar su estadía y disfrutar de su tiempo libre. De esta forma, se establecieron relaciones para que el turismo funcione como debe. Este conjunto de relaciones integran el **sistema turístico**.

El sistema turístico está compuesto por varias partes:

Se define a la **infraestructura** como la dotación de obras y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas. Forman parte de la misma, la educación, los servicios de salud, la vivienda, los transportes, las comunicaciones y la energía.

**Estructura turística:** instalaciones funcionales, equipos adecuados, personas físicas y capaces y empresas eficientes, de cuya concurrencia resulte de la presentación eficaz de los servicios destinados a satisfacer este tipo de requerimientos, y facilitar la práctica turística.

---

<sup>1</sup> . Organización Mundial del Turismo. (2007) Entender el Turismo: Glosario básico. Recuperado de: <http://media.unwto.org/es>



La **superestructura turística** comprende todos los organismos especializados, tanto públicos como de la actividad privada, encargados de optimizar y modificar, cuando fuere necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico. Estos pueden ser organizaciones gubernamentales (Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación), organismos internacionales (Organización Mundial del Turismo), entre otros.

Por último, la **planta turística** es el medio por el cual se comercializan los servicios y está compuesto por equipamiento e instalaciones. Las **instalaciones** son las construcciones especiales que facilitan el desarrollo de las actividades turísticas.

En cambio, el **equipamiento** incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos, como por ejemplo el servicio de alojamiento.

La **oferta turística** está integrada por los servicios que suministran los elementos de la planta turística y por algunos bienes no turísticos, los cuales se comercializan mediante el sistema turístico, porque, en última instancia el que califica la clase de un bien es el sistema productivo y no el tipo de consumidor.

La **demanda turística** está compuesta por el total de turistas que concurren a una región, país, zona, centro turístico o atractivo, y a los ingresos que generan. Si se desea, se puede profundizar el análisis midiendo cómo se distribuyen esos datos entre los distintos tipos de servicios que se ofrecen en esas mismas unidades.

El **proceso de venta** es el encuentro de la oferta con la demanda mediante la compraventa. En el caso del turismo, es el consumidor quien se desplaza al lugar geográfico en que se localiza la oferta y no al revés.

El **producto turístico** está formado por los mismos bienes y servicios que forman parte de la oferta y le permite visitar los atractivos.

## **Discapacidad**

La Organización Mundial de la Salud define a la discapacidad como las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación.<sup>2</sup>

La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) definió a las personas con discapacidad a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.<sup>3</sup>

Otra definición dice así:

“Se entiende por persona con discapacidad toda persona a las que las barreras del entorno en que se encuentra y las barreras actitudinales, evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos.”(OMT, 2014, pág. 4)<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Organización Mundial de la Salud. (2018). Temas de Salud: Discapacidades. Recuperado de: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

<sup>3</sup> Congreso de la Nación Argentina. (21 de Mayo de 2008). Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad (2006). Ley 26.378, artículos 1 y 3. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/141317/norma.htm>

<sup>4</sup> Organización Mundial del Turismo. (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Recuperado de: <https://www.innovtur.com/por-un-turismo-accesible-para-todos-recomendaciones-omt/>

Según la OMT (2014)<sup>5</sup>, las discapacidades se clasifican en las siguientes clases:

**Discapacidad sensorial:** Son todas las personas que presentan dificultad en la comunicación y el lenguaje, tanto por una discapacidad auditiva o visual.

Discapacidad auditiva: Este campo aplica tanto a las personas totalmente sordas de nacimiento, como así también a aquellas que tienen una reducción en la audición por debajo de los parámetros normales debido a la edad avanzada, enfermedad, accidentes, y por ese motivo usen audífonos. Ambos grupos se enfrentan diariamente a barreras de comunicación que dificultan la vida social.

Discapacidad visual: Este grupo contempla a todos los grados de pérdida o deficiencia visual. Se refiere a las personas con visión borrosa, a quienes pueden percibir formas o luces, personas que tienen visión central pero no periférica y a los no videntes. (pág. 29)

**Discapacidad física:** Se define a la discapacidad física o motriz como una disminución de la capacidad para trasladarse o dificultad para realizar actividades motoras. Puede haber diferentes grados y causas de discapacidad motriz.

Otro tipo de discapacidades menos trabajadas en el sector turístico, aunque no por eso de menor importancia, son:

**Personas con discapacidad intelectual:** Se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores y puede afectar la movilidad, la percepción, la comprensión, el lenguaje y las habilidades afectivas dependiendo el caso. Dentro de este grupo encontramos, entre otros, el retraso mental, el síndrome Down, la parálisis cerebral y el autismo. (pág. 30)

---

<sup>5</sup> Organización Mundial del Turismo (2014). Manual sobre Turismo Accesible Para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, Módulo I. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>

**Personas con enfermedades mentales o físicas:** En el caso de las enfermedades mentales, puede afectar la percepción de la misma persona y del entorno como la anorexia, ludopatía o depresión, a una enfermedad como el Alzheimer o la epilepsia.

En cuanto a las enfermedades físicas, provocan una alteración en la salud que puede derivar en una discapacidad orgánica y por ello necesitan una dieta específica, como en el caso de los diabéticos, celíacos, intolerantes a la lactosa, entre otros. (pág. 30)

En este trabajo nos centraremos principalmente en la discapacidad motriz.

La **discapacidad motriz** se caracteriza por una restricción de la movilidad voluntaria que provoca una reducción total o parcial de su movilidad. Puede verse afectado en sus miembros superiores y/o inferiores, en su totalidad o sólo en determinados movimientos.

Existen diferentes grupos de discapacidad motriz dependiendo del grado de su autonomía. Este término incluye tanto a personas en sillas de ruedas como a personas que tienen dificultad para caminar y necesitan de bastones o muletas para trasladarse, ya sea por una enfermedad crónica, edad avanzada o una lesión temporal. Ambos grupos tienen una necesidad diferente en este aspecto. (pág. 28)

En el caso de las personas con sillas de ruedas, algunos quizás necesiten de la ayuda de otra persona para realizar ciertas actividades, impulsar la silla, realizar transferencias, mientras que otros con una autonomía más elevada, podrán impulsar su propia silla o pasar de una silla a una cama, aunque verán dificultades al moverse libremente por el entorno y acercarse a determinados objetos que se encuentren a diferentes alturas.

Otras personas con discapacidad motriz pueden caminar con la ayuda de muletas o bastones y tienen dificultades para caminar con seguridad, recorrer distancias largas y subir o bajar escaleras.

En el caso de las personas cuyos miembros superiores están afectados tendrán dificultades para alcanzar y manipular objetos.

Además de las discapacidades mencionadas anteriormente, en el grupo de beneficiarios de los servicios orientados a personas con movilidad reducida se incluye a personas que llevan equipaje, o carritos de bebé, mujeres embarazadas, niños pequeños y personas que son de estatura pequeña.

Las personas con algún tipo de discapacidad se enfrentan diariamente a diferentes barreras arquitectónicas y sociales.

### **Las dificultades que enfrentan las personas discapacitadas**

A pesar de los reiterados esfuerzos realizados para alcanzar la igualdad de condiciones entre las personas con algún tipo de discapacidad y las demás, la realidad muestra un rostro diferente. Las barreras sociales, administrativas, arquitectónicas para la vida en comunidad de las personas con discapacidad son difíciles de derribar. Están ahí, siguen estando pese a los discursos y las buenas intenciones.

Según informó la fuente El Territorio (2018), muchas personas con discapacidad afrontan tragos amargos al momento de reclamar sus derechos. La modernidad no significa nada para aquellos que padecen una condición de discapacidad. Nada es sencillo. Tramitar el certificado único de discapacidad (CUD), gestionar una pensión, el reconocimiento de la gratuidad en el transporte público o bien trasladarse en colectivo por la ciudad.

La burocracia atenta contra la paciencia y la voluntad. La ciudad se resiste a adaptarse a quienes tienen problemas motrices. Las personas con discapacidad afrontan diariamente el desafío de circular en la vía pública o simplemente hacer compras en un supermercado. La fuente El Territorio cita la experiencia de Inés:

“El cartel dice ‘Caja Exclusiva para Discapacitados o Embarazadas’, pero apenas pasa el carrito de mercadería, no pasa una silla de ruedas o una persona con andador, relata Inés, quien tiene a su hijo en silla de ruedas y cada vez que debe reponer la heladera necesita disparar un operativo doméstico porque no puede llevar a su hijo al súper.”(Acuña, 2018) <sup>6</sup>

También es necesario mencionar la existencia de un gran número de personas con discapacidad que se encuentran marginados del sistema, personas que jamás accedieron ni siquiera al Certificado de Discapacidad. En muchos casos, el analfabetismo levanta un muro, ya que las personas que no saben leer ni escribir, no saben cómo realizar el trámite y tampoco cuentan con ayuda.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC, 2018) el 10,2% de la población de más de 6 años posee alguna discapacidad. <sup>7</sup> Sin embargo, según la fuente El Territorio, en la región noreste argentina, la población con discapacidad alcanza al 14 %, valor por encima de la media nacional. El dato reviste importancia porque permite interpretar la cantidad de personas que se encuentran fuera del sistema. Misiones, por ejemplo, tiene registrados sólo 18.000 ciudadanos con certificado único de discapacidad (CUD), sobre más de 1 millón de habitantes.

### **Testimonios de personas con movilidad reducida**

**Tito Ignacio Lasanta**, de 96 años, tiene limitaciones físicas. Debido a su edad, tiene algunas dificultades para caminar y, además es hipoacúsico. Sin embargo, esto no lo detiene, ya que acostumbra a viajar 4 veces al año.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Griselda Acuña (16-09-2018) Diario El territorio. Informe de Domingo: Discapacidad, las barreras. Recuperado de <https://www.eltterritorio.com.ar/informe-de-domingo-discapacidad-las-barreras-1554-et>

<sup>7</sup> Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018). Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad. Recuperado de [https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/estudio\\_discapacidad\\_07\\_18.pdf](https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/estudio_discapacidad_07_18.pdf)

<sup>8</sup> Véase Anexo V, página 108.

En una entrevista, Tito explicó algunas dificultades que tuvo durante su estadía en un hotel de Bogotá, Colombia en el año 2016:

“El alojamiento no estaba adaptado. No había pasamanos en los baños, había desniveles entre la habitación y el baño. A causa de uno de estos desniveles, me tropecé y me caí. Esto hizo que no pudiera disfrutar a pleno del resto de mi estadía... En el sitio web no aclaraba que tenía tantas barreras...No informé al personal porque no esperaba que hicieran algo al respecto.”

Sin embargo, cuando se les preguntó si habían presentado quejas al alojamiento por este motivo, la respuesta general fue no. ¿Por qué razón?

Tito Lasanta respondió:

“Estoy acostumbrado a tropezar debido a mi edad y a perder conversaciones debido a la sordera (hipoacusia), es habitual que el personal no levante el tono de la voz y no intente modular mejor, a pesar de darse cuenta que se encuentra ante una persona sorda. El personal de los establecimientos no tiene en cuenta que las personas con discapacidad auditiva necesitan que les hablen en un tono de voz más elevado. Usan el mismo tono para todos, sin tener en cuenta las limitaciones ajenas”.

Esta respuesta representa la situación de la mayoría de los turistas con discapacidad.

Lamentablemente, la experiencia de Tito no fue un hecho aislado. En octubre de 2018 se realizaron algunas preguntas a un grupo de personas de edad avanzada que caminan con dificultad pero igualmente acostumbran a viajar. Una de las preguntas planteadas era: ¿A qué dificultades se enfrentó con respecto a la infraestructura? Ellos plantearon tres barreras arquitectónicas, muy frecuentes en los hoteles: escalones altos, desniveles en los pisos y falta de rampas.

Otro caso es el de **Eduardo Horacio Bordo**, de 60 años.<sup>9</sup> Él tiene un leve grado de hipoacusia y falta total de movilidad en el brazo derecho. A pesar de eso, viaja tres veces al año con su familia. Él contó su experiencia personal en un viaje a Camboriú en el mes de Enero de 2015. En una breve entrevista, dijo que “el alojamiento no estaba adaptado. Había escalones en la entrada, no había rampas ni pasamanos en los baños lo cual dificultaba su uso cómodo”.

¿Se quejó frente a esta situación? No. Respondió: “Estoy acostumbrado a las deficiencias hoteleras y de alojamientos, y a la indiferencia de las personas que se encuentran a cargo, no les importa”.

**Marian Cabrera**<sup>10</sup>, de 30 años, sufre de paraplejia muscular desde nacimiento y fue sometida a ocho cirugías de tendón, una bajo la rodilla, dos bajo el talón y otra en el aductor.

Además de los problemas físicos que tiene, Marian padece una fobia social causada en parte por ser constantemente el foco de atención donde sea que vaya y también por el ambiente sobreprotector en el que fue criada.

En una entrevista, ella contó que tenía fobia social porque desde chica, sus abuelos le criaron con mucha sobreprotección. Por ese motivo, cuando no veía a nadie me agarraban sofocos y sudoración.

“Me ayudó irme de mi casa y hacer la rehabilitación. Empecé siete años después de la última cirugía. Los masajes descontracturantes me ayudaron realmente. Empecé a caminar con cosas en la mano, a caminar sola y mentalizarme que no me iba a pasar nada y luego comencé a viajar sola. Aprendí a pedir ayuda para realizar algunas tareas, como cruzar algunas calles anchas. Lo más feo para mi es que siempre me están mirando, que todo el tiempo miren como camino y que movimientos hago. Me costó mucho superarlo. El otro día fuimos con unas amigas a las cataratas

---

<sup>9</sup> Véase Anexo VI, página 109.

<sup>10</sup> Véase Anexo IV, página 106.



y por un largo trecho me agarraba por las barandillas. Ella quería saber cómo se siente que todo el tiempo me estén mirando. Entonces ella usó el bastón canadiense por un tiempo y se dio cuenta por lo que estoy pasando. Como soy Testigo de Jehová, hablar con las personas del Reino de Dios me ayudó mucho a superar la fobia que tengo y también la vergüenza y timidez, aunque hasta hoy, a veces me surge el pánico cuando estoy con mucha gente alrededor mío.”

Si bien Marian no fue discriminada directamente, o al menos no lo dijo, sentirse observada constantemente y que las personas a su alrededor la victimicen, la afectó hasta el punto de desarrollar fobia social. Ella logró enfrentar sus miedos y pese a las circunstancias que le tocaron vivir, viaja sola con mucha frecuencia, aunque no se hospeda en hoteles.

Marian Cabrera, Tito Lasanta y Eduardo Bordo son solo algunos casos de las personas con movilidad reducida que deben enfrentarse a diferentes tipos de barreras arquitectónicas y sociales día a día.

### **Barreras arquitectónicas**

Se define como barreras arquitectónicas a los “impedimentos físicos que presenta el entorno construido frente a las personas con discapacidad y/o movilidad/comunicación reducida” (OMT, 2013).<sup>11</sup> Por ejemplo, muchos accesos tienen escaleras lo que dificulta el ingreso de personas con movilidad reducida o personas con equipaje y carritos de bebé y ni hablar de las personas en silla de ruedas. Para este sector de la demanda, las instalaciones deberían estar adaptadas. En este aspecto, el término “adaptar” se refiere a modificar una estructura o un entorno físico para hacerlo accesible a las personas con discapacidad y/o movilidad/comunicación reducida. A

---

<sup>11</sup> Organización Mundial del Turismo (2013). Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos. Recuperado de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/recomendaciones.pdf>

veces se intenta adaptar un establecimiento, pero no se tienen en cuenta las medidas fundamentales básicas.

Un claro ejemplo de ello son las rampas que, debido a la falta de asesoramiento previo, carecen de las medidas necesarias para el fácil acceso de una silla de ruedas o tienen un grado de inclinación muy alto, lo que imposibilita su ascenso sin ayuda.

Como vimos en los testimonios anteriores, las personas con movilidad reducida se encuentran con tantas barreras donde sea que vayan, que ya se acostumbraron a esas deficiencias, y no siguen insistiendo en que se respeten sus derechos. El entorno les hace pensar son ellos quienes se tienen que adaptar y no las personas o la infraestructura del hotel.

Esta forma de pensar está muy arraigada en la sociedad. Por citar un caso, Gustavo Alvarenga (2018), gerente general del Hotel Julio César, ubicado en Posadas, Misiones, dijo en una entrevista que, aunque considera importante dar un buen servicio a todos los turistas, “remodelar todas las instalaciones de un hotel ya construido para que sea apto para discapacitados requiere mucho gasto y es algo que ellos no podrían cubrir”.<sup>12</sup>

En otras palabras, considera que adaptar las instalaciones con el objetivo de brindar una mejor atención a las personas con movilidad reducida sería una pérdida económica, en vez de una inversión con resultados positivos a largo plazo.

En una entrevista realizada a Walter Nacimiento (2017), Coordinador provincial de calidad del Ministerio de Turismo de Misiones, expresó que “en general es más caro solucionar algo que está mal que hacerlo desde cero y se presenta una dificultad”.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Véase Anexo II, página 104.

<sup>13</sup> Véase Anexo I, página 100.

Por otro lado, algunos prestadores han realizado la inversión necesaria para crear un espacio libre de barreras arquitectónicas y poder denominarse como alojamiento accesible, pero no se asesoraron lo suficiente antes de hacer la inversión y esto generó malos resultados.

Así lo explicó Walter Nacimiento en la entrevista:

“Un hotel de Posadas pidió todos los elevadores nuevos con iluminación, alerta sonora y las teclas en braille. Pero las puertas eran de 80 cm cuando deberían ser de 85 cm. Por más que tenga una habitación muy bien adaptada en el primer piso, de nada le sirve si el elevador no cuenta con las medidas necesarias para trasladar a una persona con discapacidad. Con las rampas sucede algo parecido. Muchas veces está, pero la construyeron apurados, en el ángulo incorrecto y no sirve para nada.”

Como vimos anteriormente, las barreras arquitectónicas están muy ligadas con la falta de concientización y de asesoramiento previo.

## **Barreras sociales**

Las barreras sociales son impedimentos a nivel social que presenta el entorno y abarcan campos como la actitud que se toma frente a las personas con discapacidad, la forma de comunicarse, los prejuicios existentes y la falta de voluntad para adaptarse a las personas con discapacidad.

En cuanto a la comunicación, los videos sin subtítulos o comunicaciones orales sin interpretación de lenguaje de señas son otro tipo de barreras existentes en la sociedad.

Muchas personas estereotipan a aquellos que tienen discapacidades al asumir que su calidad de vida es mala o que tienen una salud deficiente o tienen prejuicios con respecto a ellos asumiendo que no podrán comportarse dentro de la sociedad como se lo espera.

Debido a la exclusión que sufrieron las personas con discapacidad, muchas de ellas optan por no concurrir a lugares muy concurridos, como hoteles o sectores turísticos debido a que el personal no está entrenado para atender a personas con algún tipo de discapacidad. Por citar un

caso, se realizó una encuesta sobre accesibilidad turística a un gerente de un conocido hotel de Posadas y al comenzar la encuesta preguntó: “¿Qué es accesibilidad turística?” Si nada menos que el gerente de un hotel no sabe la respuesta a esa pregunta, no podemos esperar mucho más de sus empleados.

Aunque el establecimiento sea 100% accesible en materia arquitectónica, no se lo considerará accesible si no existe una prestación de servicios adecuada para cada discapacidad.

En la encuesta mencionada anteriormente a las personas de edad avanzada, mencionaron que el personal no estaba capacitado para tratar con personas discapacitadas. Una de ellas, hizo la observación de que debían ser tratados “con amabilidad y respeto”, un concepto muy básico que ya debería estar incorporado en cualquier persona dedicada a atender al público en general.

En la entrevista realizada a Tito Lasanta, el señor de 96 años mencionado anteriormente, él dijo que cuando se cayó a causa del desnivel, “no informé al personal del hotel porque no esperaba que hicieran algo al respecto “. El caso de Eduardo Bordo mencionado anteriormente no es diferente, él dijo: “Estoy acostumbrado a las deficiencias hoteleras y de alojamientos, y a la indiferencia de las personas que se encuentran a cargo, no les importa”.

Las experiencias citadas anteriormente revelan que el trato inadecuado de parte del personal del hotel va más allá de realizar cursos y leer sobre accesibilidad. Se requiere empatía y mostrar consideración. Se define empatía como la capacidad de percibir, compartir y comprender lo que otro ser puede sentir. Esto es difícil cuando uno nunca estuvo en la situación de la otra persona, pero no es imposible. Eso marca la diferencia entre realizar un trabajo por obligación o por vocación.

Además de las barreras antes mencionadas, otra problemática es la falta de información. Los sitios web de los prestadores de servicios turísticos no brindan información ni especifican si tienen instalaciones adaptadas. En muchos casos se debe hacer una consulta personal y muchas

veces la respuesta es engañosa, ya que promete estar adaptado para este tipo de discapacidad pero cuando se llega al lugar, encuentra un escalón para poder ingresar. En el material publicitario se debería especificar el grado de accesibilidad del establecimiento.

De igual forma, en la entrada del establecimiento debería estar señalizado el nivel de adaptación del mismo.

## **Turismo y accesibilidad**

Los derechos humanos son universales, tanto políticos, civiles, económicos, sociales y culturales, pertenecen a todos los seres humanos, incluyendo a la personas con distintas discapacidades. Las personas discapacitadas deben gozar de sus derechos humanos u libertades fundamentales en términos iguales con otros en la sociedad, sin discriminación de ningún tipo. Los derechos humanos para las personas discapacitadas incluyen los siguientes derechos indivisibles, interdependientes e interrelacionados:

- El derecho a la no distinción, exclusión, restricción o preferencia debido a su condición de discapacidad, basada en el efecto de deteriorar el disfrute de los derechos humanos y libertades fundamentales.
- El derecho a la igualdad de oportunidades.
- El derecho a una completa igualdad y protección ante la Ley.
- El derecho a una alto estándar de salud para un tratamiento médico, psicológico y funcional, de igual manera a una rehabilitación médica y social y otros servicios necesarios para el máximo desarrollo de las capacidades, habilidades y auto-confianza
- El derecho a trabajar, de acuerdo con sus capacidades, a recibir salarios que contribuyan a un estándar de vida adecuado.

- El derecho a ser tratado con dignidad y respeto. (PDHRE, 2014)<sup>14</sup>

Por lo expuesto, es necesario abandonar la concepción de las personas con algún tipo de discapacidad como sujetos de caridad, y tomar conciencia de ellos como sujetos titulares de derechos.

La Organización Mundial de Turismo (OMT) fomenta el programa “Turismo para Todos” y propone difundir la importancia de la accesibilidad universal y los beneficios que puede aportar a toda la sociedad.

El exsecretario Taleb Rifai (2016) aseguró durante su gestión como secretario general de la OMT: “Todos los ciudadanos del mundo tienen derecho a conocer la increíble diversidad de nuestro planeta y la belleza del mundo. Es por eso que exhortamos a los países y destinos, así como a todos los agentes del sector, a fomentar la accesibilidad universal en todos los espacios físicos, sistemas de transportes, servicios públicos y canales de información y comunicación”.<sup>15</sup>

Para superar las barreras en el ámbito turístico, se ha desarrollado el Turismo accesible, que cada día tiene un mayor alcance.

La OMT (2014) cita dos definiciones de turismo accesible. Por un lado, define el turismo accesible- turismo sin barreras o turismo para todos- como un “conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social.”

El Turismo accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de

---

<sup>14</sup> Los derechos humanos de las personas con capacidades distintas (2014). PDHRE (The People’s Movement for Humans Rights Learning), los derechos humanos de las personas con capacidades distintas, recuperado de <https://www.pdhre.org/rights/disabled-sp.html>

<sup>15</sup> “La Ruta Internacional de los Jesuitas será producto turístico clave en Latinoamérica”(5-08-2016). Crónicas del sur del Mundo. Recuperado de <http://www.cronicasdelosur.com/ruta-jesuita-latinoamerica/>

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. (pág. 22) <sup>16</sup>

Según los conceptos anteriores, podemos concluir que el turismo accesible es un tipo de turismo dedicado a personas con cualquier tipo de discapacidad física o intelectual, cuyo fin, es alcanzar la igualdad entre los turistas con discapacidad y el resto de los turistas; de manera que la persona con discapacidad se sienta integrada y pueda actuar de manera libre e independiente. Esto depende por un lado de la accesibilidad arquitectónica y por otro lado, de la capacitación de los prestadores de servicios.

## **Discapacidad y turismo accesible en Argentina**

Con el fin de informar la cantidad de personas con algún tipo de discapacidad que existen en el país, es necesario contar con datos confiables y actualizados sobre esta temática. Como se mencionó anteriormente, El INDEC reveló en Julio de 2018 que el 10,2% de la población de más de 6 años posee alguna discapacidad. En términos absolutos, se corresponde con una estimación de 3.571.983 personas. La funcionaria María Cecilia Rodríguez Gauna (2018), directora de Estadísticas Poblacionales del INDEC, mencionó:

“Con este trabajo se busca conocer la cantidad de personas con discapacidad que hay en el país, los tipos de discapacidad más prevalentes y otros datos, como datos demográficos, la causa de la discapacidad, si la persona cuenta con Certificado Único de Discapacidad (CUD) y también caracterizar según educación, trabajo y cobertura de salud”.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Grünewald (1996) y Darcy S. y Dickson (2009) citados por la Organización Mundial del Turismo. (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>

<sup>17</sup> Rosario Medina (18-04-2018) El INDEC sale a relevar cuántas personas con discapacidad hay en la Argentina. Diario Clarín. Recuperado de [https://www.clarin.com/sociedad/indec-sale-relevar-cuantas-personas-discapacidad-argentina\\_0\\_HklXmgBhz.html](https://www.clarin.com/sociedad/indec-sale-relevar-cuantas-personas-discapacidad-argentina_0_HklXmgBhz.html)

Históricamente la discapacidad se medía como una condición de salud, independientemente de la participación que pudiera tener o no la persona en la vida cotidiana. Hoy el concepto, tal como se considera internacionalmente, no es solamente tener o no una enfermedad, sino el hecho de que por alguna dificultad, la persona tiene restringida su participación social, ya sea que no puede ir al colegio, trabajar o estudiar.

“Indagamos sobre dificultades para ver, oír, agarrar y levantar objetos, caminar y subir escaleras, cuidado personal, dificultad para comunicarse, entender, aprender o concentrarse, controlar su comportamiento. No es la clasificación clásica de tipos de discapacidad, va más allá de los tipos característicos” (Gauna, 2018)

Por eso, entre las preguntas del estudio, no se consulta si tiene una discapacidad, si no si presenta alguna dificultad.

El propósito de este nuevo estudio es “conocer a la población con discapacidad y las barreras que impiden su desarrollo y plena inclusión en la sociedad y obtener información que permita planificar políticas públicas adecuadas para mejorar su vida.”<sup>18</sup>

Luis Grünewald (2018), investigador en el área Turismo Accesible de la Universidad Nacional de Quilmes y director de la Fundación Turismo para Todos, dijo lo siguiente:

“Este segmento abarca aproximadamente el 40 por ciento de la población, porque hay que sumar a los adultos mayores, los grupos familiares con hijos pequeños, los obesos, los chicos que viajan solos e incluso los que tienen alguna dificultad temporal, como accidentados y embarazadas”.

---

<sup>18</sup> Rosario Medina. (18-04-2018). El INDEC sale a relevar cuántas personas con discapacidad hay en la Argentina. Diario Clarín. Recuperado de [https://www.clarin.com/sociedad/indec-sale-relevar-cuantas-personas-discapacidad-argentina\\_0\\_HklXmgBhz.html](https://www.clarin.com/sociedad/indec-sale-relevar-cuantas-personas-discapacidad-argentina_0_HklXmgBhz.html).



El objetivo del turismo accesible, es eliminar estas barreras que impiden a las personas con alguna discapacidad, la completa integración con las demás personas, dificultando el pleno disfrute y el alcance de la igualdad de condiciones con el resto de los turistas.

El turismo accesible o turismo “sin barreras” ha progresado en los últimos años.

En Argentina, la Agencia Nacional de Discapacidad junto con el actual Ministerio de Turismo y Deportes, elaboraron programas de accesibilidad para fomentar la inclusión de las personas con discapacidad. Estos programas de calidad turística tienen por objetivo concientizar a los prestadores de alojamientos y servicios turísticos acerca de la importancia de la accesibilidad.

Uno de ellos es las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios turísticos. Este programa busca incentivar el desarrollo del turismo accesible y así lograr una mejora continua, donde cada vez más alojamientos puedan ofrecer igualdad de servicios a todos los turistas, independientemente de si sufren algún tipo de discapacidad. Pueden participar todas aquellas organizaciones que desarrollen actividades en la prestación de **Alojamiento Turístico**, y aquellos proveedores de **Servicios Turísticos** de la administración pública o privada. Para poder implementar las directrices y así obtener la distinción de Directrices de Accesibilidad, se ha creado el Manual de Aplicación como una guía orientativa. Allí se plantean las posibles barreras arquitectónicas y unas sugerencias para poder implementar las directrices de accesibilidad en cuatro aspectos: 1) accesibilidad arquitectónica, 2) seguridad, 3) comunicación, iluminación y señalización y 4) capacitación del personal.

El Programa de Turismo accesible lleva un registro de los alojamientos y otros prestadores que recibieron esta distinción por alcanzar los estándares de accesibilidad.

El ministro de Turismo y Deportes de la Nación, Gustavo Santos (2016), citó: "La accesibilidad es clave porque está demostrado que, ya sea de forma permanente o en forma transitoria, hay aproximadamente un 10% de población que manifiesta necesidades de accesibilidad." Agregó

también que el turismo accesible "es un concepto que se ubica en una visión ética del turismo y en una visión sustentable." <sup>19</sup>

El turismo debe ser inclusivo, debe ser para todos. La facilitación de los viajes turísticos para las personas con discapacidad es una parte esencial del turismo responsable y sostenible.

Es necesario generar conciencia de la importancia de eliminar todas las barreras en la cadena de accesibilidad turística y mostrar al mundo que es posible un turismo para todos, sin importar las diversas capacidades de los individuos.

En mayo de 2018, fue presentado en Buenos Aires, un proyecto de una agencia italiana del grupo Giorgio Erbacci, para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan viajar a cualquier destino del mundo en igualdad de condiciones con las demás personas.

El proyecto, denominado "Sentido en el Viaje", está destinado a más de 1.000 millones de personas en todo el mundo, que según la Organización Mundial de la Salud padecen algún tipo de discapacidad permanente. El objetivo es que estas personas puedan disfrutar plenamente del turismo. Según estimaciones del Programa de Turismo Accesible, Argentina cuenta con algo más de 3 millones de personas con algún tipo de discapacidad que podrían acceder a estos servicios.

El proyecto contempla la creación de productos específicos para discapacitados relacionados con la movilidad o capacidad de comunicarse y con la autonomía en los medios de transporte, las instalaciones o los servicios que les ofrece el entorno convencional. El ministro de Turismo y Deportes de la Nación, Gustavo Santos, señaló que "el turismo tiene que ofrecer posibilidades para todos", e indicó que por ese motivo, en Argentina "vamos a trabajar en forma intensa para que la accesibilidad en los servicios turísticos esté cada vez más presente en cada uno de los establecimientos y en cada viaje". Giorgio Erbacci, titular del grupo italiano homónimo, e impulsor

---

<sup>19</sup> Gustavo Santos (2016). Turismo accesible: las claves de las "vacaciones inclusivas" en la Argentina. Infobae. Recuperado de <https://www.infobae.com/turismo/2016/10/02/turismo-accesible-las-claves-de-las-vacaciones-inclusivas-en-la-argentina/>

de este proyecto, afirmó que el proyecto incluye nuclear a las personas con distintas discapacidades y organizar salidas en grupos coordinados con terapeutas especializados en esta temática. Esta modalidad, permite que los familiares de las personas con discapacidad también participen en los viajes, y ayuda a la integración entre las personas con algún problema físico y aquellas que no lo tienen. El objetivo del proyecto es lograr que los discapacitados no sientan sus dificultades a la hora de viajar y que alcancen una completa integración con el resto de las personas que forman parte del contingente.

La organización de servicios turísticos para personas con discapacidad es incipiente y en Argentina encuentran un elevado grado de desarrollo en Mar del Plata, Exaltación de la Cruz, Capilla del Señor, San Antonio de Areco y Villa Gesell, donde hay paradores que ofrecen sillas anfibas para que las personas con discapacidad motriz puedan llegar al agua, o en Cataratas de Iguazú, San Martín de los Andes y Puerto Madryn, destinos mejor preparados por las facilidades en movilidad, alojamiento y actividades.

En la actualidad, los técnicos municipales, provinciales y nacionales asesoran durante ocho meses a cada prestador local con el objetivo de mejorar la calidad de sus servicios para las personas con discapacidad.

“Algunos están trabajando muy bien y otros recién están empezando a descubrir el tema” y manifestó que “lo importante es que queremos crear la conciencia en el tema para entender que, en las ciudades, los municipios, los hoteles, todo debe estar preparado para que haya accesibilidad”. (Gustavo Santos, 2018) <sup>20</sup>

Cabe destacar, que para que esto sea posible es necesario el apoyo de los organismos oficiales, y sólo a través de estas estructuras se puede garantizar que estos servicios estén al alcance de

---

<sup>20</sup> Télam (11-05-2018) Un proyecto apunta a fomentar el turismo para discapacitados. Diario el Sol. Recuperado de <https://www.elsol.com.ar/un-proyecto-apunta-a-fomertar-el-turismo-para-discapitados>

todos los discapacitados y sus grupos familiares. Contemplando el vasto universo de ciudadanos, en el país y en el resto del mundo, se avanza hacia ciudades sin barreras, sitios accesibles para todas las personas por igual. El turismo accesible forma parte de este futuro, y en los últimos años ha dado muestra de iniciativas positivas en distintos puntos de nuestro país.

Por otro lado, se han promulgado algunas leyes que fomentan la accesibilidad tanto en el espacio turístico como en otras áreas.

A pesar de estos progresos, no es posible hablar de un destino netamente accesible, porque para ello es necesario que todos los eslabones del sistema turístico sean accesibles. El transporte, el hospedaje, los atractivos, los restaurantes, entre otros. En muchas ciudades se observa que, si bien hay alojamientos con un alto nivel de accesibilidad, no hay empresas transportistas que se dediquen al traslado de pasajeros en sillas de ruedas, que necesitan de un vehículo especial. Además, las calles y veredas presentan muchos desniveles, situación que dificulta el acceso de una persona discapacitada que va por cuenta propia. Muchas personas con discapacidades motrices se enfrentan a todos estos desafíos e igualmente realizan turismo, pero el objetivo del turismo accesible es que ellos se sientan en igualdad de condiciones que el resto de los turistas.

Según la Defensoría del turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, uno de los principales problemas es la capacitación de los prestadores turísticos y la inversión privada en materia de accesibilidad, principalmente en los alojamientos hoteleros.

## Alojamientos hoteleros

Un alojamiento es un establecimiento dedicado a brindar estancia por periodos no menores a una pernoctación, a personas que no constituyan domicilio permanente en ella y que cobren una tarifa predeterminada por sus servicios. El alojamiento se divide en hotelero y extra-hotelero (o parahotelero).

Lía Dominguez Nakayama (1994), miembro del Departamento de Servicios Turísticos de la Universidad Nacional del Comahue ( Faculty Member) , y autora de varias publicaciones y papers, entre ellos, “Las movilidades del turismo y las migraciones de amenidad: Problemáticas y contradicciones en el desarrollo de centros turísticos de montaña”, define el alojamiento hotelero como un establecimiento público destinado a brindar alojamiento por periodos no menores a una pernoctación, a personas que no constituyan domicilio permanente en ella y que cobren una tarifa predeterminada por sus servicios. Algunos aspectos están regulados por disposiciones de orden público. Por lo tanto, se debe adaptar a las regularidades. Está dividido en varias categorías, dependiendo de los servicios y la estructura organizativa que disponga<sup>21</sup>.

- a) **Hotel:** Es el alojamiento que además presta otros servicios secundarios al turista, como peluquería, lavandería y alimentación. Como los costos de mantenimiento son altos, los hoteles son rentables en destinos con demanda permanente.
- b) **Hospedaje:** Dispone solo del servicio mínimo de alojamiento. No se reconoce por categorías.
- c) **Hostería:** Es un alojamiento pequeño que ofrece una atención más personalizada y familiar.

---

<sup>21</sup> Lía Dominguez de Nakayama (1994). *Relevamiento turístico: Propuesta metodológica para el estudio de una unidad territorial*.

**d) Apart-hotel:** Está destinado a turistas que desean mayor autonomía y privacidad. Por ese motivo, en sus habitaciones se dispone de una sala de estar y una pequeña cocina.

El complejo turístico ofrece varios tipos de alojamiento, aunque suele usarse para referirse a aparts hoteles con amplios espacios verdes.

Otros alojamientos hoteleros de menor importancia son el albergue y el hostel.

Algunos hoteles se agrupan en forma de cadena. Una cadena hotelera es un conjunto de empresas o de hoteles agrupados, en forma de concentración horizontal, con distintas fórmulas de propiedad y de gestión.

Los hoteles se clasifican en categorías, dependiendo del grado de confort y el nivel de servicios que ofrece. En nuestro país, se clasifican con estrellas, de una a cinco estrellas.

La organización de un hotel suele estar constituida por:

**Equipo directivo:** Formado por el director, subdirector y ayudante de dirección. Su misión es definir políticas de empresa y objetivos. También se suelen encargar de la gestión de Recursos Humanos, comercialización, control de sistemas de seguridad y calidad y en general de organizar y coordinar la actividad del hotel.

**Equipo de pisos:** Está formado por la gobernanta/e y las mucamas de piso. La gobernanta se encarga de organizar y repartir tareas, controlar los pedidos y existencias de ropa de cama, planificar los horarios del personal a su cargo, recogida de datos estadísticos y comunicación.

Las mucamas se encargan de las tareas de limpieza, control de las habitaciones.

**Equipo de recepción:** El Jefe de recepción se encarga de organizar y controlar las tareas propias del departamento, de gestionar las quejas y de la comunicación con otros departamentos.

Los Recepcionistas son los encargados de la atención al cliente gestionando la recepción y salida de los clientes y resolviendo las dudas que pudieran presentarse durante la estancia. En el caso

de no existir un servicio de reservas propio también se encargan de la gestión de reservas y cancelaciones. Es el principal contacto con el cliente.

Equipo de mantenimiento: Incluye tanto las reparaciones de las instalaciones comunes como de las habitaciones por lo que en ocasiones requiere un servicio permanente.

Restaurante: El sector encargado de preparar y vender los productos alimenticios para ser consumidos dentro del hotel.

Departamento de Ventas: Este departamento complementa a todos los demás, y se concentra principalmente en las ventas y la publicidad. Se contacta a los clientes y se les presenta la empresa para ofrecerles nuestros servicios.

Gerencia General: Se hace cargo de la administración, control y desarrollo del hotel cuidando que las distintas áreas o departamentos del hotel lleven a cabo sus funciones de la mejor manera.

Departamento de Recursos humanos: Este departamento se dedicará a mantener las relaciones laborales y personales entre todos los empleados del negocio para optimizar los servicios. Tendrá la responsabilidad de elegir y capacitar al personal. Además, se encarga de evaluar el trabajo de los empleados a fin de mejorar el rendimiento.

Departamento de Contabilidad: En esta área se pretende manejar de manera eficiente las operaciones financieras que ocurren dentro de la empresa.

Departamento de Reservas: El departamento de reservas es el encargado de captar y manejar las solicitudes de reservas. Debe determinar la disponibilidad del hotel, cotizar las tarifas de las habitaciones, tomar y confirmar las reservaciones.

## Accesibilidad en los alojamientos hoteleros

Para promover la accesibilidad en alojamientos hoteleros, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación junto con la Agencia Nacional de Discapacidad implementaron programas de calidad turística con el fin de garantizar la igualdad de condiciones para tres grandes grupos de personas con discapacidad: motora, auditiva o visual.

En el Manual de Aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos turísticos (Ministerio de Turismo y Deportes, 2010) se dan las siguientes recomendaciones:

- Los **suelos** deben ser de un material antideslizante, sin relieves, uniformes y estar contruidos de forma continua tanto dentro del hotel como en su entorno inmediato. En el caso de tener alfombrado, debe ser fijo al suelo. Esto será de gran ayuda para aquellas personas con discapacidad en sus extremidades inferiores.
- Los **objetos** que deben estar al alcance de las personas en silla de ruedas o de personas con baja estatura no deben superar los 0,9 m de alto. Este es el caso de los herrajes, pasamanos, botones, enchufes, o cualquier otro, no deben superar los **0,9 m de alto**.
- Las **puertas** deben tener un ancho libre de 80 cm (0,8 m), rango de apertura de 90°, un radio de giro de 1,5 m desprovisto de mobiliario para una libre movilidad de silla de ruedas, tener un espacio de aproximación anterior y posterior de 1,2 m y el tipo herraje tanto de puertas como ventanas debe ser de tipo palanca (no esférico) para aquellas personas con movilidad reducida en sus miembros superiores. Esto aplica a las puertas de entrada, de las habitaciones y baños adaptados, del ascensor y de cualquier otra puerta que se encuentre en el establecimiento.
- Las **rampas** deben ser accesibles. Deben tener un ancho mínimo de 0,9 m, un grado de inclinación suave, entre 8 y 12% y ser de fácil acceso. Caso contrario, le será imposible acceder a una persona con silla de ruedas.



- El **mostrador** debe poseer dos alturas, una 0,7 m de altura para las personas con sillas de ruedas o de baja estatura y otro sector a 0,9 m.
- El **ascensor** debe tener una puerta automática, tener 1,5 m de ancho para permitir el ingreso de una persona en silla de ruedas y un acompañante. Debe poseer pasamanos de los tres lados y su altura, así como de la botonera externa e interna debe ser la apropiada.
- Los **pasillos** deben tener cada diez metros un espacio libre para radio de giro y ser lo suficientemente anchos para permitir el paso de una persona en silla de ruedas y otra caminando (ancho estimado: 1,2m). El mobiliario debe estar bien ubicado y no interrumpir el paso.
- Las **mesas** deben respetar las medidas de altura (0,75 m), profundidad (0,65 m) y el espacio libre entre las patas (0,8 m) para que una persona con silla de ruedas pueda hacer uso de ella igual que el resto de los comensales.

En general, resulta más costoso adaptar un edificio ya construido para que sea accesible a diseñarlo de esa forma desde el principio. Por ello, algunos prestadores no tienen en cuenta este gran sector de la demanda y consideran la implementación de las directrices como un costo innecesario en vez de una inversión.

Estos son solo algunos aspectos a tener en cuenta para crear un espacio libre de barreras arquitectónicas.

## Marco Legal

### Leyes Nacionales

La ley de Sistema de protección integral de las personas con discapacidad define el Turismo Accesible de la siguiente manera:

“Es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración 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 (...)” (Ley 25.643/02, art. 1)

Por otra parte, define a la persona con movilidad y/o comunicación reducida a toda persona que “padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral” (Ley 22.431/81, art 2) y aquellas que padezcan alteraciones funcionales. (Ley 25.643/02, art 2)<sup>22</sup>

La Ley de Accesibilidad de personas con movilidad reducida define accesibilidad como:

“La posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la

---

<sup>22</sup> Congreso de La Nación Argentina. (15 de Agosto de 2002) Sistema de protección integral de las personas con discapacidad. Ley 25.643, artículos 1 y 2. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/77719/norma.htm>

vida diaria sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte para su integración y equiparación de oportunidades”. (Ley 24.314/94, art 20 y 21)<sup>23</sup>

Además, dicha ley establece tres principios fundamentales aplicables a cualquier edificio de uso público, ya sea de propiedad pública o privada:

- **Adaptabilidad:** Deberá tener la posibilidad de modificar en el tiempo el medio físico con el fin de hacerlo completa y fácilmente accesible a las personas con movilidad reducida.
- **Practicidad:** La adaptación limitada a condiciones mínimas de los ámbitos básicos para ser utilizados por las personas con movilidad reducida.
- **Visitabilidad:** Hace referencia a la accesibilidad estrictamente limitada al Ingreso y uso de los espacios comunes y un local sanitario que permita la vida de relación de las personas con movilidad reducida. (art. 21)

Además de estos principios, establece otras pautas a tener en cuenta para garantizar el libre movimiento de una persona con movilidad reducida. Por ejemplo, la anchura mínima de los itinerarios peatonales en todo su recorrido deberán permitir el paso dos personas, una de ellas en silla de ruedas.

Los pisos serán antideslizantes sin resaltos ni aberturas que permitan el tropiezo de personas con bastones o sillas de ruedas.

---

<sup>23</sup> Congreso de La Nación Argentina. (15 de Marzo de 1994) Ley de Accesibilidad de Personas con movilidad reducida. Ley 24.314, artículos 20 y 21. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/713/norma.htm>

- En el caso de que se presenten desniveles, deberán tener un diseño y grado de inclinación que permitan la transitabilidad, utilización y seguridad de las personas con movilidad reducida.
- El edificio deberá tener por lo menos un acceso desprovisto de barreras arquitectónicas y espacios de circulación horizontal que permitan el desplazamiento y maniobra de dichas personas al igual que comunicación vertical accesible y utilizable por las mismas mediante elementos constructivos o mecánicos y servicios sanitarios adaptados.
- Los estacionamientos tendrán zonas reservadas y señalizadas para vehículos que transporten personas con movilidad reducida cercanas a los accesos peatonales.
- Los edificios en que se garanticen plenamente las condiciones de accesibilidad ostentarán en su exterior un símbolo indicativo de tal hecho.

El **Decreto de protección integral de personas con discapacidad** establece todas las pautas que se deben tener en cuenta para que un establecimiento sea considerado accesible desde el punto de vista arquitectónico. Abarca las medidas necesarias para el paso de una silla de ruedas en todos los espacios del edificio, la altura necesaria de las diferentes superficies, las características de una rampa accesible, suelo antideslizante, el tipo de herraje en las puertas, entre otras cosas. (914/97)<sup>24</sup>

La **Convención de los derechos de las personas con Discapacidad** citada anteriormente, establece ciertos principios que se deben respetar, entre ellos: “El respeto de la dignidad

---

<sup>24</sup> Congreso de La Nación Argentina. (24 de Junio de 1993) Decreto de protección integral de personas con discapacidad. Decreto 1313. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/10000-14999/13647/norma.htm>

inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;

- La no discriminación;
  - La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
  - El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
  - La igualdad de oportunidades;
  - La accesibilidad;
  - Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte.
- (art. 3)

El problema de estas leyes es que fueron promulgadas hace relativamente poco tiempo y la mayoría de los establecimientos hoteleros ya habían sido construidos antes de ello. Adaptar la construcción requiere de una mayor inversión que muchos no están dispuestos a realizar.

A nivel provincial, podemos mencionar la **Ley Provincial de Discapacidad de la Provincia de Misiones** (Ley 2707/07).<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Secretaría Legislativa. Subdirección de Información Parlamentaria. (12 de Mayo de 2007) Ley provincial de discapacidad. Recuperado de <http://www.cgepm.gov.ar/descargas/Leyes/ley%202707%20Discapacidad.pdf?idTramite=21>

Según dicha ley, se considera con discapacidad, a “toda persona que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social educacional y laboral”.

(art. 1)

Se establece que el órgano de aplicación encargado de cumplir con los objetivos fijados para integrar a las personas con discapacidad será la Sub - Secretaría de Bienestar Social, del Ministerio de Bienestar Social, de la Mujer y de la Juventud.

Por otra parte, establece las pautas necesarias para que un establecimiento sea considerado apto para personas con movilidad reducida. Entre otras cosas, las medidas necesarias de las instalaciones para garantizar la libre movilidad de las personas con sillas de ruedas. (art. 12)

Si bien estas leyes aplican solo a las obras públicas provinciales, es decir que los hoteles no están obligados a atenerse a dicha ley, se pueden percibir los principios subyacentes ya mencionados en la Ley Nacional de Accesibilidad.

## **Provincia de Misiones**

### **Geografía**

La Provincia de Misiones se encuentra ubicada entre los paralelos 25° 28´ y 28° 10´ de Latitud Sur y los meridianos 53° 38´ y 56° 03´ de Longitud Oeste, en la Región Noreste de la República Argentina. Misiones es una de las 23 provincias de Argentina, es uno de los 24 estados autogobernados que conforman el país y uno de los 24 distritos electorales legislativos nacionales. Su capital es Posadas.

Misiones limita al norte con el río Iguazú, al este con los ríos Pepirí Guazú y Uruguay, al oeste con el Río Paraná, y al sur con Corrientes, por medio de los arroyos Itaembé y Chimiray. Más del 80% de sus límites son internacionales, lindando al norte y al este con Brasil, y al oeste con Paraguay. Por su ubicación, forma parte de la región denominada “El Corazón de la Cuenca del Plata”, por la posición en el mapa de América del Sur. La superficie total de la provincia es de 29.801 km<sup>2</sup> (el 0,8% de la superficie total nacional). La mayor parte de su superficie (70%) está conformada por fuertes pendientes, las cuales no son aptas para la agricultura, pero sí para la forestación. La provincia se caracteriza por un clima subtropical húmedo. El total de lluvias anuales es de aproximadamente 1.700 mm, y la temperatura media de 20° C.

El acceso a la provincia de Misiones se realiza mediante las rutas nacionales RN N° 12, 14 y la ruta provincial RP N° 2 que conectan de norte a sur; y las rutas nacionales RN N° 101, 105 y las provinciales RP N° 103, 17, 16, 11, 13 que conectan el este al oeste. Misiones cuenta con cuatro puentes internacionales. Tiene 38 pasos fronterizos habilitados; entre los que se encuentran dos de los principales pasos fronterizos del país con casi dos millones de personas. En toda la provincia existen 11 puertos, entre provinciales y privados. Cuenta con 2 aeropuertos: el de Posadas y el internacional de Iguazú.

Geológicamente, Misiones integra el macizo de Brasilia a través de la meseta misionera. En Misiones existen diferentes tipos de suelos, los más característicos son los derivados del basalto, que cubren las dos terceras partes del territorio. Estos suelos son conocidos como "lateríticos" o "latosoles", y su coloración es rojiza o marrón-rojiza debido a la descomposición de los basaltos y metalíferos arcillosos; y a su alto contenido de óxido de hierro y aluminio.

## **Historia**

La historia de la sociedad misionera se vio entrecruzada por diferentes pueblos, grupos y sus culturas: guaraníes, jesuitas, inmigrantes y criollos, que dejaron su huella en la Misiones actual.

En su historia se pueden citar algunos de hitos trascendentales, como:

- La batalla de Mbororé, el 11 de marzo de 1641, en la que los guaraníes y los jesuitas derrotaron a los Bandeirantes portugueses, para iniciar una etapa de casi 150 años de consolidación de las Misiones jesuíticas.

- La designación de Andrés Guaçurará y Artigas, como Comandante General. En 1815, José Artigas designó a su hijo adoptivo, Andrés Guaçurará (o Guasu rari, en guaraní) y Artigas, un guaraní nacido en San Borja, como Comandante General de Misiones. De esta forma, un guaraní pasó a gobernar la provincia, un hecho inédito en la historia nacional.

Hoy, en la Av. Costanera de Posadas, se encuentra erigido el Monumento a Andrés Guaçurará y Artigas, recordado como "Comandante Andresito", por ser el más fiel colaborador de Artigas.

Guasú rari, en la lengua guaraní, significa 'venado arisco', aunque la traducción literal sería "grande arisco" (guasú: 'grande', y rari: 'arisco'), sin embargo, en guaraní se utiliza el término guasú para designar algunos animales.



## Atractivos turísticos de Misiones

Como su nombre lo dice, la provincia alberga en total 12 misiones jesuíticas. Algunas de ellas subsisten hasta nuestros días como la **Misión jesuítica de San Ignacio Miní**. Fue fundada por los jesuitas a comienzos del siglo XVII para evangelizar a los nativos guaraníes, por el jesuita, san Roque González de Santa Cruz. Las ruinas de la misión se encuentran en la localidad de San Ignacio, a 60 km de Posadas.. Los restos de las Misiones Jesuíticas existentes en Argentina, Paraguay y Brasil fueron declarados Patrimonio de la Humanidad por la Unesco, en 1993. Estos tres países, más Bolivia, firmaron a principios de agosto de 2016, un acuerdo para desarrollar la Ruta Internacional de los Jesuitas como un producto turístico clave en América Latina<sup>26</sup> . El convenio multilateral fue suscripto por representantes de todas las provincias y países involucrados, en San Ignacio Miní, Misiones, el sitio arqueológico jesuita de mayor trascendencia en lo turístico. San Ignacio recibe unos 250 mil visitantes por año. Por las características de este atractivo turístico, las personas pueden encontrar dificultades en el recorrido por la reducción. Sin embargo el paseo cuenta con acceso para sillas de ruedas. Otras dos reducciones jesuíticas en la provincia de Misiones son la reducción de Nuestra Señora de Santa Ana. A 20 km del municipio de Santa Ana, en el departamento de Candelaria. Fue declarada Patrimonio Mundial por la Unesco en 1983.

El país vecino, Paraguay dispuso normas de accesibilidad turística en sus sitios arqueológicos jesuíticos e inauguró obras de infraestructura en la Misión de la Santísima Trinidad, en Itapúa, en el marco de su adhesión a la iniciativa mundial “Turismo para Todos”. El paseo ecológico se hace sobre un piso fabricado con un 50% de polvo de madera de bambú, 35% de plástico reciclable y un 10% de resina, como aglomerante. El producto logrado tiene una gran semejanza

---

<sup>26</sup> “La Ruta Internacional de los Jesuitas será producto turístico clave en Latinoamérica”(05-08-16). Crónicas del sur. Recuperado de <http://www.cronicasdelsur.com/ruta-jesuita-latinoamerica/>

con la madera natural, es de instalación sencilla, fácil limpieza, antideslizante y resistente al alto impacto, a la humedad y es ignífugo<sup>27</sup>. Es posible que en un futuro no muy lejano, las medidas de accesibilidad turísticas dispuestas por Paraguay, sirvan de estímulo para que Argentina adopte medidas similares.

- **Cataratas del Iguazú**, ubicada dentro del Parque Nacional Iguazú, uno de los destinos de Turismo Accesible de la Argentina. El Parque cuenta con un programa denominado “Naturaleza sin barreras”, que ofrece las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad. Según el asesor de la Defensoría del Turista y creador de la Red de Turismo Accesible, Alejandro López, el Parque Nacional Iguazú tiene un 90 % de accesibilidad.

En el paseo por el parque alberga una gran variedad de especies silvestres, como los coatís, jaguares y tucanes, pueden verse sillas de ruedas especiales, fabricadas en los talleres del parque. Además el parque cuenta con carritos similares a los que usan en las canchas de golf, para transportar a personas con movilidad reducida. Otra característica de la accesibilidad del parque radica en que el centro de información turística, se encuentra en braille, como así también los menús en el restaurante. Los accesos cuentan con rampas, y las pasarelas son lo suficientemente amplias como para que pase una silla de ruedas. Los sanitarios también cuentan con comodidades accesibles.

Otra muestra de accesibilidad, puede verse en los trenes ecológicos, que recorren los circuitos Superior, Inferior y Garganta del Diablo, ya que disponen de asientos rebatibles, para ubicar varias sillas de ruedas. La responsable del área de Accesibilidad y Responsabilidad Social del Parque, Karina Pudor, profesora de educación diferencial y magister en accesibilidad y diseño universal, menciona que alrededor del 10 % de los visitantes al parque, son personas con algún

---

<sup>27</sup> “La Ruta Internacional de los Jesuitas será producto turístico clave en Latinoamérica”(05-08-16). Crónicas del sur. Recuperado de <http://www.cronicasdelosur.com/ruta-jesuita-latinoamerica/>

tipo de discapacidad, o problemas de movilidad debido a la edad. Dicha cifra se incrementa año a año. Para comprobar el grado de accesibilidad, grupos de personas con discapacidad fueron invitadas a recorrer el parque. Entre ellos, ciegos, sordos, personas con movilidad reducida, y el equipo de básquet en silla de ruedas, entre otros. El programa “Naturaleza sin barreras” incluyó la capacitación del personal de Iguazú Argentina, la concesionaria del Parque.<sup>28</sup>

El asesor de la Defensoría del Turista y creador de la Red de Turismo Accesible, Alejandro López, menciona “para que exista turismo accesible, debe existir una red de turismo accesible, una cadena de sitios que vuelvan a ese lugar amigable para todos”.<sup>29</sup>

**- Parque Provincial del Moconá**, área natural protegida que se encuentra en el límite con Brasil. En él se encuentran los Saltos del Moconá, los cuales se extienden a lo largo de casi 3 km, con la particularidad de que las caídas de agua son paralelas al cauce del río. Cuenta con un centro de visitantes que posee galerías, una amplia zona de recepción, el salón de exposiciones, oficina, sala de primeros auxilios, un depósito y modernos sanitarios que incluyen un baño acondicionado para discapacitados.

Los guardaparques precisaron que el objetivo de la obra, es brindar a los visitantes un lugar de recepción donde puedan ser atendidos. Hay personal especializado que puede contar a los visitantes que se puede hacer, cuales son los paseos, los senderos, los lugares de acampe y la manera más fácil de acceder al parque”.<sup>30</sup>

Las fichas que se detallan a continuación contienen información sobre tres sitios turísticos emblemáticos de la Provincia de Misiones, entre ellos, la Misión Jesuítica San Ignacio Miní.

---

<sup>22</sup> Verónica Dema (4-07-2015) Turismo sin barreras. Diario La Nación. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/1807321-turismo-sin-barreras> -

<sup>30</sup> El parque Moconá apunta a seguir creciendo con nuevas obras. (3-02-2010). Misiones on line. Recuperado de <https://misionesonline.net/2010/02/03/el-parque-mocona-apuesta-a-seguir-creciendo-con-nuevas-obras/>

## **Misión jesuítica San Ignacio Miní**

### **I) Localización**

País: Argentina

Área: Noreste argentino

Provincia: Misiones

Localidad: San Ignacio

Dirección: Calle Alberdi y Avenida Bolívar

### **II) Descripción**

Contenido: Complejo jesuítico compuesto de varios sectores, museo de interpretación, baños.

Autores: Compañía de Jesús.

Antigüedad: Fundada a comienzos del siglo XVII

Evolución:

1610- Fundada por los Padres José Cataldino y Simón Masseta en el Guayrá

1655-Se traslada a Paranaímá

1695-Se traslada nuevamente al lugar actual.

1767-Expulsión de los jesuitas, generando un abandono de las misiones

1984-Declarada Patrimonio Mundial de la Humanidad por la Unesco.

Dominio: Público. Ministerio de Coordinación General de Gabinete, Subsecretaría de Gestión Estratégica.

Responsable: Subsecretario Marcelo José Surraco

Valor propio o representativo: Patrimonio Mundial

Estado de conservación: Muy bueno

Utilización actual: Conservación de las reducciones; Espectáculos de imagen y sonido.

Utilización propuesta: Preservación del Patrimonio.

Grado de protección actual: Medio.

Grado de protección propuesto: Alto

Tarifas: Enero de 2020

Extranjeros: \$350

Latinoamericanos: \$330

Argentinos: \$260

Residentes de la provincia: \$50

Descuento para estudiantes y jubilados

Sin Cargo: Menores de 6 años, discapacitados, estudiantes misioneros de nivel primario y secundario, residentes locales.

Actividades que pueden realizarse: Visitas guiadas por la reducción, visita al museo de interpretación.

Servicio de guías: En los horarios habituales, todos los días de 07 a 19 hs.

Afluencia turística: 250 mil visitantes por año.

Comentarios de interés: Es la misión jesuítica mejor conservada en el territorio Argentino.

Cuenta con acceso a sillas de ruedas.

### III) Documentación

#### Bibliografía

-Sitio oficial del Ministerio de Turismo de la Provincia de Misiones.

#### Planos



Tomado del sitio web Proyecto y Obra.

#### Fotografía



Hilmar Bordo, 08 de Julio de 2019

### IV) Evaluación turística

Atractividad: Alta

Aptitud: Alta

Disponibilidad: Alta

### V) Lugar y fecha de relevamiento. San Ignacio, 08 de Julio de 2019. Sonia Bordo

## **Cataratas del Iguazú**

País: Argentina

Área-región: Noreste

Localidad: Departamento de Iguazú

Dirección: Sobre el río Iguazú, entre la provincia de Misiones y el estado brasileño de Paraná.

### **Descripciones generales**

Tipo de ambiente: Ecorregión Selva paranaense, bioma Selva misionera.

Características: Está compuesto de 275 saltos de hasta 82 m de altura. Se pueden realizar caminatas por las pasarelas. El atractivo principal es la Garganta del Diablo, el salto más caudaloso del Parque Nacional.

Valor propio o representativo: Una de las siete maravillas naturales del mundo.

Estado de conservación: Alta prioridad de conservación a escala nacional

Grado de protección actual: Alta

Utilización actual: Área Natural Protegida Parque Nacional

Afluencia turística registrada: 1.700.0000 en el año 2017

Actividades que pueden realizarse: caminatas, avistaje de flora y fauna, paseos en gomón, turismo accesible.

Dominio: Público. Administrado por Dirección de Parques Nacionales.

Comentarios de interés: El parque ofrece las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad.

## Componentes geomorfológicos

Tipo de relieve: accidentado surcado por numerosos cursos de ríos y arroyos, cubierta por una masa rocosa.

Origen: Pertenece al macizo de Brasilia (Tiempos precámbricos), una falla en meseta de basalto con saltos de agua alterado por clima cálido y húmedo.

Altura: Varía entre los 60 m y los 82 m de altura con 2700 m de ancho.

Pendiente: abruptas.

Composición: meseta basáltica

Evolución:

-Gregorio Lezama vendió sus tierras en un remate público, considerándolas de escaso valor.

-Domingo Ayarragaray compró las tierras y estableció un hotel allí

-1902. Carlos Thays realizó un relevamiento detallado de las Cataratas a pedido del Ministerio del Interior.

-1928. Se compraron 75000 hectáreas a la familia Ayarragaray El presidente Hipólito Yrigoyen adquirió las tierras.

-1934. Se creó el Parque Nacional Iguazú mediante la ley 12.103.

-1984. Fue declarado patrimonio Mundial de la Humanidad por la Unesco

2011- Las Cataratas del Iguazú fueron elegidas como una de las siete maravillas naturales del mundo.

Actividades compatibles: Visita al parque nacional. Avistaje de flora y fauna.



Acceso y transitabilidad: Los accesos cuentan con rampas, y las pasarelas son lo suficientemente amplias como para que pase una silla de ruedas. Los sanitarios también cuentan con comodidades accesibles.

Cuenta con un tren ecológico que recorre el circuito superior, inferior y la Garganta del Diablo. Disponen de asientos rebatibles, para ubicar varias sillas de ruedas.

Comentarios de interés: Gran parte del agua de las Cataratas cae en La Garganta del Diablo es un abismo de 82 m de altura, 150 m de ancho y 700 m de largo.

### **Componentes hídricos**

Medio acuático: Corriente o curso de agua.

Fuente de alimentación: Fluvial. El Río Paraná que da lugar a los saltos de agua.

Dimensiones: 2700 m de ancho con 275 saltos de agua.

Cualidades del agua

Color: El agua se ve turbia por los sedimentos que trae el río Paraná.

Transparencia: poca, dependiendo de las precipitaciones.

Temperatura: Fría.

Cantidad de PH: Neutra

Salinidad: Baja

Caudal: Su caudal medio es de 1500 m<sup>3</sup> /seg.

Cualidades del lecho: limoso

Tipos del lecho: Basáltico.

Tipos de caja: piedra

Área marginal: ribera húmeda.

Actividades compatibles: Se realizan excursiones con gomones del lado brasilero.

Acceso y transitabilidad: Hasta cierto punto debido al enorme caudal de la Garganta del Diablo.

### **Componentes vegetales**

Tipo de comunidad: Selva con plantas de Timbós, güembe, lapacho rosado y blanco, pino Paraná. Cañas, enredaderas, helechos.

Altura: Alta

Estratos: multiplicidad de estratos.

Diversidad y singularidad: más de 2000 especies. En los dos estratos superiores, se encuentra el Guatambú Blanco, el Laurel Negro y la Cancharana.

Cobertura: selvática

Degradación: Moderada

### **Componentes faunísticos**

Diversidad: 80 especies de mamíferos (tapir, yacutinga, acelote, coatíes, 5 especies de felinos), 450 especies de aves.

Singularidad: Yaguareté

Componentes climáticos

Características generales: Subtropical húmedo sin estación seca.

Temperaturas medias mensuales: 20° .Verano máx. 33° y mín en invierno por debajo de los 10°.

Precipitaciones mensuales: 2000 mm anuales, con un corto período de invierno con merma de precipitaciones.

Días con sol, según el mes: Todo el año.

Días con lluvia, según el mes: Los meses más lluviosos son los meses de otoño y primavera.

Vientos predominantes, según el mes: Vientos provenientes del Atlántico.

### III) Documentación

Bibliografía

Plano



Tomado de Opción Iguazú

### Fotografía



Sonia Bordo, 07 de Mayo de 2015

#### **IV) Evaluación turística**

Atractividad: Muy Alta

Aptitud: Muy Alta

Disponibilidad: Muy Alta

**V) Lugar y fecha de relevamiento.** Iguazú, 05 de abril de 2018. Sonia Bordo

## **Parque Provincial Saltos de Moconá**

### **I) Localización**

País: Argentina

Área-región: Noreste

Localidad: Departamento de San Pedro

Dirección: Limita al norte con el Arroyo Yabotí Guazú, al sur con el río Uruguay

### **II) Descripciones generales**

Tipo de ambiente: Ecorregión Selva paranaense, bioma Selva misionera.

Características: Uno de los hitos paisajísticos de Misiones e integra la Reserva de Biosfera Yabotí.

Valor propio o representativo: Su ubicación geográfica hace de nexo entre dos grandes áreas naturales protegidas: El parque Forestal Estadual do Turvo en Brasil y la Reserva de Biosfera Yabotí en Argentina.

Estado de conservación: Alta prioridad de conservación a escala regional.

Grado de protección actual: Amenazada

Utilización actual: Área Protegida Parque Provincial.

Afluencia turística registrada: 1100 personas aproximadamente.

Actividades que pueden realizarse: treeking, avistaje de flora y fauna, paseos en lancha y kayak

Dominio: Público. Administrado por el Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables de la Provincia de Misiones.

Comentarios de interés: El terreno que ocupan fue legado por León Laharrague y Juan Harriet. La provincia aceptó la donación en 1967.

### **III) Componentes geomorfológicos**

Tipo de relieve: accidentado surcado por numerosos cursos de ríos y arroyos, cubierta por una masa rocosa.

Origen: Pertenece al macizo de Brasilia (Tiempos precámbricos), una falla en meseta de basalto con saltos de agua alterado por clima cálido y húmedo.

Altura: Los saltos cuentan con 20 m de altura con 3 km de interminables caídas de agua.

Pendiente: abruptas.

Composición: meseta basáltica

Evolución: Parque Provincial creado por la Ley 2854/91 sobre una superficie de 999 ha.

Actividades compatibles: Travesías en 4x4, actividades de supervivencia, cabalgatas.

Acceso y transitabilidad: Dos caminos permiten explorar la selva y realizar visitas con guías baqueanos. La picada de la Gruta (800 m, dificultad media) y el sendero que conduce hasta la Aldea Moconá, una de las comunidades Mbyaguaraníes, en este patrimonio cultural se agregan yacimientos arqueológicos.

### **IV) Componentes hídricos**

Medio acuático: Corriente o curso de agua.

Fuente de alimentación: Fluvial. El Río Uruguay y el Arroyo Yabotí, que desemboca en el primero.

Dimensiones: 50 ha de superficie con 3 km de largo, 24 caídas con desniveles de 5 a 7m.

Cualidades del agua:

Color: Cristalina, excepto cuando se producen lluvias porque sus aguas se tornan turbias por el sedimento que aguas arriba cae en su lecho.

Transparencia: poca, dependiendo de las precipitaciones.

Temperatura: Fría.

Cantidad de PH: Neutra

Salinidad: Baja

Caudal: Su caudal medio es de 4,640 m/seg. Su ancho varía de 200 m en el tramo inferior hasta 450 m aprox en el tramo superior.

Velocidad: 15 m por segundo.

Cualidades del lecho: limoso

Tipos del lecho: Basáltico.

Tipos de caja: piedra

Área marginal: ribera húmeda.

Actividades compatibles: Se realizan excursiones por el río en lanchas, rafting, canotaje

Acceso y transitabilidad: Se organizan excursiones en lanchas o gomones que retoman el río Uruguay.

## **V) Componentes vegetales**

Tipo de comunidad: Selva con plantas de Timbós, güembe, lapacho rosado y blanco, pino Paraná. Cañas, enredaderas, helechos.

Altura: Alta

Estratos: 2 estratos arbustivo y herbáceo.

Diversidad y singularidad: más de 411 especies.

Cobertura: selvática

Degradación: Moderada

## **VI) Componentes faunísticos**

Diversidad: 31 especies de mamíferos (murciélago, tapir, yacutinga, acelote, tucanes loros coatíes, etc)

Singularidad: Yaguareté

Componentes climáticos

Características generales: Subtropical húmedo sin estación seca.

Temperaturas medias mensuales: 20° .Verano máx. 33° y mín en invierno por debajo de los 10°.

Precipitaciones mensuales: 2000 mm anuales, repartidos homogéneamente durante todo el año.

Días con sol, según el mes: Todo el año.

Días con lluvia, según el mes: Los meses mas lluviosos son los meses de otoño y primavera.

Vientos predominantes, según el mes: Por la interposición de las alturas centrales, la costa del Río Uruguay no recibe la influencia de los vientos del norte, posee mayor moderación climática, recibiendo más directamente la influencia del Océano Atlántico.

## **VII) Documentación**

### **Bibliografía**

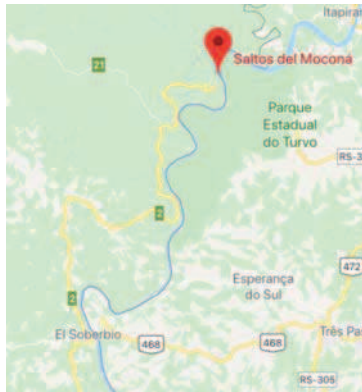
-La Nación (2008) Parques Nacionales y otras áreas naturales protegidas.

-La Nación (2004) Turismo en Argentina.

-Sitio oficial de la Subsecretaría de Gestión estratégica de la Provincia de Misiones.



## Plano



## Fotografía



Tomado del Sitio oficial de la Subsecretaría de Gestión Estratégica de la Provincia de Misiones

## VIII) Evaluación turística

Atractividad: Alta

Aptitud: Alta

Disponibilidad: Alta

**IX) Lugar y fecha de relevamiento.** Misiones, 03 de febrero de 2019. Sonia Bordo

## **Ciudad de Posadas**

**Posadas**, capital de Misiones, se ubica sobre la margen izquierda del río Paraná. Es la ciudad más poblada de Misiones y su centro administrativo, comercial y cultural. Posadas se encuentra 310 km de Puerto Iguazú, a 350 km de Asunción y a 1003 km de Buenos Aires. Población: según el censo del 2010 del INDEC, el municipio de Posadas contaba con 277.564 habitantes. La población representa el 25,2% del total provincial.

### **Atractivos turísticos de la ciudad de Posadas**

**Costanera sobre el río Paraná.** Atracción turística y social para los locales y turistas. En sus aguas se practican todo tipo de actividades náuticas como canotaje, paseos en lanchas, moto de agua y la pesca. Existe un servicio de catamarán con distintos servicios que permite recorrer el río junto a la ciudad.

La idea de la construcción de una costanera surge en el año 1972, como parte del programa de obras complementarias de la Represa de Yacyretá.

El 14 diciembre de 2011 se inauguró el último sector de la Costanera con el nombre: La Bahía El Brete. En febrero de 2015, la entonces presidenta Cristina Fernández de Kirchner inauguró la última etapa de 1200 metros se incluye al actual trazado de la costanera e incluye plazas, paseos públicos, un anfiteatro, juegos y dos edificios destinados a la cultura.

**La costanera accesible para todos:** cuenta con bicicletas dobles para personas con discapacidad visual. En el marco del Programa Eco-Bicis, la Comuna de Posadas puso en funcionamiento bicicletas dobles, para aquellas personas con alguna discapacidad visual. La propuesta es libre y gratuita, presentando DNI.

- **Misión Paraná – Catamarán.** Otro de los atractivos turísticos de Posadas consiste en la navegación por el río Paraná en un catamarán. La embarcación tiene una capacidad para 160 pasajeros, Ofrece un amplio servicio de comidas, con variantes para personas vegetarianos,

celíacas, veganas, diabéticas, hipertensas, y otros. Dispone además, de rampas de acceso para personas con discapacidad motriz.

- **Paseo Cultural La Terminal.** En el espacio donde funcionaba la Antigua Terminal de Posadas, se creó un espacio cultural llamado “Paseo La Terminal”, donde los vecinos posadeños y los turistas disfrutaban de diferentes representaciones artísticas y desarrollan actividades culturales.

**Actividades para todos en el Paseo La Terminal:** En el marco de acciones de inclusión social que lleva adelante la Municipalidad de Posadas, se realizan actividades destinadas a personas con discapacidad, como talleres de Lengua de Señas Argentinas y otras actividades para difundir los derechos de las personas con discapacidad.

- **Anfiteatro Manuel Antonio Ramirez.** Su nombre se debe a Manuel Antonio Ramirez, conocido como “poeta de Misiones”, Aunque nació en Buenos Aires, vivió parte de su vida en Misiones, donde se dedicó al periodismo.

En sus inicios, se creó el Anfiteatro para que sea el escenario del Campeonato Nacional de Basquet-Ball de 1962. En los últimos años ha sido sede de diferentes fiestas y espectáculos como la Fiesta Nacional de la Música del Litoral, y la Estudiantina.

La Estudiantina es un evento musical compuesto por bailes, ritmos y disfraces. En este evento compiten alumnos de diferentes instituciones que están finalizando el año lectivo.

**Anfiteatro para todos:** En noviembre de 2017, se realizó la sesión ordinaria del Parlamento Municipal de Personas con Discapacidad. Allí tuvo lugar la primera experiencia inclusiva en la sesión del Concejo Deliberante de Posadas.

“La idea del Concejo es que las personas con discapacidad ayuden a legislar. Los proyectos aprobados en este parlamento serán girados a las comisiones de trabajo”, dijo Andrés Mutinelli (2017). Los participantes presentaron proyectos para lograr una ciudad amigable con los vecinos

que tienen alguna discapacidad. Uno de los proyectos presentados fue la construcción de rampas de accesibilidad motriz en el Anfiteatro Manuel A. Ramírez”.<sup>31</sup>

#### **- Monumento a Andrés Guaçurari y Artigas**

- Andrés Guaçurari y Artigas, caudillo guaraní recordado como “Comandante Andresito”, fue designado en 1815, Comandante General de Misiones, por su padre adoptivo, el general José Artigas. De esta forma, un guaraní pasó a gobernar la provincia, un hecho inédito en la historia nacional.

El 2 de abril del 2014 fue ascendido a general post mortem por la entonces presidenta Cristina Fernández de Kirchner. Ese año, se inauguró un monumento en su homenaje.

La escultura, obra del artista Gerónimo Rodríguez, tiene 17 metros de altura, sobre una base de 2,5 metros y un peso de 6 toneladas y fue realizada con más de 15 toneladas de hierro reciclado por la agrupación "Cultura Vallese". La escultura se ha erigido sobre “una isla” de 53 metros de diámetro.

- **Plaza 9 de Julio.** La plaza 9 de Julio es el tradicional escenario de concentraciones patrióticas, religiosas y políticas y sociales, por su concepción moderna y amplia. Se encuentra frente a la Casa de Gobierno, la Iglesia Catedral, edificios de modernos hoteles, casas bancarias y comercios.

En la Plaza 9 de Julio fue de los escenarios donde se llevaron a cabo actividades del programa “Misiones Inclusiva” en el año 2017. El programa, lanzado en conjunto por la Vicegobernación, el Consejo Provincial de Discapacidad y la Multilateral de Políticas Sociales, tuvo por objetivo dar difusión a los derechos que tienen las personas con discapacidad y potenciar la integración e inclusión. El programa consiste en un espacio para trabajar con asociaciones, escuelas y la comunidad en general. Se presentan exposiciones de pinturas y jornadas artísticas como actividades para la integración e inclusión de niños, jóvenes y adultos. El programa incluye la

---

<sup>31</sup> Así sesionó el Parlamento para Personas con Discapacidad (10-11-2017). Vía Misiones Cuatro. Recuperado de <https://misionescuatro.com/posadas/asi-sesiono-parlamento-personas-discapacidad/>

atención de consultas, la difusión de los derechos de las personas con discapacidad y todo tipo de asistencia a familiares que tengan algún pariente con discapacidad.

Las fichas que se detallan a continuación contienen información sobre los atractivos turísticos más emblemáticos de la Ciudad de Posadas:

## **Avenida Costanera**

### **I) Localización**

País: Argentina

Área: Noreste argentino

Provincia: Misiones

Localidad: Posadas

Dirección: Desde Avenida Urquiza hasta el Puente Internacional Roque González de Santa Cruz, bordeando al río Paraná (más de 8 km)

### **II) Descripción**

Proyectista: Carlos Rovira, intendente de la ciudad en 1997

Fecha de inicio: 1998

Fecha de terminación: 2015

Destino inicial: Esparcimiento

Evolución: 1997- Comienza la construcción.

1998- Inauguración del tramo Monseñor Kemerer, desde Avenida Roca hasta el acceso desde la calle Arrechea.

1999-2010 Extensión gradual e inauguración gradual de los siguientes tramos

Segundo tramo: Desde calle Arrechea hasta la intersección de la avenida Andrés Guacurarí.

Tercer tramo: Desde la Avenida Andrés Guacurarí hasta el acceso de la calle Bolívar.

Cuarto tramo: Desde la calle Bolívar hasta el puente internacional Roque González de Santa Cruz.

2011- Inauguración de la bahía El Brete, sector de playa perteneciente a la costanera desde Avenida Roca hasta Avenida Urquiza.

2015- Creación de plazas, juegos, paseos públicos y bicisendas.

Dominio: Público.

Responsable: Estado provincial y nacional

Estado de conservación: Bueno.

Utilización actual: Esparcimiento

Grado de protección actual: Nulo

Grado de protección propuesto:-

Tarifas: Es gratis.

Actividades que pueden realizarse: Pesca, deportes acuáticos, canotaje, paseos en bicicleta, paseos en catamarán mediante una empresa privada, almuerzo/cena en restaurantes, turismo de sol y playa en la Bahía el Brete, turismo cultural. Feria de artesanías en el cuarto tramo de la costanera.

Servicio de guías: domingos a la tarde desde el monumento Andrés Guacurarí (av. Costanera cerca de av. Roque Pérez)

Afluencia turística: Muy alta; sin datos fehacientes registrados.

Accesibilidad: -Bicicletas dobles para personas con discapacidad visual

-Rampas de acceso para personas con discapacidad motriz en el sector de los catamaranes.

### **III) Documentación**

#### **Bibliografía**

-Sitio web oficial de la Municipalidad de Posadas. Recuperado de [posadas.gov.ar](http://posadas.gov.ar)

## Plano



Sonia Bordo, 10 de Enero de 2020

## Fotografía



Sonia Bordo, 17 de abril de 2017

## IV) Evaluación turística

Atractividad: Muy alta

Aptitud: Alta

Disponibilidad: Alta

V) **Lugar y fecha de relevamiento** Posadas, 22 de mayo del 2019. Sonia Bordo



## **Monumento a Andrés Guacurarí y Artigas**

### **I) Localización**

País: Argentina

Área: Noreste argentino

Provincia: Misiones

Localidad: Posadas

Dirección: Av Costanera a 100 m de Av Roque Pérez.

### **II) Descripción**

Proyectista: Gerónimo Rodríguez

Fecha de inicio: 2012

Fecha de terminación: 2014

Destino inicial: Revalorizar al general Andrés Guacurarí y Artigas en marco de la ley provincial que lo declaró “prócer misionero”. (Ley VI N°155)

Evolución:

2012- Creación de la ley provincial VI-n°155 que dispone “la construcción de la infraestructura necesaria para la erección del monumento al Prócer Misionero Comandante General Andrés Guacurarí y Artigas” a cargo de la Entidad Binacional Yaciretá.

2012-Comienza la creación del monumento por obra de Gerónimo Rodríguez.

2014-Inauguración del Monumento Andrés Guacurarí y Artigas.

Dominio: Público. Municipalidad de Posadas-Gestión de Turismo; Poder ejecutivo de la provincia.

Responsable: Intendente Lalo Stelatto.

Estado de conservación: Medio.

Utilización actual: Espacio de esparcimiento; turismo; mirador.

Grado de protección actual: Bajo

Grado de protección propuesto: No tiene

Tarifas: Libre.

Actividades que pueden realizarse: Visitas guiadas; Esparcimiento.

Valor simbólico o representativo: “Declárase Prócer Misionero al Comandante General Andrés Guacurarí y Artigas por sus valores patrióticos en defensa de la Causa Popular y Federal Misionera y su activa participación en la Revolución de Mayo de 1810” (art. 1)

Servicio de guías: Domingos a partir de las 15 hs.

Afluencia turística: Alta; sin datos fehacientes registrados.

Comentarios de interés: La escultura, obra del artista Gerónimo Rodríguez, tiene 17 metros de altura, sobre una base de 2,5 metros y un peso de 6 toneladas.

### **III) Documentación**

#### **Bibliografía**

-Ley VI° 155.

-Sitio web oficial de la Municipalidad de Posadas. Recuperado de [posadas.gov.ar](http://posadas.gov.ar)

- Diario El Territorio (2013). Estatua de Andrés Guacurarí tendrá 15 m de alto.

-Diario Misiones Online (2014). Habilitaron acceso al monumento al héroe misionero Andrés Guacurarí.

## Planos



Tomado de Google Maps, 10 de enero de 2020

## Fotografía



Hilmar Bordo, 20 de julio de 2018

### IV) Evaluación turística

Atractividad: Muy alta

Aptitud: Alta

Disponibilidad: Alta

### V) Lugar y fecha de relevamiento Posadas, 20 de mayo del 2019. Sonia Bordo

## **Plaza 9 de Julio**

### **I) Localización**

País: Argentina

Área: Noreste argentino

Provincia: Misiones

Localidad: Posadas

Dirección: Entre las calles Félix de Azara, San Martín, Colón y Bolívar.

### **II) Descripción**

Proyectista: 1881. Don Leonardo Troazzi

1883- Eladio Guesalaga

1905- Gobernador Solari

1937- Alejandro Bustillo

Fecha de inicio: 1881

Fecha de terminación: 1962

Destino inicial: Centro de la Ciudad.

Evolución:

1881-Comienzo de las las obras para la plaza 9 de Julio

1883- Se colocaron faroles de kerosén y se plantaron árboles. Se realizan trabajos de jardinería y ornamentación.

1887-Se construyeron los cordones y las veredas.

1902- Instalación de luz eléctrica en la plaza 9 de julio.

1905-Se colocaron los bancos.

1910-Inauguración del Monumento a la Libertad.

1937-Primera remodelación de la plaza. Se diseñaron nuevos jardines.

1962-Segunda remodelación de la plaza.

Dominio: Público.

Responsable: Municipalidad de Posadas.

Valor propio o representativo: Centro de acontecimientos históricos.

Estado de conservación: Intermedio.

Utilización actual: Centro de manifestaciones. Esparcimiento. Eventos.

Utilización propuesta: Preservación del casco histórico.

Grado de protección actual: Baja.

Grado de protección propuesto: -

Tarifas: Gratis.

Actividades que pueden realizarse: Esparcimiento. Visita a edificios históricos.

Servicio de guías: No.

Afluencia turística: Media.

Comentarios de interés: La Plaza se encuentra al nivel de la calle, sin desniveles de vereda o cordones. Por ese motivo, las personas en silla de ruedas podrían acceder sin ayuda.

### **III) Documentación**

#### **Bibliografía**

- Leo Duarte (2019) Misiones tiene historia. Historias de Posadas: La Plaza 9 de Julio.

- Sitio web de la Municipalidad de Posadas.

## Planos



Tomado de Google Maps, 10 de enero de 2020.

## Fotografía



Misiones Cuatro, 7 de junio de 2017

## IV) Evaluación turística

Atractividad: Media

Aptitud: Alta

Disponibilidad: Muy alta

## V) Lugar y fecha de relevamiento, Posadas, 15 de mayo del 2019. Sonia Bordo

## **Paseo cultural La Terminal**

### **I) Localización**

País: Argentina

Área: Noreste argentino

Provincia: Misiones

Localidad: Posadas

Dirección: Esquina de Av. Bartolomé Mitre y Avenida Uruguay.

### **II) Descripción**

Proyectista: -Intendente Juan Polonio Rivera. (Terminal de ómnibus)

-Intendente Carlos Rovira (Paseo Cultural La Terminal)

Fecha de inicio: 1955

Fecha de terminación: 2001

Destino inicial: Terminal de ómnibus de Posadas

Evolución:

1955-Inauguración de la Terminal de Ómnibus de Posadas.

1990-Traslado de la Terminal de Ómnibus, dejando el espacio sin uso.

1999- Creación del Paseo Cultural la terminal en la ex terminal de ómnibus.

Dominio: Público

Responsable: Municipalidad de Posadas.

Estado de conservación: Medio.

Utilización actual: Espacio cultural y de esparcimiento.

Grado de protección actual: Bajo

Grado de protección propuesto: No tiene

Tarifas: Es gratis.

Actividades que pueden realizarse: Actividades culturales, artísticas y recreativas.

Servicio de guías: No tiene.

Afluencia turística: Baja; sin datos fehacientes registrados.

Comentarios de interés: Se dictan talleres de Lengua de Señas Argentina y talleres para difundir los derechos de las personas con discapacidad.

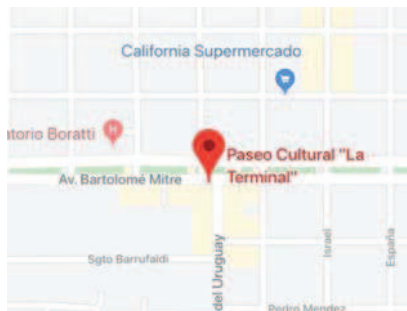
### III) Documentación

#### Bibliografía

-Sitio web oficial de la Municipalidad de Posadas. Recuperado de [posadas.gov.ar](http://posadas.gov.ar)

-Diario El Territorio (2017). El paseo cultural La Terminal festeja hoy un nuevo aniversario.

#### Plano



Tomado de Google Maps, 10 de enero de 2020



## Fotografía



Diario el Territorio, 17 de marzo de 2017

### IV) Evaluación turística

Atractividad: Media

Aptitud: Alta

Disponibilidad: Alta

### V) Lugar y fecha de relevamiento Posadas, 20 de mayo del 2019. Sonia Bordo

## **Museo Regional Aníbal Cambas**

### **I) Localización**

País: Argentina

Área: Noreste argentino

Provincia: Misiones

Localidad: Posadas

Dirección: Roque González 3300, Posadas

### **II) Descripción**

Proyectista: Alejandro Rodríguez

Fecha de inicio: 1940

Fecha de terminación: 2016

Destino inicial: Revalorizar la identidad cultural de los misioneros.

Evolución:

1940- Inauguración inicial.

2010-El museo se cierra al público.

2012- Comenzaron las obras para su remodelación.

2016- Reinauguración del Museo Regional Aníbal Cambas ampliado

Dominio: Público. Junta de Estudios Históricos de Misiones.

Responsable: Presidente de la Junta Rolando Kegler.

Valor propio o representativo: Museo más antiguo de Misiones. Monumento histórico provincial.

Estado de conservación: Muy bueno.

Contenido: Preserva elementos líticos, piedras de hace nueve mil años, colecciones de guaraníes, de los Aché Guayakí, y parte de los bienes de las Misiones Jesuíticas. Dispone de la Biblioteca Clothilde González de Fernández, centro de documentación y libros históricos.

Utilización actual: Visitas guiadas, preservación del patrimonio, difusión de

Grado de protección actual: alto

Tarifas: Es gratis.

Actividades que pueden realizarse: Visitas guiadas; Lectura y consultas bibliográficas en la Biblioteca; talleres

Servicio de guías: Todos los días en los horarios habituales. Lunes a viernes de 8 a 12 horas y de 15 a 19 horas. Sábados de 9 a 12 horas.

Afluencia turística: Alta; sin datos fehacientes registrados.

### **III) Documentación**

#### **Bibliografía**

-Sitio web oficial de la Municipalidad de Posadas. Recuperado de [posadas.gov.ar](http://posadas.gov.ar)

-Diario el Territorio (2017). El Museo Cambas inaugura este jueves la sala "Cultura Guaraní.

-Diario El Territorio (2014) El Museo Aníbal cambas se prepara con visitas a su inauguración.

## Planos



Tomado de Google Maps, 10 de enero de 2020

## Fotografía



Diario el Territorio, 24 de agosto de 2017

### IV) Evaluación turística

Atractividad: Alta

Aptitud: Alta

Disponibilidad: Alta

Comentarios de interés: Posee ascensores para comunicar las diferentes plantas y pasillos de fácil circulación.

### V) Lugar y fecha de relevamiento Posadas, 17 de noviembre del 2019. Sonia Bordo

## **Anfiteatro Manuel Antonio Ramírez**

### **I) Localización**

País: Argentina

Área: Noreste argentino

Provincia: Misiones

Localidad: Posadas

Dirección: Sargento Cabral entre Beato Roque González y Troazzi

### **II) Descripción**

Proyectista: Jorge Pomar

Fecha de inicio: noviembre de 1961

Fecha de terminación: febrero de 1962

Destino inicial: Centro deportivo para el Campeonato Nacional de Básquet en 1962

Evolución:

1961-Comienza la construcción del predio

1962- Finaliza su construcción

1990-El anfiteatro recibe el nuevo nombre de Alcibíades Alarcón, poeta y compositor misionero.

2019- Se realizaron refacciones en el anfiteatro.

Dominio: Público. Municipalidad de Posadas.

Responsable: Intendente Lalo Stellato

Estado de conservación: Medio.

Utilización actual: Espacio abierto para espectáculos públicos y eventos

Grado de protección actual: Bajo

Grado de protección propuesto: No tiene

Tarifas: Es gratis.

Actividades que pueden realizarse: Esparcimiento; Eventos musicales y fiestas regionales.

Valor propio o representativo: Cede de las principales fiestas nacionales.

Servicio de guías: No tiene.

Afluencia turística: Media; sin datos fehacientes registrados.

Capacidad: 4000 personas

Comentarios de interés: En noviembre de 2017, se realizó la sesión ordinaria del Parlamento Municipal de Personas con Discapacidad.

### **III) Documentación**

#### **Bibliografía**

-Sitio web oficial de la Municipalidad de Posadas. Recuperado de [posadas.gov.ar](http://posadas.gov.ar)

-Misiones Online (2019). Losada: Hicimos una importante inversión para dejar en óptimas condiciones el Anfiteatro Manuel Antonio Ramírez.

## Planos



## Fotografía



Google Maps, 10 de Enero de 2020

### IV) Evaluación turística

Atractividad: Media

Aptitud: Alta

Disponibilidad: Alta

### V) Lugar y fecha de relevamiento Posadas, 20 de mayo del 2019. Sonia Bordo

## Ocupación hotelera de Posadas

Según los datos aportados por la municipalidad de Posadas y por la folletería entregada por el Ministerio de Turismo de la Provincia, la oferta de alojamiento turístico está compuesta de la ciudad cuenta con quince hoteles, once hoteles residenciales, una hostería, seis aparts hotels, tres hostels, una cabaña, un albergue y seis casas de alquiler turístico.

El Instituto Provincial de Estadística y Censos de Misiones publicó recientemente un informe sobre la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) realizado por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) en los meses de enero, febrero y marzo del 2017. En este período de tiempo, se registraron 555.1812 pernотaciones en los establecimientos hoteleros y para-hoteleros. Puerto Iguazú en el mes de enero de 2017, fue en donde se registró la mayor cantidad de pernотaciones (83,7%) seguido por la ciudad de Posadas (16,3%). En la mayoría de los casos, Puerto Iguazú es el destino final debido que es el a su atractivo natural de las Cataratas del Iguazú.

En enero de 2017, el 69,2% de los turistas que visitaron la provincia de Misiones fueron residentes y el 30,8% provinieron de otros países.

Durante el mes de enero del 2016, hubo 15.645 que visitaron la ciudad de Posadas de los cuales el 77,1% era residente en Argentina y el 22,9% no residente y su estadía promedio fue de 1,8 días.

Un año después, en enero del 2017, hubo 18.833 viajeros que visitaron la Ciudad Capital de los cuales un 80,8% era residente y un 19,2% no residente y la estadía promedio era de 1,7 días. Durante el mismo período, la oferta total de plazas hoteleras disponibles en la ciudad de Posadas fue de 31.794 plazas, con una tasa de ocupación de 38,6%.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Instituto provincial de estadística y censos (Marzo de 2017). Encuesta de ocupación hotelera.



El análisis de estos datos nos muestra que en un año hubo un aumento del 17% de turistas que visitaron la Ciudad de Posadas y un leve aumento de los turistas argentinos.

### **Oferta hotelera de Posadas para personas con movilidad reducida**

Actualmente no existen registros oficiales de los hoteles que dispongan de instalaciones para personas con movilidad reducida. Por ese motivo, en el mes de octubre del 2017, se realizó una consulta a los diferentes establecimientos hoteleros acerca de un posible alojamiento para una persona en silla de ruedas. Fue sorprendente que algunos hoteles respondieron que habían dejado de funcionar y aún se encuentran en la lista otorgada por el Ministerio de Turismo de Misiones. Las respuestas de los hoteles en funcionamiento se ven claramente en el siguiente cuadro:

Hotel	Respuesta	
Oaky		No
Urunday Apart		No
Avemar Apart		No
Canciller		No
Residencial Colón	Sí	
Complejo la Aventura		No
Córdoba		No
Grand Crucero***	SI	
Julio Cesar		No
Koeyu		No
La Misión		No
Le Petit		No
Hostería Maryland	Si	
Posadeña La Linda		No
Hotel Posadas		No
Romel		No
Ri Hotel		No
HA Urbano****	Sí	

Continental***	Sí	
Maitei Resort****	Sí	
Posta Norte		No
Hostel Costa Mosquito		No
Hermelinda		No
El entrerriano		No
Costa Azul		No
City Hotel		No
Apart Belgrano		No

De los 27 hospedajes, solo seis hoteles respondieron que están en condiciones de recibir personas en silla de ruedas, en un relevamiento posterior se encontró que dos de los hoteles que afirmaron estar en condiciones de recibir un turista en esta situación, presentan barreras arquitectónicas importantes, como escalones o rampas muy pronunciadas que solamente se podrían superar con ayuda, baños y habitaciones no adaptadas, entre otros.

Gustavo Alvarenga, mencionado anteriormente, reconoce las falencias del hotel Julio César:

“Calificar el hotel como establecimiento accesible implica remodelar todas las instalaciones. Realizar eso en un hotel ya construido para que sea apto para discapacitados requiere mucho gasto y es algo que no podríamos cubrir (...) Preferimos amortiguar las deficiencias arquitectónicas con la buena voluntad para ayudar a las personas con movilidad reducida”.<sup>33</sup>

A continuación, se mencionarán los cuatro hoteles que podrían tener la infraestructura necesaria para personas con movilidad reducida. Hotel Maitei Posadas Resort, HA Urbano, Grand Crucero y Hotel Continental. De los hoteles mencionados, fueron seleccionados el Grand Crucero y el

---

<sup>33</sup> Véase Anexo II, página 104.

Hotel Continental para analizar la accesibilidad arquitectónica del hotel y la capacitación del personal.

### **Hotel Maitei Posadas Resort\*\*\*\***

Es un hotel resort de 4 estrellas que se encuentra ubicado en Avenida Ulises López s/n al 3300. Su ubicación es lejana al centro de Posadas, pero está muy próximo al Aeropuerto Internacional General San Martín y del Centro Provincial de Convenciones y Eventos. Esto lo convierte en una zona estratégica para la demanda de turismo de reuniones o de negocios. Se pueden realizar reservas y consultas a través de su sitio oficial. En el mismo, se detallan los servicios que presta el hotel. Sin embargo, no proporciona información acerca de las facilidades que brinda a las personas con movilidad reducida ni menciona la distinción recibida por ser considerado un hotel accesible en todo el sentido de la palabra.

Este hotel recibió la Distinción del Programa de Directrices de Accesibilidad turística en el año 2017.

El Hotel cuenta con un Restaurante llamado “El Federal”, que dispone de amplia variedad de platos que combinan comida mediterránea con contemporánea y vista a los jardines.

Además, dispone de un servicio de Spa equipado con duchas escocesas, sauna seco, hidromasaje y tratamientos terapéuticos.

Para realizar actividades recreativas, dispone de una cancha de usos múltiples, una piscina, área de juegos para niños y sala de juegos con mesas y actividades recreativas.

En las inmediaciones de la piscina, se encuentra un bar para disfrutar de unos refrescos o snaks.

Las habitaciones varían de los 20 metros cuadrados hasta la suite presidencial, con 92 metros cuadrados. Esta es la habitación más amplia en toda la Ciudad de Posadas

### **Hotel HA Urbano\*\*\*\***

El Hotel HA Posadas Urbano de cuatro estrellas forma parte de la cadena nacional de Álvarez Arguelles Hoteles. En su sitio web, mencionan sus principios de innovación, distinción, dinamismo, productividad y pasión.

El hotel se encuentra ubicado en pleno centro comercial de Posadas. Dispone de un sitio web para hacer reservas y en el cual se promocionan los servicios al huésped. Entre ellos, menciona que dispone de habitaciones adaptadas para personas con movilidad reducida. El hotel cuenta con 84 habitaciones, de las cuales una se encuentra adaptada para personas con movilidad reducida. Las habitaciones se dividen en tres categorías: Superior, Junior Suite y Senior Suite y ocupan desde 32 hasta 40 metros cuadrados, dependiendo la categoría elegida.

Dispone de un elevador para sillas de ruedas en el ingreso y estacionamiento señalizado.

Dentro del complejo se halla el restaurante San Ignacio, con platos regionales y cocina de autor.

El Hotel Urbano es sede de seminarios y conferencias por poseer un salón de eventos con capacidad de 200 personas. Además, tiene dos oficinas de negocios con capacidad de 10 personas cada uno, ideal para reuniones y entrevistas.

Al igual que el Maitei Resort, también recibió la Distinción del Programa de Directrices de Accesibilidad turística.

### **Grand Crucero Posadas\*\*\***

Grand Crucero es un hotel de tres estrellas ubicado en el centro de la Ciudad de Posadas. Cuenta con 38 habitaciones de 17 m<sup>2</sup> bien equipadas.

En septiembre del año 2017 se realizó una visita para observar la infraestructura del hotel. La construcción del hotel cuenta con varias barreras arquitectónicas. Sin embargo, tomaron medidas para adaptar la infraestructura y así mejorar la calidad del servicio en materia de accesibilidad.

Un ejemplo de ello es el área de ingreso. El hotel cuenta de una escalera extensa para poder ingresar al establecimiento. Para que esto deje de ser una barrera, en el año 2016 se instaló una plataforma elevadora para las personas con movilidad reducida.<sup>34</sup>

El ingreso al hotel, el hall de entrada y el restaurante están libres de desniveles. En el salón del restaurante, un escalón alto que marca el fin de la entrada el inicio de las mesas y sillas. Sin embargo, hay una mesa antes de ese escalón y también suficiente espacio para agregar más, en el caso de que haya hospedada más de una persona con movilidad reducida. Las mesas no son demasiado altas y tienen bastante espacio entre las patas. El área de aproximación a la mesa es amplio y esto hace posible el traslado de una persona en silla de ruedas.

El hotel posee una habitación con baño adaptado. El baño cuenta con barras de apoyo en ambos lados del inodoro y el lavatorio tiene herraje tipo palanca, apto para personas con movilidad en sus miembros superiores.

### **Hotel Continental Posadas\*\*\***

Este hotel dispone de más habitaciones que el Hotel Grand Crucero. Dispone de un sitio web en el cual se pueden realizar reservas y detalla los servicios ofrecidos aunque no menciona tener servicios para personas con movilidad reducida.

En septiembre de 2017 se realizó un relevamiento del hotel para corroborar que tuviera un grado de accesibilidad razonable.

En primer lugar, es muy importante la ubicación. El hotel se ubica enfrente de la Plaza 9 de julio, el corazón de la Ciudad de Posadas. Esto es significativo porque tanto la vereda del hotel como la plaza fueron construidas al nivel de la calle. Es decir, una persona con movilidad reducida,

---

<sup>34</sup> Véase Anexo VIII, página 114.

incluso alguien en silla de ruedas, podría salir del hotel y trasladarse a la plaza sin precisar ayuda.<sup>35</sup>

Los pasillos del hotel son anchos y tiene algunos espacios amplios para permitir un radio de giro de una silla de ruedas.

El restaurante es muy amplio, sin desniveles en el ingreso, en la extensión del salón o el balcón. Las mesas están bien separadas entre sí, lo cual permite el radio de giro de una persona en silla de ruedas y no son demasiado altas.

El hotel cuenta con una habitación con baño adaptado. La habitación no presenta desniveles en ninguna parte. Tanto el ingreso a la habitación, al baño y la ducha están al mismo nivel. El inodoro del baño posee una barra de apoyo, la ducha es de mano y tiene además una silla de plástico para que las personas que caminan con dificultad no deban estar todo el tiempo paradas. Tanto la manija de la ducha como del lavadero son de tipo palanca.

La gerente general Julieta Sartori (2018) dijo lo siguiente sobre la accesibilidad arquitectónica del Hotel Continental:

“El hotel en sí está adaptado para personas con movilidad reducida. De hecho, el dueño se traslada en silla de ruedas, por lo que la estructura general del hotel fue pensada para personas con movilidad reducida. Los pasillos son muy anchos, no hay escalones ni siquiera en la entrada del hotel y contamos con una habitación adaptada.”

Luego de comprobar tanto la infraestructura del hotel Continental como del hotel Grand Crucero estuviera adaptada para personas con movilidad reducida, se procedió a analizar mediante encuestas la capacitación del personal de dichos hoteles.

---

<sup>35</sup> Véase Anexo VIII, página 114.

## **Capacitación del personal de los hoteles en Posadas**

En el caso de Misiones, el Ministerio de Turismo de la provincia ha trabajado mucho en este último tiempo. Se han creado programas de calidad turística con el objetivo de concientizar a un mayor número de prestadores de alojamiento turístico sobre la importancia de la mejora continua en el servicio. Uno esos programas es el de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios turísticos. Desde el Ministerio de Turismo de Misiones se brindaron capacitaciones para que los empleados de los hoteles cumplan con los requisitos para poder alcanzar la distinción del programa de Accesibilidad.

Walter Nacimiento (2017), Coordinador provincial de calidad (mencionado anteriormente) explicó en qué consistían estas capacitaciones:

“El programa busca que aunque una persona tenga un grado alto de discapacidad se pueda manejar solo, de manera independiente. Hay personas con discapacidad que les gusta viajar solos y debe tener la total libertad de ingresar al hotel sin necesitar de alguien que le ayude con la silla de ruedas.

Estos programas de calidad abarcan las tres capacidades más comunes: discapacidad móvil, auditiva y visual. En todos los aspectos se busca una mejora. Por ejemplo, en los restaurantes además de tener rampa, deben tener menú en braille, altura de mesas y de sillas adecuadas para sillas de ruedas y otros detalles técnicos. Se debe tener en cuenta que, al hablar de discapacidad motriz nos referimos tanto a una persona en silla de ruedas, como a una mujer embarazada o que transporta su carrito de bebé, o una persona que sufrió un esguince.

En la primera capacitación de taller hacemos un taller vivencial primero para los gerentes y después para el personal, salimos a dar una vuelta por la ciudad en las tres modalidades: en silla de ruedas, después con los ojos vendados, y luego un ejercicio de comunicación con otras personas sin pronunciar palabras, con los oídos tapados. El objetivo de esto es que ellos

desarrollen la empatía a las personas con discapacidad y realmente puedan ver la necesidad de cómo tienen que mejorar. Implementamos varios programas de calidad turística de la subsecretaría y empezamos con el de accesibilidad. Cuando se realizó realmente me di cuenta de la importancia de la accesibilidad, no solo en los servicios sino también en la infraestructura de la ciudad y de cómo atender a las personas. Porque un establecimiento que no está bien adaptado se puede complementar con la correcta atención del personal. Por eso es importante los dos, la infraestructura y la capacitación del personal.”

Lamentablemente, no todos los prestadores de alojamientos turísticos aprovecharon esta guía para mejorar su servicio. “De todos los programas de calidad, el de accesibilidad es el más extenso, el más exigente y el más costoso”, dijo Walter.

Julieta Sartori (2018), gerente general del Hotel Continental, comentó en una entrevista acerca de la capacitación realizada por el Ministerio de Turismo de Misiones:

“Se nos incentivó a conseguir la distinción de las Directrices de accesibilidad turística. En ella se abarcó las tres discapacidades más comunes: auditiva, motora y visual. Entre otras cosas, se buscó que los participantes desarrollaran empatía hacia los turistas con algún tipo de discapacidad. No pudimos alcanzar la distinción por algunas deficiencias arquitectónicas. (...) Los programas de calidad son muy exigentes. Por ejemplo, el ascensor del hotel debe contar con una cierta medida para poder calificar, entre otras cosas. Y nosotros no cumplíamos con ese requisito.”



## Capítulo III. Encuestas

### Resultados de las encuestas de capacitación del personal en los hoteles Grandes

#### Crucero\*\*\* y Continental\*\*\*

En el mes de octubre del 2018 se realizó una encuesta a empleados de los hoteles Grand Crucero\*\*\* y Continental\*\*\*, tomando una muestra de treinta empleados que representa el 37% del total, teniendo en cuenta que en cada hotel trabajan cuarenta empleados. El objetivo de esta encuesta era determinar el nivel de capacitación que recibió el personal para tratar con personas con movilidad reducida y estos fueron los resultados.<sup>36</sup>

1) ¿Con cuánta frecuencia recibe información en materia de turismo accesible?

De las encuestas se desprende que el 54 % del personal de los hoteles recibe información de turismo accesible con poca frecuencia, el 8% de vez en cuando, mientras que el 38% restante no recibe información.

2) ¿Mediante qué medios recibe usted información?

Del 64% de los empleados que reciben información, el 70% se informa a través de internet. El 18% recibió mediante folletería y el 12% restante realizó cursos presenciales. En algunos casos, optaron por decisión propia realizar capacitaciones para tratar con personas de disminución visual o aprendieron lenguaje de señas.

3) ¿Qué organismo le envía la información?

---

<sup>36</sup> Véase Anexo VII, página 111.

El 81% respondió que el Ministerio de Turismo fue el encargado del asesoramiento. El 13% recibió información del Consejo Provincial de Discapacidad y solo el 6% de otras fuentes.

4, 5) ¿Se ha realizado alguna capacitación en materia de accesibilidad desde los últimos 12 meses? ¿Se lleva un registro de las capacitaciones realizadas? En ninguno de los hoteles se realizó una capacitación desde la dirección del hotel en el año anterior, ni se lleva un registro de las capacitaciones realizadas.

Algunos empleados del hotel Grand Crucero Posadas\*\*\* recibieron una capacitación para usar la plataforma elevadora correctamente en el año 2016. En concordancia con las palabras de Walter Nacimiento, Julieta Sartori, gerente general del Hotel Continental\*\*\*,<sup>37</sup> comentó en una entrevista que a principios del año 2017 que el Hotel Continental participó en el programa de Directrices de Accesibilidad Turística organizado por el Ministerio de Turismo y Deportes. Lo mismo sucedió en el caso del hotel Grand Crucero. Sin embargo, como mencionamos anteriormente, ambas capacitaciones se realizaron fuera del plazo establecido.

6) ¿Cree necesario que el personal hotelero esté capacitado para atender a turistas con discapacidad?

Es sorprendente que, a pesar de la poca capacitación que reciben, todos los empleados consideraron que era importante recibir cierta capacitación. Muchos de ellos expresaron de forma verbal que aprendieron en la práctica a tratar con personas en esta situación

7) ¿Qué leyes conoce?

---

<sup>37</sup> Véase Anexo III, página 105.

En cuanto al marco legal, un 64% escuchó hablar de la Ley del Turismo accesible, aunque al sabían muy poco de ello, en algunos casos solo el nombre de la ley.

8) ¿Dispone el hotel de personal capacitado para realizar actividades recreativas orientadas a personas con movilidad reducida?

Ninguno de los hoteles dispone de personal que cumpla con esta condición.

9) ¿Dispone el hotel de personal capacitado para atender a personas con movilidad reducida en caso de una evacuación urgente?

En la última pregunta, el 10% afirmó que el personal del hotel dispone con personal capacitado para atender a un turista con movilidad reducida en caso de una evacuación urgente. Sin embargo, al tratar más a fondo este tema, aquellos que dieron una respuesta afirmativa a esta pregunta dijeron que con la experiencia fueron aprendiendo a manejar situaciones urgentes y por ese motivo se sienten capacitados.

Se ha visto que los empleados consideran importante este punto, aunque no han tenido la oportunidad de realizar las capacitaciones necesarias. Por prueba y error aprendieron a tratar con personas con movilidad reducida, adquirieron experiencia y por eso se sienten capacitados para brindarles un buen servicio. Algunos respondieron que no reciben tantos turistas como para que se justifique realizar capacitaciones. Pero analizando la situación desde otro punto de vista, debemos plantearnos la pregunta: ¿qué turista con movilidad reducida se alojaría en un hotel donde los empleados no conocen sus necesidades y no saben cómo tratarlos?

## Capítulo IV. Plan de mejoras para un espacio accesible

Por un lado, los prestadores de servicios turísticos deben estar bien capacitados para atender a este sector.

En el caso del personal hotelero, hay dos aspectos a tener en cuenta. Por un lado, quien está en contacto con el público debe conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento: número de habitaciones, amplitud de las puertas de los cuartos de baño, altura del inodoro, si hay ducha o bañera, etc., para poder asesorar al turista sobre las verdaderas condiciones de accesibilidad del hotel.

En cuanto al comportamiento, en el Manual de Aplicación citado anteriormente se da algunas pautas para tratar con las personas con movilidad reducida. Sería conveniente que desde la dirección del hotel trabajen de continuo en cumplir con las siguientes recomendaciones:

- Cada persona con discapacidad es única y sus capacidades, sus necesidades y sus motivaciones la harán diferente de cualquier otra persona. Por tanto, lo primero será siempre respetar y tratar de conocer cuáles son las particularidades de esa persona. No deberíamos tener miedo de preguntarle directamente qué tipo de ayuda precisa y como quiere que se la brindemos.
- El hotel debería disponer de una o varias sillas de ruedas a disposición del turista que la requiera. Algunas personas pueden llegar por sus medios al hotel pero necesitan una silla de ruedas para desplazarse en trayectos largos.
- Si una persona con movilidad reducida tendrá que caminar mucho para llegar a alguna parte del hotel, se le debería preguntar si quiere utilizar una silla de ruedas. Nunca se debería apurar directa o indirectamente a la persona que camina despacio o con muletas o bastones, sino que la persona sana debe ajustar su paso. Además, nunca se le debe separar de sus muletas, bastones o andador.

- En el caso de las personas con silla de ruedas, antes de tomar la iniciativa en empujar la silla, sería conveniente preguntarle si precisa ayuda para trasladarse o si prefiere moverse solo. En caso de empujar la silla, se debe mover despacio y no girar bruscamente. Siempre se debe dirigir a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante. Para hablar con una persona que utiliza silla de ruedas hay que situarse de frente y en lo posible a la misma altura visual.
- En el caso de las personas con baja estatura, no se debe prejuzgar su capacidad intelectual ni tratarlo como un niño. Se debe evitar cualquier diminutivo al hablar con él (por ejemplo, las piernitas o los bracitos). Además, se debe adaptar el paso al caminar ya que, como el tamaño de sus piernas es más corto, pueden recorrer menos distancia en cada paso que dan. Por otra parte, el Manual de Directrices de Accesibilidad dio algunas sugerencias para tratar a personas con movilidad reducida en caso de evacuación del edificio.
- En primer lugar, el hotel debería contar con personal entrenado espacialmente para la evacuación de personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Es indispensable que el hotel tenga un registro permanente y actualizado de las personas imposibilitadas de evacuarse por sus propios medios, para poder establecer un rol de emergencia para las mismas.
- Si es posible, cada persona que tenga algún tipo de discapacidad –más allá de que tenga autonomía propia - debería contar con una persona que vele por ella durante la evacuación.
- Antes y durante la asistencia a una persona con movilidad reducida, se le debe preguntar cómo desea ser asistida.
- En caso de evacuación de una persona en silla de ruedas, se asignarán dos personas entrenadas para ayudarla a utilizar las escaleras internas del edificio (ya que no es recomendable utilizar el ascensor en caso de emergencia).

Las encuestas y entrevistas realizadas en el presente trabajo, hacen evidente que un servicio eficiente va más allá de cumplir con una serie de leyes o con los requisitos de un manual. Implica dar un trato humano a todos, mostrar empatía, amabilidad y respeto. Esto significa que quienes brindan ese servicio deben adaptarse a las personas.

Dado que el personal del hotel cambia frecuentemente, es conveniente que desde la Dirección se brinden capacitaciones al menos una vez por año.

Por otra parte, es necesario que el Ministerio de Turismo de la Provincia de Misiones tome las siguientes medidas para a largo plazo, contribuir de una mejor manera al turismo accesible:

- Fomentar una actitud positiva desde todos los sectores del Ministerio de Turismo, de modo que se contrarreste el pensamiento que tienen muchos profesionales en turismo de “El turismo está en Iguazú”. Esto permitirá trabajar con mayor motivación en todo el sector turístico.
- Llevar un registro oficial y actualizado de los hoteles en la Ciudad de Posadas.
- Una vez que se logró eso, realizar un registro de los hoteles en condiciones de recibir a personas con movilidad reducida, realizando un relevamiento previo.
- Incorporar al plan de la carrera de Licenciatura en Turismo dictada en la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Misiones una materia sobre turismo accesible para concientizar a los futuros profesionales.

## Capítulo V. Conclusión

En base al cumplimiento del objetivo general de “Analizar la oferta hotelera en la Ciudad de Posadas apta para personas con movilidad reducida en cuanto a infraestructura y capacitación del personal” mediante un relevamiento in situ, encuestas y entrevistas, se desprende que si bien algunos hoteles cuentan con una infraestructura adaptada para personas con movilidad reducida, el personal no está debidamente capacitado. En ninguno de los hoteles encuestados, se realizó una capacitación desde la dirección del establecimiento, aunque participaron en el programa de Directrices de Accesibilidad Turística organizado por el Ministerio de Turismo.

No obstante, los empleados consideraron que era importante recibir capacitación sobre el tema. Quienes expresaron sentirse capacitados para atender a una persona con movilidad reducida, aprendieron mediante la propia experiencia en la práctica diaria, a tratar con personas en esta situación.

Para poder cumplir con el objetivo general, se establecieron una serie de objetivos específicos que se fueron cumpliendo a lo largo del trabajo:

- Diferenciar los diversos grados de discapacidad motriz y sus respectivas necesidades. Primero, se analizaron los tipos de discapacidad y luego más específicamente, la discapacidad motriz. Se trata de discapacidad motriz cuando se ve limitada la movilidad de los miembros superiores o inferiores, ya sea parcial o totalmente, temporal o permanente. Las causas pueden ser múltiples: un accidente, una enfermedad crónica o temporal, un embarazo o edad avanzada. En el caso de discapacidad por miembros inferiores, dependiendo el nivel de discapacidad, puede ser que anden en silla de ruedas, muletas, dificultad para caminar aunque también se ven igualmente afectadas las personas que llevan equipaje, o carritos de bebé. Se vio que sus necesidades varían

según el tipo de discapacidad y también de persona a persona. Mientras que una persona en silla de ruedas puede movilizarse de forma independiente siempre y cuando el entorno se lo permita, otra puede que necesite de ayuda para trasladarse.

- Analizar las barreras arquitectónicas y sociales con las que suelen encontrarse las personas con movilidad reducida. Se analizaron los impedimentos físicos en cuanto a infraestructura como escalones, falta de suelos antideslizantes, ascensores pequeños y por otro lado los impedimentos sociales como la discriminación que se enfrentan, los prejuicios, la poca voluntad de adaptar el entorno a sus necesidades. Para lograr este objetivo, se realizó en primer lugar un análisis teórico de la problemática y luego se hicieron entrevistas a personas con discapacidad motriz que se enfrentaron a este tipo de barreras.
- Identificar los hoteles con la infraestructura adaptada para personas con discapacidad motriz en la Ciudad de Posadas. Mediante consultas tanto a los hoteles como al Ministerio de Turismo de Misiones y un posterior relevamiento dentro de los hoteles, se encontraron 4 hoteles con la infraestructura básica para personas con movilidad reducida: el Hotel Maitei Resort\*\*\*\*, Hotel Grand Crucero Posadas\*\*\*, Hotel Continental Posadas\*\*\*, y el Hotel HA Urbano\*\*\*\*.
- Seleccionar dos de los hoteles y analizar su capacitación del personal para tratar a personas con movilidad reducida. Para analizar la capacitación del personal, se seleccionaron dos hoteles en los que era posible hablar y encuestar directamente al personal del hotel: el Hotel Grand Crucero Posadas\*\*\* y Hotel Continental Posadas\*\*\*. Se realizó una encuesta al personal del hotel con preguntas sencillas acerca de la capacitación que reciben y cuando fue posible, se entrevistó al gerente del hotel.
- Identificar las posibles falencias en cuanto a la capacitación del personal. A partir de las encuestas y entrevistas se desprendió que el personal de los hoteles no recibe capacitación práctica y reciben muy poca información o ninguna. Esto no es un problema a nivel personal,



sino que existe una falta de concientización desde la gerencia sobre la necesidad de atender de forma especializada a las personas con discapacidad.

➤ Proponer medidas para una mejor atención a las personas con movilidad reducida. Se analizaron algunos puntos de los programas de Accesibilidad realizados por el Ministerio de Turismo y Deportes junto con la Agencia Nacional de Discapacidad y se propuso adaptar los hoteles a las medidas expuestas en el programa. A su vez, se propusieron nuevas medidas que puede implementar la gerencia para que el personal reciba una capacitación continua.

La hipótesis planteada inicialmente es: “La capacitación del personal en los hoteles de la Ciudad de Posadas cuya arquitectura fue adaptada para personas con movilidad reducida no cubre las necesidades de los turistas con los diferentes tipos de discapacidad motriz”

En esta investigación se ha demostrado que la hipótesis es cierta. La falta de capacitación del personal es un problema existente y esto quedó plasmado tanto en las encuestas realizadas al personal de los hoteles de Posadas como a los turistas con movilidad reducida. El problema no es solo del personal que atiende directamente al hotel, sino principalmente desde la gerencia, que no ve la necesidad de realizar capacitaciones de forma periódica.

Los temores de los turistas con movilidad reducida ante las barreras arquitectónicas, como escalones, desniveles y falta de rampas, estos temores se reducen, si se sienten acompañados y contenidos desde su ingreso al establecimiento.

La falta de soluciones ante cualquier tipo de barreras, se debe a la resistencia por parte de los responsables de los establecimientos, a realizar inversiones económicas. Con respecto a las barreras arquitectónicas, aunque las modificaciones edilicias necesarias no sean muy costosas, lo ven como un gasto y no como una inversión. En cuanto a las barreras sociales, se ha demostrado que sucede algo similar, la capacitación al personal se ve como un gasto y una pérdida de tiempo, y no como una inversión. Los mismos responsables de los establecimientos

hoteleros no ven la necesidad de mejorar en este aspecto porque consideran que los turistas van a adquirir el servicio de todos modos.

La mayoría de las personas con discapacidad no intentan cambiar el mundo en que se mueven, sino que se acostumbran a desenvolverse en situaciones donde ellos tienen que adaptarse al entorno y consideran que es inútil hacer respetar su derecho a ser tratados en igualdad de condiciones que el resto de los turistas. Las personas que, a pesar de su discapacidad, hacen turismo, son aquellas que a nivel personal asumen el desafío de sobreponerse a las barreras sociales mencionadas en este trabajo. Dan por sentado que el personal de los hoteles no está capacitado, que en su mayoría, no va a mostrar empatía ni a ponerse en el lugar de la persona con discapacidad, y que el resto de las personas las va a mirar con impaciencia y a juzgarlas. Saben que son diferentes y se van a sentir diferentes, pero aun así deciden emprender un viaje y hacer frente a las situaciones adversas, centrándose en los puntos positivos y en el disfrute de sus vacaciones.

Para una persona con algún tipo de discapacidad, no sólo es importante que se sienta bien atendida, es fundamental, que los empleados de los establecimientos demuestren que saben cómo tratarlos, porque están preparados para recibirlos. La expresión facial de un empleado hace evidente si está o no está capacitado para el servicio que debe brindar; la persona que está siendo atendida percibe inmediatamente cuando no tienen noción de cómo tratarlo, simplemente porque es diferente. Esa actitud lo descorazona, y aunque luego se esfuercen por atenderlo apropiadamente, la primera impresión es la que perdura. Los mismos responsables de los establecimientos hoteleros no ven la necesidad de mejorar en este aspecto porque consideran que los turistas van a adquirir el servicio de todos modos. Sin embargo, deberían tener en cuenta, que “no hay una segunda oportunidad, para causar una buena primera impresión...”. Cito las palabras mencionadas por Walter Nacimiento, Coordinador provincial de calidad, Ministerio de

Turismo de Misiones: “un establecimiento que no está bien adaptado se puede complementar con la correcta atención del personal”<sup>38</sup>.

Un servicio eficiente va más allá del mero cumplimiento de leyes o requisitos de un manual. Implica dar un trato humano a todos, sin distinción, mostrar empatía, amabilidad y respeto, en un marco de contención e inclusión.

---

<sup>38</sup> Véase Anexo 1, pág.100

## Capítulo VI. Anexos

### Anexo I

#### **Entrevista a Walter Nacimiento, Coordinador provincial de calidad, Ministerio de Turismo de Misiones**

S: ¿Tienen un registro de hoteles adaptados para personas con movilidad reducida?

W: Tenemos un registro en la parte de calidad sobre las empresas que tuvieron la distinción de directrices de accesibilidad para servicios turísticos y para alojamientos que son programas del Ministerio de Turismo de la Nación organizado junto con el Servicio Nacional de Rehabilitación. En la provincia actualmente son siete, cinco en Posadas y dos en Puerto Iguazú. Tenemos dos restaurantes llamados el Rancho y La Ruedita. Por otro lado, tenemos dos hoteles, el HA Urbano y el Maitei y el centro de informes del ministerio de turismo en el ingreso por la ruta 12.

S: Estos lugares que mencionaste, además de estar adaptados para personas con movilidad reducida, ¿están adaptados para otros tipos de discapacidad?

W: Sí, estos programas de calidad abarcan las tres capacidades más comunes: discapacidad móvil, auditiva y visual. En todos los aspectos se busca una mejora. Por ejemplo, en los restaurantes además de tener rampa, deben tener menú en braille, altura de mesas y de sillas adecuadas para sillas de ruedas y otros detalles técnicos. Además, al hablar de discapacidad motriz hablamos de una persona en silla de ruedas, a una persona embarazada o que va con su carrito de bebé, o una persona que sufrió un esguince. Por experiencia propia, la ciudad no está preparada.

En la primera capacitación de taller hacemos un taller vivencial primero para los gerentes y después para el personal, salimos a dar una vuelta por la ciudad en las tres modalidades: en silla de ruedas, después con los ojos vendados, y luego un ejercicio de comunicación con otras personas sin pronunciar palabras, con los oídos tapados. El objetivo de esto es que ellos desarrollen la empatía a las personas con discapacidad y realmente puedan ver la necesidad de

cómo tienen que mejorar. Implementamos varios programas de calidad turística de la subsecretaría y empezamos con el de accesibilidad. Cuando se realizó realmente me di cuenta de la importancia de la accesibilidad, no solo en los servicios sino también en la infraestructura de la ciudad y de cómo atender a las personas. Porque un establecimiento que no está bien adaptado se puede complementar con la correcta atención del personal. Por eso, son importante los dos, la infraestructura y la capacitación del personal.

S: Esa capacitación, se hizo en los hoteles y restaurantes que me dijiste antes.

W: Sí, tanto en Posadas como en Puerto Iguazú.

S: Y el resto de los hoteles de Posadas, ¿se sabe si el personal tiene alguna capacitación?

W: Algunos de los otros hoteles participaron pero no obtuvieron la distinción. De todos los programas de calidad es quizás el más extenso, el más exigente y el más costoso. Porque implica inversión en la infraestructura. Muchas veces es más caro solucionar algo que está mal que hacerlo desde cero y se presenta una dificultad.

S: Claro, por ejemplo en el caso de una rampa que está mal hecha.

W: Sí, muchas veces está la rampa, la hicieron apurados pero en el ángulo incorrecto y no sirve para nada.

Hay distintos grados de discapacidad. El programa busca que aunque una persona tenga un grado alto de discapacidad se pueda manejar solo, de manera independiente. Hay personas con discapacidad que les gusta viajar solos y debe tener la total libertad de ingresar al hotel sin necesitar de alguien que le ayude con la silla de ruedas.

Un hotel de Posadas pidió todos los elevadores nuevos con iluminación, alerta sonora y las teclas en braille. Pero las puertas eran de 80 cm cuando deberían ser de 85 cm. Lamentablemente, no pudo seguir con el programa. Por más que tenga una habitación muy bien adaptada en el primer

piso, de nada le sirve si el elevador no cuenta con las medidas necesarias para trasladar a una persona con discapacidad.

En los restaurantes, la persona con discapacidad debería pasar por el mismo lugar que todos los huéspedes. Se busca la igualdad de servicio y de calidad en atención con y sin discapacidad.

S: ¿Y se sabe de hoteles que quizás no hayan recibido la distinción porque no están adaptados para todas las discapacidades, pero sí están adaptados para personas con movilidad reducida?

W: Sí, tengo conocimiento del Hotel Continental que tiene dos habitaciones adaptadas, el Hotel de Crucero que se inauguró posterior a esta implementación y tiene una rampa móvil en las escaleras. Tiene una habitación adaptada aunque no la recorrí. El Apart Urunday están haciendo una habitación adaptada. Yo les pasé los manuales para que hagan la inversión con las medidas reglamentarias y la próxima vez puedan obtener la distinción. Vamos avanzando en lo que podamos solucionar.

Igual todos los programas son voluntarios. Se invita a todas las empresas pero solo las que tienen la posibilidad se suman. Al margen de que existe la ordenanza. Nosotros lo vemos como un plus para que se distinciones de esa manera pero ellos quizás no quieren dedicar el tiempo a la capacitación o por cualquier otro motivo, porque es una inversión.

S: ¿Tiene conocimiento de restaurantes adaptados para personas con discapacidad que no estén dentro del programa?

W: Con respecto al ingreso, los sitios gastronómicos en el Shopping son fáciles de acceder debido a que están al mismo nivel del piso. Desconozco si tienen menú en braille o si las alturas de las mesas son adecuadas. En la Costanera, hay algunos lugares. Uno de ellos es Itacuí tiene una entrada lateral donde puede ingresar a una parte del establecimiento. A veces invierten en una rampa y piensan que son accesibles, pero el resto de las instalaciones como el alto de las mesas o los baños no están adaptadas. Tener una rampa sería lo mínimo que deben hacer. Hay

mucho desconocimiento en la materia. A veces el arquitecto que diseña la rampa tampoco está bien asesorado en el tema.

S: ¿Conocen empresas de transporte privadas que tengan servicios adaptados?

W: Bueno en Iguazú hay tres agencias de turismo en Puerto Iguazú que están trabajando para recibir la distinción. Ellos tienen algunos móviles ya adaptados y están teniendo buenos resultados. Y acá en Posadas no tengo conocimiento.

S: ¿Tienen registros de la demanda turística de turismo accesible en Posadas o en Puerto Iguazú?

W: No, seguramente en Parques Nacionales tienen registros de los que ingresan al parque Nacional de Iguazú pero acá no.

---

## Anexo II

### **Entrevista a Gustavo Alvarenga, gerente general del hotel Julio César\*\*\*\***

S: ¿Con cuánta frecuencia reciben información en materia de turismo accesible?

G: Con poca frecuencia. A veces desde el Ministerio de Turismo de Misiones y en otras ocasiones mediante cursos presenciales desde la Municipalidad de Posadas.

G: ¿Se ha realizado alguna capacitación al personal del hotel en materia de accesibilidad durante los últimos doce meses?

G: Sí, hace poco se realizó una capacitación para atender a personas no videntes en el sector gastronómico del hotel. Se les mostró el menú en braille y otras cosas a tener en cuenta.

S: ¿Crees que es necesario que el personal del hotel esté capacitado?

G: Sí, es necesario. Pero tanto la capacitación como la accesibilidad arquitectónica implican una inversión grande de recursos.

S: El Ministerio de Turismo incentivó a los hoteles hace ya varios meses a obtener la distinción de accesibilidad turística y se brindaron capacitaciones para tal fin. ¿Participaron ustedes?

G: No, eso implicaría mucho tiempo y sobre todo mucho gasto. Este hotel fue construido en 1991 y en ese momento no se tenía en cuenta los factores de accesibilidad. Calificar como establecimiento accesible implica remodelar todas las instalaciones. Realizar eso en un hotel ya construido para que sea apto para discapacitados requiere mucho gasto y es algo que no podríamos cubrir. Eso es lo que sucede con la mayoría de los hoteles en Posadas. Los hoteles HA Urbano\*\*\*\* y Maitei Resort\*\*\*\* que obtuvieron las distinciones de accesibilidad pudieron adaptar sus instalaciones porque recibieron una subvención del Estado. En cambio, nosotros no. Preferimos amortiguar las deficiencias arquitectónicas con la buena voluntad para ayudar a las personas con movilidad reducida.



S: ¿Disponen de personal capacitado para atender a personas con movilidad reducida?

G: No se realizaron cursos, pero con la experiencia y la práctica, a prueba y error uno aprende a atender a todo tipo de turistas.

### **Anexo III**

#### **Entrevista a Julieta Sartori, gerente general del hotel Continental Posadas\*\*\***

Julieta Sartori fue entrevistada en octubre del 2018.

S: ¿Con cuánta frecuencia reciben información en materia de turismo accesible?

J: En realidad con poca frecuencia. Una vez al año se realizan capacitaciones desde el Ministerio de Turismo de Misiones para tratar con personas de diferentes tipos de discapacidad y nosotros queremos que nuestros empleados realicen esta capacitación.

S: ¿Se ha realizado alguna capacitación al personal del hotel en materia de accesibilidad durante los últimos doce meses?

J: No, la última capacitación realizada fue hace 18 meses incentivada por el Ministerio de Turismo de Misiones, en el cual se nos incentivó a conseguir la distinción de las Directrices de accesibilidad turística. En ella se abarcó las tres discapacidades más comunes: auditiva, motora y visual. Entre otras cosas, se buscó que los participantes desarrollaran empatía hacia los turistas con algún tipo de discapacidad. No pudimos alcanzar la distinción por algunas deficiencias arquitectónicas. El hotel en sí está adaptado para personas con movilidad reducida. De hecho, el dueño se traslada en silla de ruedas, por lo que la estructura general del hotel fue pensada para personas con movilidad reducida. Los pasillos son muy anchos, no hay escalones ni siquiera en la entrada del hotel y contamos con una habitación adaptada. Pero los programas

de calidad son muy exigentes. Por ejemplo, el ascensor del hotel debe contar con una cierta medida para poder calificar, entre otras cosas. Y nosotros no cumplíamos con ese requisito.

S: ¿Crees que es necesario que el personal del hotel esté capacitado?

J: Sí, por supuesto.

S: ¿Disponen de personal capacitado para atender a personas con movilidad reducida en caso de una evacuación urgente?

J: Tenemos un plan de contingencia y todos los años se realiza un simulacro en caso de evacuación. En este plan se tiene en cuenta este aspecto también aunque de manera superficial.

## **Anexo IV**

### **Entrevista a Marian Cabrera**

\_Marian Cabrera, de 29 años, sufre de paraplejia muscular y se traslada con la ayuda de un bastón canadiense. A pesar de ello, viaja con mucha frecuencia a todos los destinos de Argentina. En julio del 2018 se le realizó una entrevista.

S: ¿Cuál es tu problema físico?

M: Tengo paraplejia muscular desde nacimiento y fue sometida a ocho cirugías de tendón, una bajo la rodilla, dos bajo el talón y otra en el aductor. Estos problemas hicieron que desarrollara una fobia social porque desde chica, mis abuelos me desarrollaron mucho miedo porque me criaron con mucha sobreprotección. Siempre al ir al colegio me acompañaban y me iban a buscar. Cuando no veía a nadie me agarraban sofocos y sudoración, porque pensaba que nadie me iba a ir a buscar.

S: ¿Qué te ayudó a sobrellevar esta situación?

M: Me ayudó irme de mi casa y hacer la rehabilitación. Empecé siete años después de la última cirugía. Los masajes descontracturantes me ayudaron realmente. Empecé a caminar con cosas en la mano, a caminar sola y mentalizarme que no me iba a pasar nada y luego comencé a viajar sola. Aprendí a pedir ayuda para realizar algunas tareas, como cruzar algunas calles anchas.

S: ¿Te sentiste discriminada alguna vez?

M: No directamente. En el colegio me trataban muy bien, tenía muchos amigos y lo mismo puedo decir de otras personas que me rodearon. Pero lo más feo para mí es que siempre me están mirando, que todo el tiempo miren como camino y que movimientos hago. Me costó mucho superarlo. El otro día fuimos con unas amigas a las cataratas y por un largo trecho me agarraba por las barandillas. Ella quería saber cómo se siente que todo el tiempo me estén mirando. Entonces ella usó el bastón canadiense por un tiempo y se dio cuenta por lo que estoy pasando. Como soy Testigo de Jehová, hablar con las personas del Reino de Dios me ayudó mucho a superar la fobia que tengo y también la vergüenza y timidez, aunque hasta hoy, a veces me surge el pánico cuando estoy con mucha gente alrededor mío.

## **Anexo V: Entrevista a Tito Lasanta, hipoacusia y edad avanzada**

Tito Lasanta, de 96 años, padece de hipoacusia y dificultades para trasladarse por la edad avanzada. Sin embargo, acostumbra a viajar cuatro veces al año, solo. En octubre del año 2018 se realizó una entrevista.

S: ¿Consideras que los alojamientos están adaptados para personas con discapacidad?

T: La verdad que no. Recuerdo el último viaje que hice a Bogotá, Colombia en julio de 2016. En cuanto a la infraestructura, no había pasamanos en los baños y había un desnivel entre la habitación y el baño. A causa de ello, me tropecé y me caí.

No había información disponible para saber con anterioridad si el alojamiento estaba o no adaptado para personas con movilidad reducida o algún otro problema. Por otro lado, el personal hablaba en un tono de voz muy bajo, y debía pedir que me repitan varias veces para poder escuchar. Aparte no mostraban empatía con mis limitaciones.

S: ¿Presentaste quejas por estos motivos al alojamiento?

T: No presente quejas, estoy acostumbrado a tropezar debido a mi edad y a perder las discusiones por mis problemas de audición. Al final terminé adaptándome yo a los hoteles. Es la única manera en la que puedo disfrutar de mis vacaciones.

S: ¿Conocés personas que pasaron por una situación similar?

T: Sí, muchas. Me reúno en un centro de jubilados donde se organizan viajes y la mayoría tiene algún tipo de discapacidad física, auditiva o visual debido a la edad avanzada.

S: ¿Qué sugerencias darías para que se mejore el servicio brindado a las personas con discapacidad en vista de sus necesidades?

T: Tendrían que adaptar los alojamientos a las necesidades básicas de las personas. Instalar rampas, pasamanos, pisos sin desniveles y dar un buen asesoramiento. El personal debe estar

capacitado y hablar en un tono de voz más elevado, ya que usan el mismo tono de voz para todos, sin tener en cuenta las limitaciones ajenas.

## **Anexo VI**

### **Entrevista a Eduardo Bordo**

Eduardo Bordo, de 64 años, padece de hipoacusia y parálisis total en el brazo derecho. Él viaja junto con su familia tres veces al año y se hospeda tanto en hoteles como en cabañas. En octubre de 2018 fue entrevistado y contó sobre su estadía en Camboriú en enero del 2015. Si bien se alojó en una cabaña, su testimonio revela las dificultades a las que se enfrentan las personas con movilidad reducida en sus miembros superiores.

S: ¿Considerás que el alojamiento estaba adaptado para personas con discapacidad?

E: No estaba adaptado. Había escalones en la entrada, no había rampas, ni había pasamanos en los baños lo cual dificultaba su uso cómodo.

S: ¿Ha presentado quejas por este motivo al alojamiento?

E: No presenté quejas, no se pudo acceder al dueño de la cabaña, por tratarse de una agencia. Por otro lado, estoy acostumbrado a las deficiencias hoteleras y de alojamientos y a la indiferencia de las personas que se encuentran a cargo.

S: ¿Conoce otras personas que pasaron por una situación similar?

E: Si, conozco muchas. Entre otros, mi mamá quien se traslada con la ayuda de un un bastón por la edad avanzada.

S: ¿Qué sugerencia daría para que se mejore el servicio brindado a las personas con discapacidad en vista de sus necesidades?

E: Tendrían que adaptar los alojamientos a las necesidades básicas de las personas, todo alojamiento tiene que tener rampas de acceso, pasamanos, pisos sin desniveles, personal

capacitado y brindar un buen asesoramiento al momento de alquilar una cabaña o de reservar una habitación en el hotel.

S: Otros comentarios que consideres oportunos

Los servicios de alojamiento no están interesados en mejorar la estadía de las personas con discapacidad, en la mayoría de los casos, por darle prioridad al aspecto económico, ya que es caro adaptar las instalaciones. En otros casos, simplemente no consideran a las personas con discapacidad por ignorancia en el tema y por eso tampoco dedican tiempo a capacitar al personal.

## Anexo VII: Resultados de las encuestas a empleados de los hoteles Continental\*\*\*

### y Grand Crucero\*\*\* en Posadas

En cada hotel trabajan alrededor de 40 empleados. Se entrevistó a un grupo de empleados de ambos hoteles que representa el 37% del total.

#### 1) ¿Con cuánta frecuencia recibe información en materia de turismo accesible?



#### 2) ¿Mediante qué medios recibe información sobre accesibilidad?



**3) ¿Qué organismo le envía la información?**



**4) ¿Se ha realizado alguna capacitación al personal del hotel en materia de accesibilidad durante los últimos 12 meses?**



**5) ¿Se lleva un registro de las capacitaciones realizadas(...)?**

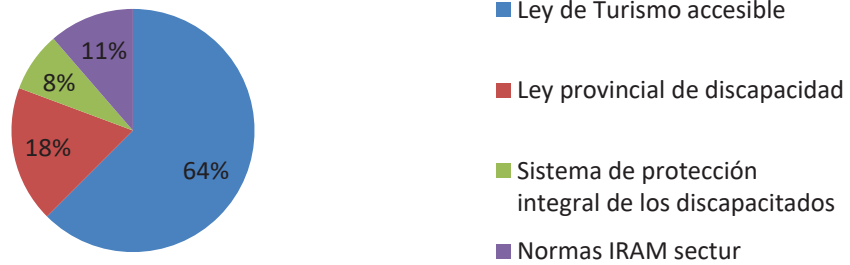


**6) ¿Cree necesario que el personal hotelero esté capacitado para atender a turistas con capacidades diferentes?**





### 7) ¿Qué leyes conoce?



### 8) ¿Dispone el hotel de personal capacitado para actividades recreativas orientadas a personas con movilidad reducida?



### 9) ¿Dispone el hotel de personal capacitado para atender a personas con movilidad reducida en caso de una evacuación urgente?



## Anexo VIII: Fotografías



Entrada del hotel Grand Crucero Posadas. A la izquierda se puede observar la plataforma elevadora instalada para trasladar a las personas con silla de ruedas y a aquellas con movilidad reducida en sus miembros inferiores.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Eduardo S (ene. de 2019). Un lugar con luz propia. Tripadvisor. Recuperado de [https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel\\_Review-g312805-d805321-Reviews-Hotel\\_Grand\\_Crucero\\_Posadas\\_Express-Posadas\\_Province\\_of\\_Misiones\\_Litoral.html#photos;aggregationId=101&albumid=101&filter=7&ff=371192316](https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312805-d805321-Reviews-Hotel_Grand_Crucero_Posadas_Express-Posadas_Province_of_Misiones_Litoral.html#photos;aggregationId=101&albumid=101&filter=7&ff=371192316)



Grifos tipo palanca del hotel Grand Crucero Posadas. Ideal para personas con movilidad reducida en sus miembros superiores.<sup>40</sup>



Hotel Continental Posadas. Esta foto fue tomada desde la plaza 9 de Julio, principal plaza de Posadas y se puede apreciar que la plaza, la calle y la vereda del hotel se hallan al mismo nivel. Ideal para personas que se trasladan en silla de ruedas o personas con carritos de bebés.<sup>41</sup>

<sup>40</sup> Prodi (nov. de 2018). Muy amplio. Tripadvisor. Foto recuperada de [https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel\\_Review-g312805-d805321-Reviews-Hotel\\_Grand\\_Crucero\\_Posadas\\_Express-Posadas\\_Province\\_of\\_Misiones\\_Litoral.html#photos;aggregationId=101&albumid=101&filter=7&ff=361182607](https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312805-d805321-Reviews-Hotel_Grand_Crucero_Posadas_Express-Posadas_Province_of_Misiones_Litoral.html#photos;aggregationId=101&albumid=101&filter=7&ff=361182607)

<sup>41</sup> Abril de 2015. Fotografía de Google Maps. Recuperado de <https://www.google.com.ar/maps/@-27.3668216,-55.8943911,2a,75y,182.3h,84.86t/data=!3m6!1e1!3m4!1s7-YmXe-L0Z0Ootro2WR7hQ!2e0!7i13312!8i6656>

## Capítulo VII. Bibliografía

### Libros en formato impreso o digital

- Defensoría del Pueblo, CABA. Defensoría del turista (2015). Turismo accesible: Consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico. Recuperado de: <http://www.defensoriaturista.org.ar/archivos/turismo-accesible-consideraciones-para-la-atencion-de-la-demanda-en-el-sector-turistico.pdf>

- Gobierno de la Provincia de Misiones. (2010) Miradas históricas sobre Misiones en el bicentenario. Junta de Estudios Históricos de Misiones

-Juan M Areu Crespo. (1986). Bajada Vieja. Editorial Sadem.

-Lía Domínguez de Nakayama (1994). Relevamiento turístico: Propuesta metodológica para el estudio de una unidad territorial.

-Organización Mundial del Turismo (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>

-Organización Mundial de la Salud. (2018). Temas de Salud: Discapacidades. Recuperado de: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

-Organización Mundial del Turismo. (2007) Entender el Turismo: Glosario básico. Recuperado de: <http://media.unwto.org/es>

Organización Mundial del Turismo (2013). Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos. Recuperado de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/recomendaciones.pdf>

- Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos. (2016). Hoteles accesibles para personas con movilidad reducida.

-Roberto C. Boullon. (1985). Planificación del espacio turístico.

-Rolando Kleger. (2016) El museo regional Aníbal Cambas y la Junta de Estudios Históricos de Misiones.

- Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires Dirección Provincial de Promoción Turística Dirección de Turismo Social y Accesible (2017). El rol de los recursos humanos en el turismo accesible. -Historia política e institucional de Misiones.

- Servicio Nacional de Rehabilitación y Ministerio de Turismo de la Nación. (2010). Manual de Aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos turísticos. Recuperado de: <https://www.snr.gob.ar/wp-content/uploads/2016/03/03-Manual-de-Aplicacion-Directrices-de-Accesibilidad.pdf>

## **Leyes**

-Congreso de La Nación Argentina. (24 de Junio de 1993) Decreto de protección integral de personas con discapacidad. Decreto 1313. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/10000-14999/13647/norma.htm>

-Congreso de La Nación Argentina. (15 de marzo de 1994) Ley de Accesibilidad de Personas con movilidad reducida. Ley 24.314. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/713/norma.htm>

-Congreso de La Nación Argentina. (15 de Agosto de 2002) Sistema de protección integral de las personas con discapacidad. Ley 25.643, artículos 1 y 2. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/77719/norma.htm>

-Congreso de la Nación Argentina. (21 de Mayo de 2008). Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad (2006). Ley 26.378, artículos 1 y 3. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/141317/norma.htm>

-Congreso de la Nación Argentina. (1 de noviembre de 2012) Ley de ciudadanía argentina. Ley 26.774. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/200000-204999/204176/norma.html>

-Secretaría Legislativa. Subdirección de Información Parlamentaria. (12 de Mayo de 2007) Ley provincial de discapacidad. Recuperado de <http://www.cgepm.gov.ar/descargas/Leyes/ley%202707%20Discapacidad.pdf?idTramite=21>

### **Artículos de información periodística**

-Así sesionó el Parlamento para Personas con Discapacidad (10-11-2017). Vía Misiones Cuatro. Recuperado de <https://misionescuatro.com/posadas/asi-sesiono-parlamento-personas-discapacidad/>

-Desde la Municipalidad promueven la inclusión laboral para personas con discapacidad. (9-06-2017). Municipalidad de Posadas. Recuperado de <http://posadas.gob.ar/2017/06/09/desde-la-municipalidad-promueven-la-inclusion-laboral-para-personas-con-discapacidad/>

-Difunden los derechos que tienen las personas con discapacidad en la Plaza 9 de Julio de Posadas (2-05-2017). Misiones online. Recuperado de <https://misionesonline.net/2017/05/02/difunden-los-derechos-tienen-las-personas-discapacidad-la-plaza-9-julio-posadas/>

-El parque Moconá apunta a seguir creciendo con nuevas obras. (3-02-2010). Misiones on line. Recuperado de <https://misionesonline.net/2010/02/03/el-parque-mocona-apuesta-a-seguir-creciendo-con-nuevas-obras/>

- El INDEC sale a relevar cuántas personas con discapacidad hay en la Argentina. Rosario Medina (18-04-2018). Diario Clarín. Recuperado de [https://www.clarin.com/sociedad/indec-sale-relevar-cuantas-personas-discapacidad-argentina\\_0\\_HkIXmgBhz.html](https://www.clarin.com/sociedad/indec-sale-relevar-cuantas-personas-discapacidad-argentina_0_HkIXmgBhz.html)

- Informe de Domingo: Discapacidad, las barreras. Griselda Acuña (16-09-2018). Diario el Territorio. Recuperado de <https://www.elterritorio.com.ar/informe-de-domingo-discapacidad-las-barreras-1554-et>

Turismo accesible: las claves de las "vacaciones inclusivas" en la Argentina. Gustavo Santos (2016). Infobae. Recuperado de <https://www.infobae.com/turismo/2016/10/02/turismo-accesible-las-claves-de-las-vacaciones-inclusivas-en-la-argentina/>

- "La Ruta Internacional de los Jesuitas será producto turístico clave en Latinoamérica"(05-08-16). Crónicas del sur. Recuperado de <http://www.cronicasdelsur.com/ruta-jesuita-latinoamerica/>

-Turismo sin barreras. Verónica Dema (2015). Diario La Nación. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/1807321-turismo-sin-barreras>.

- Un proyecto apunta a fomentar el turismo para discapacitados. Diario el Sol (2018) Recuperado de <https://www.elsol.com.ar/un-proyecto-apunta-a-fomertar-el-turismo-para-discapitados>

### **Sitios web**

-Centros para el control y la Prevención de Enfermedades. Las discapacidades y la Salud. Obstáculos para la participación (04-10-2017). <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html>

-Organización Mundial de la Salud. Temas de Salud. Discapacidades.

<https://www.who.int/topics/disabilities/es/>