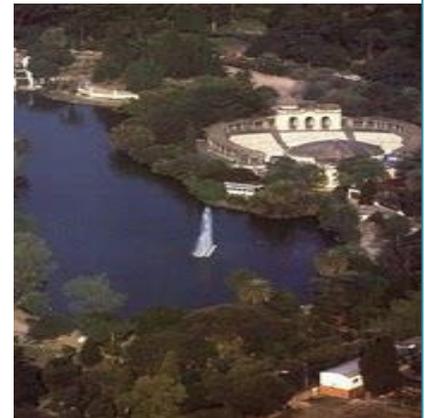




UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Turismo



Marzo 2011



Tesis de grado

"Turismo accesible en el Paseo del Bosque de la ciudad de La Plata"

Caso: Barreras urbanísticas y arquitectónicas.

Alumno: Ravlic Iván Leandro

Legajo N° 68.596/9

Director: Prof. Díaz Eduardo



*Dedicado a la
Memoria de quien
fuera el Fundador de la
Sociedad Pro-Ciegos
Luis Braille y la
Biblioteca Braille, quien
bregó por los Derechos
y la Dignidad de las
personas ciegas en la
ciudad de La Plata.
Mi abuelo Jorge Luis
Regnault*

AGRADECIMIENTOS

A mi familia por brindarme todo el apoyo incondicional en la realización y culminación de esta carrera.

A mi Director quien fue el que me guió en este trabajo, con la seriedad y responsabilidad que lo caracteriza en su labor.

A todos los profesores que con sus enseñanzas participaron en mi formación, no solo profesional, sino también en la personal.

Al Departamento de Turismo por mostrarse siempre predispuestos a atenderme frente a cualquier inquietud.

A la Fundación Tiflos y a la Biblioteca Braille por su aporte bibliográfico en esta tesis.
A los directivos entrevistados del Museo, el Consejo de Integración y la Dirección de Turismo.

Y a todos los amigos y compañeros, los de siempre y los realizados durante este camino, quienes me acompañaron, motivaron y me dieron fuerzas en todo momento.

RESUMEN

La siguiente investigación plantea un análisis de accesibilidad en el Paseo del Bosque, su correlación con la legislación actual y las políticas aplicadas sobre la temática por los distintos actores. Se definen conceptos vinculados al turismo accesible, a las personas involucradas y sus posibles barreras, los beneficios que atrae y los diferentes aportes a la sociedad que implica la práctica del mismo.

El trabajo se basa en recopilación bibliográfica, reconocimiento del campo de estudio, registro de las barreras, entrevistas a los referentes de cada área y el posterior análisis de la información.

Finalmente se llega a una conclusión acerca del nivel de accesibilidad del área de estudio y se elaboran recomendaciones sobre la misma.

Con este estudio se intenta demostrar la importancia social y económica de la accesibilidad en turismo y dejar presente un modelo de análisis de la misma aplicable a cualquier destino con interés urbano y/o arquitectónico accesible.

INDICE GENERAL

Introducción

Fundamentación	2
Problemática.....	3
Objetivos	4
Alcance.....	4

Capítulo I

ACCESIBILIDAD	6
1.1. Personas con movilidad y comunicación reducidas (PMCRs) Discapacidad	6
1.2. Barreras	7
1.3. Caracterización de las PMCRs y sus barreras.....	11
1.4. Como proyectar aplicando la accesibilidad al medio físico	16

Capítulo II

TURISMO ACCESIBLE	18
2.1. La calidad como pauta competitiva	19
2.2. Estadísticas	21
2.3. Beneficios de la accesibilidad turística	23

Capítulo III

METODOLOGÍA	27
-------------------	----

Capítulo IV

ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN	30
Objetivo específico 1	30
Objetivo específico 2	43

Objetivo específico 3	54
Objetivo general	57

Capítulo V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES	60
Conclusiones.....	60
Objetivo específico 4	61
BIBLIOGRAFÍA.....	63
WEB CONSULTADAS	65
ANEXOS	67

INTRODUCCIÓN



Fundamentación

“La eficacia en nuestra interacción con el entorno depende de nuestras propias capacidades y de cómo estén diseñados los objetos que nos rodean.

A lo largo de nuestra vida van cambiando nuestras características y nuestras actividades. Cuando somos niños nuestras propias dimensiones nos impiden alcanzar o manipular una serie de objetos, a veces por motivo de seguridad y, a veces porque no se ha pensado en los niños como usuarios. Cuando estamos a cargo de un bebe, nos encontramos ante muchas situaciones en las que solo podemos manipular con una mano, tenemos que sortear numerosos obstáculos en la calle con el cochecito, etc. En nuestra vida como adultos también nos encontramos en innumerables situaciones que nos dificultan temporalmente nuestra relación con el entorno (la mano vendada por un corte, una pierna enyesada, etc.)

Cuando alcanzamos cierta edad y a medida que pasan los años, nuestra fuerza y resistencia decrecen, el alcance de nuestras articulaciones disminuye, nuestros sentidos perciben peor y nos cuesta más recordar las cosas.

También es posible, aunque no tan frecuente, que a lo largo de nuestra vida contraigamos alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. Como le ocurre a un 10% de la población menor de 65 años.

Pero si somos afortunados y esto no nos sucede, sumado el tiempo durante el cual tenemos problemas de interacción con el entorno, porque somos niños, porque nos hemos torcido un tobillo, o porque nuestras capacidades al envejecer ya no son las mismas, al menos durante un 40% de nuestro tiempo de vida estamos sufriendo problemas de interacción con el entorno.”¹

“Sería impensable que las carreteras por donde circulan vehículos fuesen una carrera de obstáculos imprevistos con barreras infranqueables, zanjas, etc., y sin normas vinculantes de circulación, es decir, sin sanciones; como también lo sería que de un distrito a otro, de una comunidad a otra, de un estado a otro, cambiara el código de circulación y no pudiésemos descifrar las señales de tráfico. Pues bien, esto, que sería impensable en las calzadas, ocurre habitualmente con los peatones en las aceras. No es una incongruencia?”²

El apartado 135 del Programa de Naciones Unidas dice: “Los Estados miembros deben procurar que las personas con discapacidad tengan la oportunidad de utilizar al máximo sus posibilidades, no sólo para su propio beneficio sino también para el enriquecimiento de la Comunidad. Con este objetivo debe asegurarse su acceso a las actividades culturales. Si fuera necesario, deben realizarse adaptaciones especiales para satisfacer las necesidades de las personas con deficiencia mental o sensorial”.³

“Uno de los segmentos de mercado que mayor protagonismo ha cobrado en los últimos años es el de las personas discapacitadas. Su repercusión en múltiples ámbitos de la economía, la sociedad o la política, entre otros, y que se ha hecho especialmente patente en el sector turismo. La relevancia de este segmento de mercado para el mismo viene justificada por dos razones fundamentales: el número de efectivos que lo integran así como su participación cada vez mayor en el mercado turístico.

¹ Francesc Aragall: “Que es el diseño para todos?”, en Comisión Interdepartamental de Abogados Discapacitados (2000): “Una ciudad para todos”, pp. 6, *Caja de Previsión Social para Abogados de la Provincia de Buenos Aires*

² M. R. Rodríguez de Luengo (1999): “Accesibilidad: un objetivo prioritario para el siglo XXI” en *Integración*, n° 30, pp. 22.

³ Programa de Naciones Unidas, apartado 135, en García Lucerga María Asunción (1993), *El acceso de las personas deficientes visuales al mundo de los museos*, pp. 16, Madrid, Editorial Organización Nacional de Ciegos de España.

La Organización Mundial de la Salud (OMS., 2006) afirma que hay más de 500 millones de personas en todo el mundo con deficiencias o discapacidades. Concretamente, según estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2006) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2006) el número de personas discapacitadas en todo el mundo asciende a 600 millones”.⁴

La importancia del turismo accesible, según la Plataforma Estatal de Discapacitados Físicos, está basada en cuatro grandes razones (PREDIF, 2005:4): El turismo es un elemento básico de la vida cotidiana debido a que es un derecho de nuestra sociedad; es un factor de integración social; es una oportunidad de negocio; es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

A su vez hay casos en los que se obtienen certificados de accesibilidad universal, lo que garantiza una infraestructura y prestación de servicios para todos. Como es el caso de un banco en España que ha obtenido el Certificado del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal según la norma española UNE 170001-2. Beneficia a tres colectivos: clientes de la oficina principal (a los que se les asegura un servicio financiero accesible), empleados (a los que se les garantiza un entorno laboral accesible) y visitantes.⁵

Problemática

La cuestión planteada es saber si a través de la práctica de turismo accesible, es posible optimizar la integración social de una comunidad, la calidad de vida de la población, y que a su vez sea un factor distintivo o complementario a la oferta turística⁶ de la ciudad generando un producto turístico competitivo⁷ (formado por los mismos bienes y servicios que integran la oferta) frente a otros destinos de similares características.

⁴ María Teresa Fernández Alles (2007), Tesis doctoral, *Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*, Universidad de Cádiz, Facultad de Ciencias Económicas y empresariales, Departamento de Economía de la Empresa, cap. 2, pp.60.

⁵ http://www.comunicarseweb.com.ar/biblioteca/Noticias-10/1750.html?x=1&utm_medium=Email&utm_source=Newsmaker&utm_campaign=Newsmaker%20-%20turismo-sostenible%20-%2025-11-2010&utm_content=-certificar-la-accesibilidad-universal-de-la-empresa- Consulta 30/11/2010.

⁶ “Conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”. Sancho Amparo (1994), *Introducción al Turismo*, Madrid, Editorial OMT.

Objetivos

- *General*

Determinar el nivel de accesibilidad de personas con movilidad y comunicación reducidas (PMCRs) y discapacitadas en el Paseo del Bosque y el Museo de La Plata.

- *Específicos*

- 1- Identificar las barreras urbanísticas y arquitectónicas actuales en el Paseo del Bosque y el Museo de La Plata.
- 2- Conocer la legislación vigente en referencia a las barreras de este tipo, y verificar su cumplimiento.
- 3- Identificar si en la actualidad el municipio de la ciudad, la Dirección de Turismo local y la dirección del Museo emplean alguna política de accesibilidad.
- 4- Establecer recomendaciones sobre accesibilidad para destinos turísticos

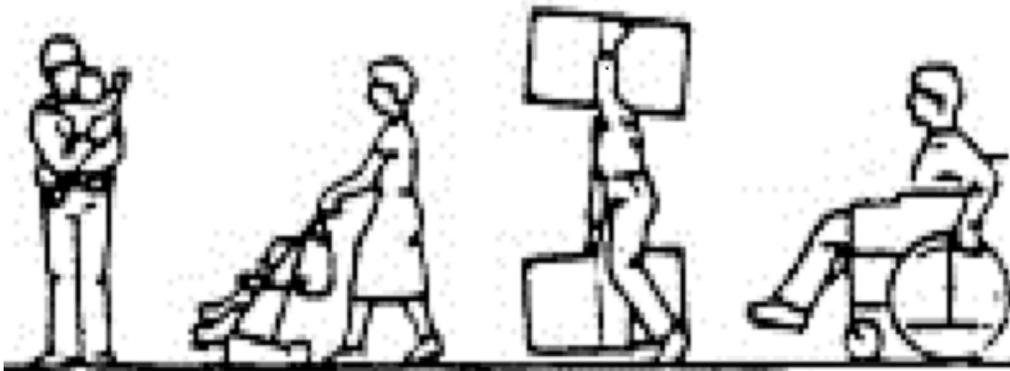
Alcance

Este trabajo se limita al análisis de las barreras arquitectónicas localizadas en el Museo de La Plata y las barreras urbanísticas comprendidas entre la Avenida Iraola, Calleja Juan Prossi y Calleja Nicolás Cúccolo del Paseo del Bosque de la ciudad de La Plata, Buenos Aires, Argentina⁸. Septiembre - Octubre / 2010.

⁷ Competitividad: "la capacidad de obtener beneficios y de mantenerlos en circunstancias cambiantes" (SGT, 1992)

⁸ Ver anexo A, figuras A.1 y A.2.

CAPITULO I



ACCESIBILIDAD

“Accesibilidad es el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad”⁹

Según la definición cuando hablamos de accesibilidad, no solo hacemos referencia a las personas que presentan alguna discapacidad, sino a la población en su conjunto, y a las condiciones que debe presentar un destino para ser utilizado de manera independiente por cualquier persona.

1.1. Personas con movilidad y comunicación reducidas (PMCRs). Discapacidad

Amengual Clotilde identifica a las PMCRs como aquellas que “sin estar afectadas por deficiencias tienen la movilidad y la comunicación dificultada o impedida como los ancianos, las embarazadas, los adultos con niños pequeños en los brazos, en cochecito o llevando bultos pesados, los accidentados sin secuela posterior invalidante, los convalecientes, las personas de gran talla, los enanos, los obesos y los niños menores de 9 años, que estarían involucrados dentro de estas circunstancias en forma transitoria”.¹⁰

Según la Clasificación Internacional de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S., 2005), se define la discapacidad como “la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”¹¹.

A su vez vale la pena citar la definición de discapacitado descrita por Carlos Moroni: “Es toda persona que por lesión congénita o adquirida, padece una alteración funcional, física o mental, que en relación a su edad o medio social, implica desventajas para su integración familiar, social, educacional o laboral”¹²

1.1.1 Deficiencias, Discapacidades, Minusvalías

Es necesario definir el significado de cada una, para así poder establecer sus diferencias y correlaciones entre sí. La OMS¹³ las clasificó así:

- Las *deficiencias* hacen referencia a las anomalías de la estructura corporal y de la aparición y a la función de un órgano o sistema, cualquiera que sea su causa; es decir, representan trastornos a nivel de órgano.
Ej. Una persona con deficiencia física en sus piernas que le impide utilizarlas....

⁹ IMSERSO (2003) Libro Blanco de Accesibilidad pp. 19-22. España

¹⁰ Amengual Clotilde, (1995): “Barreras Físicas”, en *Discapacidad Visual Hoy*, Año 1, n° 1, pp. 43

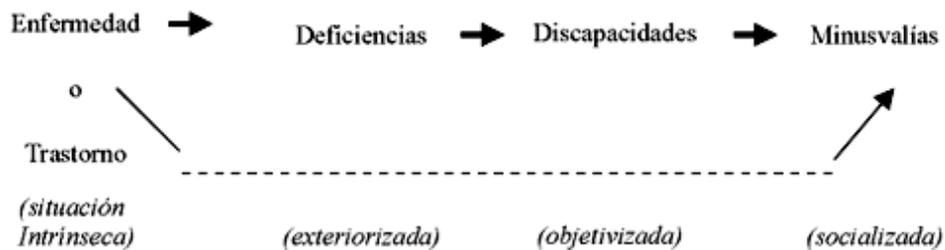
¹¹ María Teresa Fernández Alles (2007), Tesis doctoral, *Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*, pp. 74. Universidad de Cádiz, Facultad de Ciencias Económicas y empresariales, Departamento de Economía de la Empresa.

¹² Moroni Carlos Pedro, (2009): “Barreras Urbanísticas”, en *Discapacidad Visual Hoy*, Año 15, n° 12, pp.18

¹³ Organización Mundial de la Salud (1976) *International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps* (ICIDH). Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos902/clasificacion-internacional-discapacidad/clasificacion-internacional-discapacidad2.shtml> Consulta 27/4/2010

- Las *discapacidades* reflejan las consecuencias de la deficiencia desde el punto de vista del rendimiento funcional y de la actividad del individuo; por lo tanto, representan trastornos a nivel de la persona.
Ej. No puede caminar, aunque compensa esta discapacidad utilizando una silla de ruedas para desplazarse...
- Las *minusvalías* hacen referencia a las desventajas que experimenta el individuo como consecuencia de las deficiencias y discapacidades; es decir, reflejan la adaptación del individuo al entorno.
Ej. Pero encuentra muchas dificultades para desenvolverse cómoda y autónomamente por la ciudad, utilizar los transportes, para acceder a los edificios... por lo que tiene problemas para participar en igualdad de condiciones e integrarse socialmente.

Modelo de las consecuencias de las enfermedades. Secuencia de conceptos



1.2. Barreras

Hablar de accesibilidad implica hablar de barreras, estas son “cualquier impedimento, traba u obstáculo que limite o impida el acceso, la libertad de movimiento, la estancia, la circulación, y la comunicación sensorial de las personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación”¹⁴, Clotilde Amengual ¹⁵ realiza la distinción de dos tipos de barreras:

1.2.1 Barreras estructurales o sociales

La existencia de “personas diferentes” es un llamado de atención permanente sobre la potencialidad de la discapacidad en una sociedad que ha mantenido durante centurias conductas de discriminación, marginación, burla, compasión, ocultamiento, prejuicios y mitos que aún siguen influyendo fuertemente en la relaciones entre personas con y sin discapacidad.

Estas barreras se establecen cuando la sociedad valora negativamente a las personas diferentes, que asumen el “rol de la desfiguración” al no corresponder con el modelo humano antropométrica, mental y funcionalmente perfecto, que ha sido usado y

¹⁴ Disponible http://www.ibertalleres.com/guias/guia_vigo/ACCESIBILIDAD/frmCentral.html Consulta 18/05/10

¹⁵ Amengual Clotilde, (1995): “Barreras Físicas”, en *Discapacidad Visual Hoy*, Año 1, n° 1, pp. 42

usa como patrón de evaluación y módulo dimensional para conformar el entorno material, originando las barreras físicas.

1.2.2 Barreras físicas

La barrera física es toda estructura del entorno que se opone a la independencia y el autovalimiento de la persona con o sin discapacidad.

Para que no existan limitaciones o imposibilidades, el entorno no debería presentar barreras físicas es decir:

- Barreras arquitectónicas en edificios públicos y privados como lugar de acceso ocasional, puesto de trabajo, vivienda o recreación.
- Barreras urbanísticas en la estructura y mobiliario urbano, sitios históricos y espacios libres de dominio público y privado.
- Barreras en el transporte en el sistema de movilidad mecanizada pública y privada.
- Barreras en la comunicación en los sistemas televisivos, telefónicos, informáticos y de señalización.

1.2.2.1 Barreras urbanísticas permanentes y temporales

- **Permanentes**¹⁶

Como pueden ser:

- Aceras estrechas, muy frecuentes en cascos antiguos, situación que se agrava cuando cualquier otro elemento transitorio o temporal reduce aun más su ancho.
- Calles con demasiada pendiente.
- Pavimentos rotos o calles sin pavimentar.
- Cordones altos
- Árboles con ramas bajas.
- Toldos de locales comerciales.
- Postes con tensores sin protección.
- Refugios para paradas de ómnibus a los cuales se le adosan publicidades.
- Portones o puertas y ventanas que abren hacia fuera al igual que medidores de luz o acondicionadores de aire.
- Estaciones de servicio automotor con dificultoso paso para peatones en general.

También pueden ser consideradas barreras permanentes aquellos elementos que por su mala ubicación impiden o dificultan el paso y uso por parte de los peatones. El ejemplo más notorio en este aspecto son las sillas y mesas de bares y restaurantes que se ubican en las aceras, los vendedores ambulantes y vendedores de diarios y revistas. Hay cruces peatonales que no siguen un criterio uniforme en cuanto a su ubicación, espacios verdes, plazas y parques sin referencias, lugares con alto ruido ambiental.

¹⁶ Moroni Carlos Pedro, (2009): "Barreras Urbanísticas", en *Discapacidad Visual Hoy*, Año 15, nº 12, pp. 20 y 21.

- **Temporales**

- Obras públicas o privadas sin el estejado correspondiente
- Obstáculos a cierta altura que sobresalen, zanjas y pozos sin cerrar.
- Andamios, especialmente los metálicos que se instalan para reparar fachadas y ocupan prácticamente toda la acera, y a veces dejan un pequeño espacio por debajo.
- Tapas de boca de tormenta.

También se incluyen como temporales a las causadas por habitantes de la ciudad: bolsas de basura, escombros sobre la vereda, motos y coches estacionados sobre la acera, cajones de negocios que sobrepasan la línea municipal, carteles anunciadores, etc.

- 1.2.2.2. Barreras en parques y jardines, especialmente para ciegos y disminuidos visuales

Es bien conocido el escaso uso que de estos espacios hacen las personas con disminución visual, al menos de manera autónoma. Claro está que la estructura de los mismos no es la más apropiada, ya que está basada fundamentalmente en el uso del sentido de la vista. Aunque las apariencias indiquen lo contrario, en ellos no se estimula de manera primordial el resto de los sentidos, pues suelen crearse en función del resalte que pueda proporcionar a la vista.

Cualquier intento de aportar algún tipo de solución a los problemas presentes en el tema pasará pues por la potenciación de los sentidos no visuales.¹⁷

- **Dificultades para la orientación**

- Falta de información adecuada para poder construir una imagen lo más aproximada a la realidad, suficiente para la comprensión del espacio a recorrer.
- Estructura de los itinerarios por el interior de los parques y jardines proyectada voluntariamente de manera ajena a la utilizada en los itinerarios habituales por las calles.
- Ausencia de estímulos sonoros y táctiles con la suficiente entidad para convertirse en puntos de referencia permanentes.
- Imposibilidad habitual de situarse geográficamente por la inexistencia de puntos de referencia idóneos.

- **Dificultades para la movilidad**

- Los elementos urbanos ubicados en los jardines y parques suelen estarlo de manera anárquica, convirtiéndose en estorbos permanentes y potenciales peligros de accidentes si su forma no es la adecuada.
- Los parterres, zonas florales y lagos o similares no tienen la protección adecuada para que la persona ciega no los invada involuntariamente.
- Los alcorques de los árboles no están suficientemente protegidos contra posibles accidentes por caída al interior de los mismos.
- Escaleras y desniveles pronunciados, sin identificación previa.

¹⁷ Martínez Henajeros Antonio (1994) *Accesibilidad al medio físico para personas con ceguera o deficiencia visual*. Cap. VI, pp. 126-133. Madrid. Editorial ONCE.

- Ausencia de señalización de zona de recreo para niños, peligro potencial de accidentes causados por columpios, balancines, etc.

1.2.2.3 Barreras arquitectónicas

Espacios y aspectos a tener en cuenta, para facilitar el acceso a edificios públicos:¹⁸

- **Estacionamiento.** Los módulos de estacionamiento para los vehículos tendrían que ser de 6 x 3,50 metros y estar señalizados con el pictograma que contiene el Símbolo Internacional de Accesibilidad. Además, deberían ubicarse lo más cerca posible del hall de acceso al edificio y a unos 30 metros, como máximo, de la salida a la vía pública o a los ascensores.
- **Escaleras.** No son convenientes los escalones con narices salientes que hacen tropezar la punta de los pies. Tampoco resultan adecuados los escalones sin contra escalón. Si la escalera tiene derrame lateral libre (es decir, si no hay pared o alguna otra estructura de contención), debería colocarse zócalos de 10 centímetros a los costados. A ambos lados de la escalera y separados por 5 centímetros de la pared, sería prudente colocar pasamanos dobles, a alturas diferentes para que puedan ser utilizados tanto por adultos como por niños. Además, las personas con deficiencia visual se verían beneficiadas si se señaliza la primera y última tábica con colores intensos, si se señaliza cada escalón con rebordes de goma o cualquier otro producto que advierta el final de los mismos y evite en lo posible resbalar; los pasamanos fueran rematados en los extremos y curvados hacia el interior para evitar golpes, tuvieran color o si en ellos, en relieve o en escritura Braille, se brindara información sobre el nivel de piso del edificio o cantidad de escalones. Es importante prolongar la longitud de estos para ayudar a detectar cada tramo de escaleras
- **Rampas.** El ancho de una rampa debe ser de 1,10 metros como mínimo y 1,30 como máximo. Tanto al comienzo como al final de la rampa tiene que existir una superficie de aproximación de 1,50 por 1,50 metros para que una persona en silla de ruedas pueda dar un giro completo. La pendiente longitudinal debe ser entre 4 y 12 % y la pendiente transversal inferior a 2 %. Si existen distintos tramos de rampa, separarlos por mesetas horizontales con barandillas. Pasamanos, ídem punto anterior.
- **Ascensores.** Las dimensiones mínimas de la cabina tienen que ser de 1,10 por 1,30 metros. Tiene que tener pasamanos a 90 centímetros de altura. A su vez deberían contar con sistema Braille para los botones, números resaltados o voz sintética que avisa de la llegada y de la planta a la que se va a acceder.

¹⁸ Disponible en <http://www.accesible.com.ar/recursos/prensa/la-eliminacion-de-obstaculos-para-discapacitados-arquitectura-sin-barreras/> Consulta 11/05/2010

Disponible en <http://www.minusval2000.com/otros/legislacion/estudiotecnico/index.html> Consulta 11/05/2010.

L. Salvador Esteban, "Modificaciones ambientales para deficientes visuales", *6ta. Conferencia Internacional de Movilidad*. (1991) Madrid. Pp.192-194

García Lucerga, María Asunción (1993), *El acceso de las personas deficientes visuales al mundo de los museos*, Madrid, Editorial Organización Nacional de Ciegos de España, pp. 20-27.

- **Puertas.** Las más adecuadas son la automáticas, ya que no suponen ningún tipo de esfuerzo al penetrar por ellas. En caso de no serlo deben tener una luz útil de por lo menos 80 centímetros y el herraje de accionamiento tiene que estar a no más de 90 centímetros de altura, deberán moverse siempre en el mismo sentido, hacia el interior de las habitaciones o despachos, nunca hacia las zonas de paso; el mismo tratamiento merecen las ventanas, la forma ideal de apertura y cierre de las mismas es la de guillotina o la corredora. En ningún caso se deben usar las puertas giratorias, que constituyen un importante impedimento para un gran colectivo de público potencial: invidentes, usuarios de sillas de ruedas, ancianos, bebés, etc.
- **Desplazamiento horizontal.** Se evitará en todo lo posible, los elementos de decoración que puedan suponer obstáculos, estudiando a su vez la forma de que el mobiliario indispensable no suponga un continuo sorteo del mismo durante los recorridos principales. Todo lo que sobresalga del mobiliario de la pared, deberá hacerlo, en el mismo nivel hasta el suelo, para poder ser detectado con bastón largo. Es preciso tener en cuenta una serie de pequeños detalles que facilitan la orientación de las personas deficientes visuales y le permiten la máxima autonomía posible en su recorrido, detalles como: parámetros con esquinas curvas; música y megafonía; colores luminosos en los sitios claves, entradas, salidas...etc.; pasamanos; rehundido para bastones; cambio de texturas en el pavimento para definir las diferentes zonas; franjas en relieve en el piso para indicar un posible recorrido o itinerario; mobiliario con esquinas y bordes en curva; señalizaciones en Braille y macrotipos; siempre es conveniente señalar con un croquis, la distribución de las diferentes plantas del edificio, estos estarán situados cerca de ascensores, escaleras o vestíbulo principal.
- **Sanitarios.** Se situarán cerca de los núcleos principales de comunicación (ascensores, escaleras) para su mejor y más fácil localización. Las señales en las puertas de los aseos deberán ser marcadamente diferenciadas para hombres y mujeres, grandes, en relieve y Braille y en agudo contraste con la puerta. El inodoro debería de instalarse en la pared opuesta a la puerta de acceso y su posición debería garantizar, por el lado izquierdo según se entra, un espacio adecuado para acercarse y hacer girar una silla de ruedas y dejar disponible una distancia que permita al usuario asirse fácilmente a los pasamanos y ayudas pasivas situados dentro del local de servicios higiénicos. Se debería de facilitar el espacio necesario para el acercamiento frontal de la silla de ruedas al lavabo

1.3. Caracterización de las PMCRs y sus barreras

Según la posibilidad de deambular se definirán 3 grupos¹⁹:

- Personas ambulatorias
- Personas semiambulatorias
- Personas no ambulatorias

¹⁹ Amengual Clotilde, (1995): "Barreras Físicas", en *Discapacidad Visual Hoy*, Año 1, n° 1, pp.43-46.

1.3.1. Personas Ambulatorias

Son aquellas cuyo aparato locomotor no está afectado, no necesitando ninguna ayuda técnica para la marcha. Vinculando la posibilidad de ambulación con otras deficiencias se pueden caracterizar a:

1.3.1.1 Personas ambulatorias con discapacidad mental

Tienen alteraciones en las actividades de la conciencia, de la localización del tiempo y del espacio, de la identificación de los objetos y personas, de la seguridad personal y de la conducta situacional.

Sus barreras son predominantemente estructurales, pues más que la conformación del ámbito físico, influyen la relación y la dependencia con su grupo social. Sin embargo es importante la simplicidad del entorno donde se deben desenvolver para asimilar más fácilmente las rutinas.

1.3.1.2. Personas ambulatorias con discapacidad para hablar

Estas personas sufren la pérdida o la restricción de comprender y de producir mensajes vocales audibles y transmitir su significado a través del habla o mediante un código de signos.

Cuando el caudal de voz es reducido se debe recurrir a la amplificación y en ausencia de la fonación a la sustitución por medio del gesto, los tableros Bliss y las interfaces, que ofrecen las nuevas tecnologías en aplicación y experimentación.

1.3.1.3. Personas ambulatorias con discapacidad para escuchar

Los sordos sufren la pérdida total y los hipoacústicos la reducción de la capacidad para escuchar los mensajes sonoros. Se considera sorda a la persona cuyo resto auditivo no es susceptible a ser rehabilitado o habilitado, la deficiencia no se manifiesta en el aspecto físico y en los casos congénitos o tempranos hay problemas con la emisión de la voz.

El sordo necesita que se ayude al sentido que suple la falta de oído, la vista y a la sensibilidad corporal a las vibraciones. El hipoacústico requiere que su umbral auditivo, potenciado o no con otoamplifonos, reciba los estímulos sonoros en las mejores condiciones acústicas, evitando las reflexiones múltiples y controlando los ruidos de fondo y tiempos de reverberación, especialmente en los locales destinados a conferencias, conciertos y aulas. Los sistemas de sonorización asistida son una ayuda importante en este sentido.

1.3.1.4. Personas ambulatorias con discapacidad para ver

Las personas discapacitadas visuales pueden presentar ceguera o disminución visual, profunda, severa, o moderada, según los valores de acuidad, pero también la visión disminuida puede presentar dificultad en percibir colores, reducción del campo visual central o periférico, ceguera nocturna o intolerancia a la iluminación. Para la movilidad de este grupo se tienen en cuenta dos circunstancias, aplicables a los videntes: la orientación espacial (que permite determinar la posición en el lugar) y la navegación (que es la habilidad de desplazarse en un medio y llegar al sitio propuesto).

Cuando se diseña para personas que navegan por el oído, el tacto y el olfato, los requerimientos de información son diferentes al de los videntes y los recaudos adecuados pueden habilitar a los navegantes con deficiencia visual a ser autónomos.

Cuando un ciego o un disminuido visual se encuentra en un lugar conocido o hacen asiduamente un mismo recorrido en ámbitos urbanos, su habilitación o rehabilitación y suplencias sensoriales facilitan los desplazamientos, pero no ocurre lo mismo cuando deben navegar en lugares con gran cantidad de personas, espacios libres y desconocidos cuando se anulan o no existen las referencias que utiliza para la toma de decisiones, en estos casos la navegación es insegura, no por menoscabo del aparato locomotor, sino por la falta de información adecuada sobre el medio.

El ciego encuentra barreras físicas cuando no se ayudan a los sentidos tradicionales que realizan la suplencia de la vista y el disminuido visual cuando el resto de visión útil no es convenientemente estimulada por las malformaciones del entorno en tamaño, color e iluminación.

1.3.1.5. Personas ambulatorias con deficiencias viscerales²⁰

Las personas con insuficiencias cardíacas, cardiovasculares, respiratorias o renales no presentan exteriorización. El aparato locomotor no está dañado, pero puede haber limitaciones, que si aumentan traen por consecuencia reducción en la aptitud de deambular y sus barreras se encuentran en la realización de actividades que exigen esfuerzos no compatibles con el estado de la persona.

1.3.1.6. Personas ambulatorias con discapacidad por distintas patologías

Los efectos o secuelas de algunas patologías como la alergia, la fibrosis quística, la epilepsia, la hemofilia, la psoriasis, el enanismo, el gigantismo, generalmente no afectan la locomoción. Las discapacidades que producen tienen influencia en el proyecto o adaptación de la vivienda de la persona involucrada, pero escasa relevancia en la evitación y supresión de las barreras en edificios abiertos al público y zonas comunes de la vivienda colectiva, en los entornos urbanos, y en los medios de transporte y comunicación.

1.3.1.7. Personas ambulatorias sin actividad manual

La discapacidad en la actividad manual se entiende desde la habilidad mono lateral izquierda (zurdera) hasta la pérdida parcial o total de las funciones de los miembros superiores. En caso de parálisis o ausencia de los brazos, las piernas, la boca, la voz o los soplos deben contribuir a sustituir las funciones faltantes.

²⁰ *Concepto general.* Los sistemas viscerales son un conjunto de órganos y estructuras, llamadas vísceras, que en su mayoría se encuentran en las grandes cavidades del cuerpo humano e intervienen en las funciones vegetativas como el metabolismo y la reproducción. *Componentes.* El grupo está compuesto por varios sistemas orgánicos: el digestivo (canal alimentario y glándulas anexas); el respiratorio (vías o conductos respiratorios y pulmones); el urinario (vías o conductos urinarios y riñones); el genital, cuyos órganos difieren según el sexo (glándulas sexuales o gónadas, conductos genitales, glándulas anexas y parte externa o perineal) y el endocrino (glándulas independientes y asociadas).

Las personas con limitación parcial de la actividad manual encuentran barreras para realizar actividades de la manipulación y la escritura y es importante la altura del plano de trabajo y los radios de alcance. Las personas con ausencia de uno o ambos miembros deben recurrir a la sustitución.

1.3.2. Personas con capacidad semiambulatoria

Estas personas tienen parcialmente afectada la ambulación y actividades asociadas, caminan en forma claudicantes con o sin ayuda de prótesis, ortesis y ayudas técnicas para la marcha como bastones, muletas de antebrazo o apoyo intercostal, trípodes y andadores. Además de los afectados por una deficiencia, están involucrados en este grupo los ancianos, los accidentados, los convalecientes y las embarazadas.

Las barreras se encuentran en los suelos naturales, son difíciles de transitar las playas y médanos con arenas blandas, en los senderos sin pavimentar con materiales sueltos como la granza o pedregullo, rotos o adoquinados, cubiertos por la nieve, barro u hojas secas y/o interrumpidos por rejillas con grandes aberturas. Son peligrosos los revestimientos de materiales lisos y resbaladizos, pulidos por la cera o abrasión y las alfombras sueltas, mullidas y de pelo largo.

Las puertas presentan barreras cuando la luz útil no permite el paso de la persona con su ayuda técnica; las hojas giratorias, de vaivén sin zona de visualización o muy pesadas; las cerraduras muy tensionadas y los herrajes en forma de pomos o argollas.

Cuando pueden usar escaleras o escalones estos no deben presentar inconvenientes como las narices salientes, los escalones formados por tablas, los derrames laterales libres sin bordillos y pasamanos; los escalones altos y angostos y las escaleras helicoidales y compensadas, y los materiales o revestimientos resbaladizos, con texturas que retienen el agua, con el peligro de formación de hielo para climas fríos.

Las rampas, necesarias cuando la persona no puede negociar con los escalones, son inútiles si no se realizan en las condiciones de diseño adecuadas.

Presentan barreras los corredores largos y estrechos, con recorridos sin lugares de descanso, antecámaras y retretes de dimensiones reducidas. Resultan incómodos los sillones mullidos, bajos y sin apoyabrazos.

Los garajes y playas de estacionamiento no son adecuados cuando la delimitación de cocheras no determina un porcentaje de las mismas con mayor ancho para poder entrar y salir del vehículo.

Los ómnibus y trenes de corta, media y larga distancia son difíciles de usar cuando la diferencia de altura entre el piso del vehículo y el andén o la vereda, se debe salvar con escalones altos y estrechos, las puertas presentan ancho reducido, es defectuosa la ubicación de máquinas expendedoras de boletos, agarraderas, pasamanos y botoneras para la detención del vehículo además de la ausencia de reserva de asientos para PMCRs.

1.3.3 Personas no ambulatorias

Son aquellas cuya locomoción se puede lograr por suplementación o por sustitución. Las ayudas más usadas son: la silla de ruedas, la camilla autopropulsada, el pulmotor, la cama oscilante y las camas para terapias especiales, pero solo se detallarán las barreras que se oponen a las personas en silla de ruedas.

Los suelos naturales y solados presentan las mismas barreras que las indicadas para las personas semiambulatorias, pero las irregularidades influyen de manera más desfavorable por la mala amortiguación de la silla de ruedas y las alfombras sueltas se arrugan frente a las ruedas delanteras.

Las puertas presentan tres barreras infranqueables: la luz útil no permite el paso de la silla de ruedas; la ausencia de una superficie libre y a un mismo nivel a ambos lados de la puerta que posibilite el acercamiento a los herrajes de accionamiento, para la apertura y cierre de la hoja; y los umbrales de más de 2 cm. de alto. También crean barreras las puertas giratorias, los molinetes y son peligrosas las hojas de vaivén sin zona de visualización. Otras disposiciones pueden ocasionar molestias como los cierra puertas muy tensionados, la altura de los herrajes de retención, la ausencia de una manija auxiliar para facilitar el cierre de la puerta y las hojas muy pesadas.

Los desniveles resultan incompatibles con las sillas de ruedas, por eso todo desnivel salvado con escalones debe ser sustituido o complementado por rampas o por un medio de elevación mecánico. El desnivel que se salva con una rampa se debe realizar de modo que no se originen factores de riesgo por mal diseño o construcción como: la pendiente muy empinada, la ausencia de pasamanos a cada lado, la falta de bordillos laterales, de descansos intermedios si el recorrido es muy extenso, la utilización de materiales resbaladizos y de texturas que acumulan agua, con el peligro de formación de hielo en rampas exteriores.

Los ascensores deben presentar cabinas de dimensiones suficientes para alojar una silla de ruedas, las puertas de la cabina y del palier tengan la luz de paso necesaria y las botoneras de comando en la cabina y en el palier se ubiquen dentro del alcance de la persona. La diferencia tolerable entre el piso de la cabina y el del palier no debe superar los 2 cm.

Los locales sanitarios son lugares críticos, pues una vez franqueado el acceso, la persona debe aproximarse a los artefactos, para su transferencia sobre los mismos o uso desde la silla de ruedas. Los retretes corrientes en servicios de salubridad públicos constituyen una barrera infranqueable y son inconvenientes los lavabos que no permiten alojar las rodillas debajo del mismo, las griferías con volantes difíciles de manejar y la ausencia de barras para realizar la transferencia a los artefactos.

Los teléfonos públicos presentan barreras por la altura de colocación e insuficiente superficie de aproximación cuando están protegidos por hornacinas o cabinas.

Los mostradores y ventanillas en edificios abiertos al público, no facilitan su utilización por los usuarios en silla de ruedas por la altura del plano de trabajo y la imposibilidad de alojar las rodillas debajo de los mismos.

Las playas de estacionamiento y garajes públicos y privados, con cocheras de dimensiones corrientes, presentan barrera pues su ancho no permite la aproximación y el traslado de la persona al vehículo.

Las personas en silla de ruedas encuentran barreras imposibles de salvar en las condiciones actuales del transporte público por la diferencia de nivel entre el plano de acceso y el piso del vehículo, en el ancho de las puertas y en el uso de los locales sanitarios en los medios de larga distancia.

1.4. Como proyectar aplicando la accesibilidad al medio físico²¹

Sabiendo ya, quienes abarcan la posible gama de usuarios de cualquier diseño que se desee emprender y conociendo cuáles son sus necesidades en materia de accesibilidad, puede plantearse incorporar la misma y que eso supondrá aportar un criterio de calidad que sin duda mejorará la oferta de los productos y servicios que se ofrezcan en el futuro.

Como se verá con detalle en los siguientes puntos, cualquier solución de accesibilidad que se emprenda debe apoyarse en estos cinco criterios básicos:

- *Diversidad:*

Las situaciones y necesidades personales de los usuarios son múltiples.

- *Autonomía:*

Ha de favorecerse la máxima autonomía posible de los usuarios en el uso de cualquier instalación, servicio o transporte; especialmente la de aquellos que tengan alguna limitación en su movilidad o comunicación, evitando que dependan de otras personas.

- *Dignidad:*

En ningún caso debe atentarse contra la dignidad de la persona y su derecho a la privacidad, las soluciones de accesibilidad deben garantizar el respeto a la persona con algún tipo de discapacidad.

- *Seguridad:*

El uso de las áreas urbanas, instalaciones, servicios y transporte en general ha de ser seguro para todos los usuarios, por tanto cualquier ayuda técnica o solución de accesibilidad ha de velar por la integridad de quienes las utilizan y de quienes no las necesitan.

- *Compatibilidad:*

La accesibilidad deberá ser una cualidad en todas las áreas, que garantice la posibilidad de uso de todo tipo de usuarios, sin perder la esencia propia o naturaleza de las mismas.

²¹ CONADI, "Guía de Accesibilidad", *Plan Nacional de Accesibilidad*, pp. 5.

CAPITULO II



TURISMO ACCESIBLE

Desde la óptica de distintas disciplinas²² se afirma que nos dirigimos hacia una civilización del ocio donde la correcta utilización del tiempo libre del hombre adquiere una importancia fundamental para su desarrollo psíquico y social. Lo expuesto nos lleva a proponer el desarrollo de un turismo accesible, entendido como “el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre orientado a la recreación fuera de su residencia habitual que posibilitan la plena integración funcional y psicológica de personas con capacidades restringidas”.

“El concepto de Accesibilidad Turística hace referencia a la cualidad de un servicio o una instalación que posibilita su uso y disfrute por cualquier persona, con independencia de su capacidad física, sensorial, psíquica o cognitiva”.²³

“La Organización Mundial de Turismo (OMT.), en la Asamblea General celebrada en Manila el 27 de septiembre de 1980, recogió el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, afirmando que “el derecho a la utilización del tiempo libre y en particular el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viajar y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, son reconocidos como elementos de expansión de la persona humana por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una gran cantidad de países. Esto significa para la sociedad, el deber de crear para el conjunto de ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividades. Un esfuerzo de este tipo, debe ser concebido en armonía con las prioridades, instituciones y tradiciones de cada país en particular”. Esta es la primera vez que se asocia el término turismo al de accesibilidad.”²⁴

“Todos sabemos de la importancia de los viajes como experiencias que expanden las vivencias, renuevan las energías y transforman el carácter. El viaje ha sido, desde tiempos remotos, un evento de iniciación y paso a la madurez en muchas culturas del mundo. Según el Código Ético Mundial para el Turismo, elaborado por la Organización Mundial del Turismo, esta actividad también conforma un derecho. En el caso de las personas con discapacidad, a pesar de que con pequeñas modificaciones en las instalaciones y en los servicios turísticos, podrían gozar de este derecho, estamos lejos aún de concretarlo. Para una persona con discapacidad viajar sola puede ser más que una aventura, una gran frustración.”²⁵

“Parece innecesario decir que las actividades culturales y el turismo constituyen dos de los mayores intereses de la mayoría de la población a la hora de emplear su tiempo de ocio. Quizá no lo sea tanto decir que las personas con discapacidades comparten los mismos anhelos que los demás en cuanto al disfrute de su tiempo libre.

²² Kitaigorodski Mauricio, Mischia Bibiana (2005) “Turismo accesible: Necesidad social, buen negocio o ambas cosas?” en *El Cisne*, Año XV, N° 173, pp. 6 y 7.

²³ Guía de Accesibilidad en Comunicación para Alojamientos Turísticos (2008).
<http://www.turismoandaluz.com/sites/accesibilidad/archivos/guia.pdf>. Consulta 16/03/10.

²⁴ María Teresa Fernández Alles (2007), Tesis doctoral, *Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*, Universidad de Cádiz, Facultad de Ciencias Económicas y empresariales, Departamento de Economía de la Empresa, cap. 2, pp. 60.

²⁵ Martínez Luis Eduardo (2007) “Puede el ocio transformarse en un motor de cambio?” en *El Cisne*, Año XVIII, N° 204, pp.10-12.

Demandas que parecen razonables si reflexionamos sobre los deseos que cualquier persona tendría si por cualquier causa se viera impedida para desplazarse. Las actividades englobadas bajo las categorías de *ocio y turismo* son fundamentales para la calidad de vida de cualquier persona, además de un gran potencial económico de nuestro país. Se trata de actividades en las que la interrelación entre los servicios y las instalaciones o entornos resulta esencial: en la actividad turística confluyen la accesibilidad a los edificios (residenciales, culturales, de diversión), al transporte urbano y –especialmente- interurbano, al espacio público de la ciudad, a equipamientos al aire libre como parques o playas. En definitiva, en el turismo como actividad se sintetizan y se convierten en imprescindibles las condiciones de accesibilidad de todos los entornos, adquiriendo pleno sentido la idea de cadena²⁶ de accesibilidad.”²⁷

“No obstante, para que una persona discapacitada pueda y quiera viajar, no sólo es necesario que disponga de tiempo libre y deseos de hacerlo, la ausencia de barreras cuando sale de su entorno habitual se convierte en un aspecto fundamental. La realidad demuestra que son muchas las personas discapacitadas que no viajan, no por falta de tiempo o deseos de viajar sino por temor a no encontrar destinos turísticos accesibles, es decir, sin barreras. A la hora de viajar el turista discapacitado busca, fundamentalmente, calidad y seguridad, aspectos que no les garantizan los actuales destinos turísticos, los cuales presentan múltiples barreras que abarcan desde los medios de transporte hasta los alojamientos turísticos, pasando por los lugares de ocio o las playas, entre otros.

Las razones que han llevado a esta situación de inaccesibilidad en el turismo parecen venir justificadas, en parte, por la escasa atención que se les ha prestado, hasta fechas recientes, a las personas discapacitadas y, especialmente, a su derecho al ocio y al disfrute del tiempo libre. Afortunadamente, en las dos últimas décadas han surgido iniciativas, tanto públicas como privadas, en favor del derecho de estas personas a la igualdad de trato en el ocio y el turismo, lo que ha provocado una mayor concienciación en diversos ámbitos empresariales, políticos y sociales. Concretamente, en la última década se han aprobado múltiples disposiciones y reglamentaciones destinadas a lograr un entorno accesible para las personas discapacitadas, evitando así que las mismas sean objeto de un trato desigual.”²⁸

2.1 La calidad como pauta competitiva²⁹

2.1.1. ¿Qué se entiende hoy por calidad?

Existen varias definiciones de calidad que han ido cambiando con el tiempo, o bien se adaptan a distintos enfoques, pero desde la óptica turística podemos considerar que la calidad debe ser entendida como: “la dedicación de la administración municipal y las instituciones privadas para optimizar los beneficios basados en la eficiencia de la

²⁶ Hace referencia a todos los componentes que integran la oferta turística, como edificios, hospedajes, transporte, restauración, espacio público y demás servicios. Si alguno no cumple con las normativas o requisitos de accesibilidad, hay un impedimento en la movilidad de las personas lo que provoca la inaccesibilidad de un destino turístico en general.

²⁷ IMSERSO (2002) Libro Verde de la Accesibilidad, España, cap. 8.1.

²⁸ María Teresa Fernández Allez. “Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico”, en *Entelequia. Revista interdisciplinar*, n° 9, primavera 2009 pp. 214.

²⁹ http://www.turismoparatodos.org.ar/TURISMO/t_buen_trato.htm . Consulta 22/09/2010

prestación de servicios a fin de obtener la satisfacción del visitante y el residente del destino”.

Durante el desarrollo de la actividad turística debemos considerar principalmente la calidad de los servicios que forman parte del sistema turístico³⁰:

1. Contratación del servicio con los distintos operadores turísticos.
2. Transporte.
3. Área de gastronomía.
4. Área de alojamiento.
5. Área de recreación.

Cada una de ellas plantea la necesidad de tener en consideración una serie de variables que requieren una mayor atención cuando las personas con movilidad y comunicación reducidas tienen una restricción para el desplazamiento.

El desarrollo de la actividad turística plantea hoy genéricamente tres variables principales para lograr la satisfacción de la demanda: calidad de los servicios, de los productos turísticos y un precio accesible.

Debemos considerar que ante la actual competencia en todos los campos de la actividad turística la diferencia entre un prestador y otro está dada por la calidad en la prestación de los servicios junto al precio y la relación entre ambos, siendo estas dos las variables fundamentales que determinan la elección de un destino al programar el tiempo libre destinado al turismo.

Esto nos permite establecer una primera afirmación: la calidad permite lograr la satisfacción de la demanda. La calidad debe ser un proceso continuo por parte de la empresa prestadora de servicios u organismo promotor de la actividad, esta debe mejorar en todos los niveles de la misma a fin de satisfacer los requerimientos de los clientes en forma eficiente y efectiva, ya que debemos considerar que la actividad turística debe ser considerada como un “fenómeno de referencias”³¹ por parte de la demanda.

Esto nos permite establecer una segunda afirmación: la falta de calidad lleva inevitablemente a la insatisfacción de la demanda.

En una conferencia³² sobre calidad de los servicios se planteó que del 100% de los clientes insatisfechos se detecta que:

- El 6% no se queja
- El 4% se queja y vuelve a comprar
- El 90% no se queja, pero no vuelve a comprar. Este 90% se transforma en un agente multiplicador ya que difunde su disconformidad a un número estadístico significativo de personas su mala experiencia por los servicios recibidos a través del medio más tradicional de comunicación, el “boca a boca”, en una situación que impide cualquier defensa de nuestro producto por la imposibilidad de acceder a estas personas.

Este diagnóstico debe ser tenido en cuenta por las instituciones privadas como por los organismos públicos ya que la calidad del servicio es determinante para que la demanda confíe en un destino o prestador de servicio turístico.

³⁰ Sistema turístico: es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente. Se distinguen 4 elementos básicos en el concepto de la actividad turística: la demanda, la oferta, el espacio geográfico y los operadores del mercado. OMT, 1994. Amparo Sancho en *Introducción al Turismo*.

³¹ Entendida como la experiencia recomendada por y/o para el turista.

³² *Ibíd*em 21

En esencia lo que aquí se plantea no es hacer mayor cantidad de actividades o servicios, sino hacer las acciones de una manera distinta, más efectivas. En el campo del turismo la excelencia del servicio o la satisfacción de las necesidades de la demanda es no considerar al conjunto como "un cliente" sino que se subdivide en tantos clientes como segmentos de la demanda le prestaremos servicios.

Hoy los segmentos o nichos que podemos clasificar pueden ser hombres de negocios, mujeres de negocios, turistas vacacionales y de paso, clientes por viajes de incentivos, por congresos, recién casados y estudiantes junto a turistas de fin de semana, de tercera edad, grupo familiar con y sin hijos, etc. Cada una de ellos con necesidades comunes (precio justo, calidad del producto, servicio en el menor tiempo, seguridad, respeto, confiabilidad) y distintas (las características del comportamiento y conductas de cada segmento).

2.1.2. El concepto de valor agregado

La demanda actual y potencial está saturada de ofertas de productos y servicios similares a aquel que nosotros producimos, por lo que intentamos permanentemente agregar más calidad, más ventajas y mejores servicios; y todo al mismo precio de antes, ya que el cliente quiere más aunque no siempre está dispuesto a pagar más.

Está claro que la demanda compra por el deseo y paga por los beneficios que le ofrece la empresa o el destino, ya que está condicionado por el encuadre económico de su situación personal. Cuando un producto o servicio se diferencia de otros, la demanda no solo lo elige sino que está dispuesto a pagarlo³³; esa diferencia es el valor percibido o agregado; o sea es el precio que estaría dispuesto a pagar y que generalmente no guarda ninguna relación con el costo del producto o servicio.

2.2 Estadísticas

2.2.1. Mundiales

A) Existe una tendencia a que sea un mercado en expansión

1. Alrededor del 10% de la población mundial, o sea 650 millones de personas, vive con una discapacidad. Constituyen la mayor minoría del mundo.
2. Esta cifra está aumentando debido al crecimiento de la población, los avances de la medicina y el proceso de envejecimiento, dice la Organización Mundial de la Salud (OMS).
3. En los países donde la esperanza de vida es superior a los 70 años, en promedio alrededor de 8 años o el 11.5% de la vida de un individuo transcurre con incapacidades.
4. El 80 % de las personas con discapacidad vive en países en desarrollo, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)³⁴

³³ *Ibíd*em 21

³⁴ Disponible en <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?navid=34&pid=639> Consulta 21/05/10

B) Muchas tienen el deseo y las posibilidades de hacer turismo, es una oportunidad de negocio.

1. Las personas mayores de 60 años sin discapacidades y los discapacitados temporales representan el 40% de la población.
2. Más de 60 millones de personas con capacidades reducidas viajan anualmente fuera de sus países de residencia sólo para hacer turismo.
3. Sólo en Estados Unidos, el movimiento de discapacitados (incluidos los turistas) es un negocio de 3.000 millones de dólares anuales.³⁵

C) El turista discapacitado, está dispuesto a pagar un adicional en el precio que garantice su seguridad, confort y autonomía.

1. El gasto medio de los turistas con discapacidad es un 80% más elevado que el del turista medio. Un turista con discapacidad física gasta 89,3 euros por día de media, mientras que un viajero sin discapacidad gasta 49,8 euros por día, una diferencia de 40 euros.³⁶

D) Empresas y destinos que se adaptan ampliando el mercado³⁷

1. En la industria de cruceros, las líneas de crucero principales que sirven el mercado norteamericano amplían continuamente los números de cabinas accesibles para pasajeros en silla de ruedas en su flota como consecuencia del aumento de la demanda.
En Caribbean el número de cabinas para pasajeros en silla de ruedas subió de 670 en el año 1999 a 1076 en el 2002, un aumento del 60 por ciento durante un período de 3 años.
2. En el año 2006 KLM & Northwest Airlines tenía 900.000 peticiones de servicios para pasajeros con discapacidad, American Airlines 1,5 millones.
3. En el Aeropuerto de Heathrow en Londres, el número de servicios a pasajeros en silla de ruedas subió el 70 por ciento entre el año 2005 y el 2006.

³⁵ Kitaigorodski Mauricio, Mischia Bibiana (2005) "Turismo accesible: Necesidad social, buen negocio o ambas cosas?" en *El Cisne*, Año XV, N° 173, pp. 6 y 7.

³⁶ "Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física", realizado por la Plataforma Representativa Estatal de Grandes Discapacitados Físicos, cita en Madrid, (2008) en *El Cisne*, Año XVIII, N° 215, pp. 35.

³⁷ Disponible en <http://www.vidasolidaria.com/noticias/2009-07-30/turismo-accesible-1447.html>
Consulta 25/11/2010

2.2.2. Nacionales

A) La Argentina no está ajena a esta tendencia mundial, restan políticas de apoyo.

1. El 7,1% de la población Argentina (2.176.123 personas) tiene alguna discapacidad.
2. El 20,6% de los hogares argentinos (1.802.051) aloja al menos una persona discapacitada.
3. El 37,8% de los mayores de 75 años (494.041) posee alguna discapacidad, lo que significa la tasa más alta por grupo de edad.
4. El 21,7% de los discapacitados (421.630) no sale nunca de su hogar, o lo hace excepcionalmente.
5. El 71% de las personas discapacitadas auditivas (169.426) sale todos los días de su hogar, y es el grupo que lo hace en mayor medida.
6. El 81,8% de las personas discapacitadas (1.779.709) no tiene el certificado de discapacidad.
7. El 7% de los porteños (191.299) tiene alguna discapacidad

*La Encuesta Nacional de Discapacidad relevó las ciudades de más de cinco mil habitantes. Y no se encontraban procesados los datos específicos de Formosa, La Rioja y San Juan.³⁸ Censo 2001.

Todos estos datos no hacen más que confirmar la existencia de un segmento de mercado, que si bien una gran mayoría puede estar impedida económicamente de realizar turismo por vivir en países en desarrollo, hay que brindarle los medios y alternativas para que cuando estén las condiciones dadas, opten por realizar turismo y los destinos, junto a los prestadores de servicios puedan estar capacitados y adaptados para hacer uso de ese valor agregado.

2.3. Beneficios de la Accesibilidad Turística³⁹

La relevancia del segmento de los discapacitados para el turismo no sólo viene explicada por el número de efectivos que lo integran, sino además por la participación cada vez mayor de los mismos en el mercado turístico. Este hecho ha venido propiciado, fundamentalmente, por las siguientes razones:

³⁸ Fundación Rumbos, (2005): "Una ciudad inaccesible para los discapacitados", en *Tercer Sector*, año 11, N° 50, pp. 6-12

³⁹ María Teresa Fernández Alles (2007), Tesis doctoral, *Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*, Universidad de Cádiz, Facultad de Ciencias Económicas y empresariales, Departamento de Economía de la Empresa, cap. 2, pp.68.

a) Una mejora de los ingresos de este colectivo. El acceso de un mayor número de personas con discapacidad al mercado laboral, debido en gran parte a la aprobación de leyes que promueven la no discriminación en el empleo, ha provocado un incremento en los niveles de ingreso de este segmento poblacional. Asimismo, ha aumentado el número de personas que reciben pensiones de jubilación.

b) Un aumento de su tiempo libre, con el consecuente incremento en la demanda de ocio, debido a las mejoras en el empleo y en las condiciones de vida de las personas discapacitadas.

Una mejora de la accesibilidad conllevaría los siguientes beneficios para las empresas y los destinos turísticos:

- *Económico: Segmento de mercado*

En primer lugar, beneficiaría la economía regional, en general, y la actividad turística, en particular, al reducir el efecto de la estacionalidad. Las personas discapacitadas conforman un segmento con gran disponibilidad de tiempo libre y de ocio, lo que les permite realizar viajes en épocas del año en las que otros segmentos, por motivos laborales o por tener hijos a su cargo en edad escolar, no pueden, en el 1er. caso se debe a que un gran número de discapacitados recibe subsidios, indemnizaciones laborales, pensiones, etc. Y el 2do. caso hace referencia al segmento de jubilados y personas mayores que ya han criado a sus hijos y estos poseen una mayor independencia en cuanto a la relación con sus padres. De hecho, suelen realizar sus viajes fuera de temporada alta para evitar, fundamentalmente, el congestionamiento de los destinos turísticos en dichas épocas del año. Su afluencia turística en las temporadas media y baja evitaría algunos de los efectos negativos de la estacionalidad, como son el cierre de las empresas y las consecuentes reducciones de personal, lo que a su vez influiría positivamente en la revitalización de la economía de la zona. En definitiva, se lograría un mayor aprovechamiento de la oferta de equipamiento turístico, con los consecuentes efectos positivos en la creación de empleo directo e indirecto.

- *Multiclientes*

En segundo lugar, llevaría a un aumento en el número de turistas. Los turistas discapacitados son considerados multiclientes, ya que cuando acuden a un destino turístico llevan a otros clientes. El hecho de tener que moverse en silla de ruedas, o bien ayudados por bastones, muletas o andadores, conlleva que suelen viajar acompañados de familiares o amigos, al requerir la asistencia de los mismos para sus traslados. Según publica la Comisión Europea (1991) en el documento "*Por una Europa Accesible a turistas con Discapacidades*", se calcula que cada viaje realizado por una persona discapacitada atrae a 1,5 acompañantes.

- *Social*

Además, la mejora de la accesibilidad llevaría a la obtención de beneficios desde un punto de vista social, ya que contribuiría a eliminar desigualdades en el acceso al turismo, incorporando a las personas discapacitadas y con movilidad reducida al disfrute y acceso a los servicios turísticos.

- *Imagen: Posicionamiento*

Como consecuencia de lo anterior, conllevaría a una mejora en la imagen social del destino turístico, al no limitar a ningún tipo de cliente al acceso a sus productos y servicios turísticos. El destino turístico tendría un mejor posicionamiento, no sólo desde el punto de vista de la calidad, sino también desde un punto de vista social.

- *Calidad de vida*

Las mejoras incorporadas por el diseño accesible supondrían un incremento en la calidad de vida de estas personas al tener que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido.

La accesibilidad turística ha pasado a convertirse en un factor intrínseco a la calidad turística, ya no se puede concebir un turismo de calidad, cuando éste no está al alcance de todos, el turismo de calidad debe ser accesible a todos y nadie podrá quedar al margen de éste por ninguna razón o circunstancia.

Los datos no engañan, la inversión de la pirámide de población supondrá para la actividad turística una necesidad de adaptación, por no decir un reposicionamiento estratégico. Nuestros turistas del futuro (a corto plazo), nos harán adaptarnos a nuevos ritmos y a nuevas necesidades, el relax, el descanso, el trato personalizado, el confort, la calidad y la accesibilidad serán señas de identidad de un producto que demandará una gran parte del mercado turístico.

Por lo tanto no solo hablamos de razones sociales o normativas, sino de un reto al que el sector turístico debe hacer frente para mejorar su rentabilidad en un futuro muy próximo.⁴⁰

⁴⁰ Disponible en http://www.accesturismo.com/turismo_accesible.php?id_aplic=7 Consulta 30/11/2010

CAPITULO III



METODOLOGÍA

El Paseo del Bosque de la ciudad de La Plata fue el atractivo escogido para analizar la accesibilidad.

- En primer término se realizó una búsqueda bibliográfica de la información en la Biblioteca Braille, calle 47 n° 512, en la Fundación Tiflos, calle 22 n° 29 y en páginas de Internet para definir conceptos y brindarle un marco teórico a la tesis.
- Luego mediante el método de observación directa, estructurada y de campo se tomó información acerca del ámbito de aplicación y se registraron las barreras urbanísticas comprendidas entre Calleja Juan Prossi, Nicolás Cúccolo y la Av. Iraola, para su posterior análisis. Las mismas se dividieron sobre los itinerarios peatonales de la siguiente manera:
 - a) Senderos y veredas (banda libre de paso, pavimento)
 - b) Cambios de nivel (escaleras y rampas)
 - c) Cruces peatonales
 - d) Ordenación del mobiliario urbano (señales verticales y elementos urbanos varios)
 - e) Estacionamientos
 - f) Sanitarios

De la misma forma se procedió con las barreras arquitectónicas en el Museo de La Plata, distinguiendo:

- a) Estacionamientos
- b) Acceso al interior del edificio (puertas, rampas, etc.)
- c) Espacios de circulación horizontal (características generales)
- d) Comunicación vertical (escaleras, ascensores)
- e) Sanitarios

Los datos se volcaron en fichas tomadas del “Manual de Accesibilidad”⁴¹ proveniente del Plan de Accesibilidad propuesto por la CONADIS (Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas), estas fueron modificadas de manera, para una utilización acorde a los objetivos propuestos. Los resultados obtenidos fueron expresados en gráficos y cuadros para su mayor comprensión, así se efectuó un análisis con la ayuda y comparación de la bibliografía obtenida que nos indica los estándares de accesibilidad a espacios y edificios de uso público.

- Luego de examinar el campo de estudio, se verificó su correlación con la legislación vigente para constatar el cumplimiento o no cumplimiento de la misma.
- Para conocer si en la actualidad hay políticas de accesibilidad se realizaron entrevistas del tipo semi estructuradas a encargados del municipio de la ciudad de La Plata, de la Dirección de Turismo local y del Museo de La Plata para conocer en qué se está trabajando sobre este tema por cada una de las partes.

⁴¹ Se descarga de la página oficial www.cndisc.gov.ar/accesibilidad.html desde el link “accesibilidad”. Ver anexo B

- Una vez obtenida y analizada toda esta información se procedió a la elaboración de una conclusión general sobre el tema seleccionado.

De esta forma se establecieron los niveles de accesibilidad en:

1. **Completamente accesible:** Itinerario perfectamente accesible en todo su recorrido. (No hay ningún elemento inaccesible en ninguno de los tramos).
2. **Bastante accesible:** Itinerario accesible en la mitad o más de su recorrido. (Menos de la mitad de los elementos de sus tramos son inaccesibles).
3. **Poco accesible:** Itinerario accesible en menos de la mitad de su recorrido. (Más de la mitad de los elementos de sus tramos son inaccesibles).
4. **Nada accesible:** Itinerario inaccesible en su totalidad. (Hay elemento/s inaccesible/s en todos los tramos).

Y en base a este análisis se definió en qué condiciones se encuentra estructuralmente cada espacio como para ser utilizado por todas las personas:⁴²

Adaptado

Se ajusta a las exigencias funcionales y de dimensiones que garantizan su utilización autónoma y cómoda por personas con movilidad reducida o poseedores de cualquier otro tipo de limitación.

Practicable

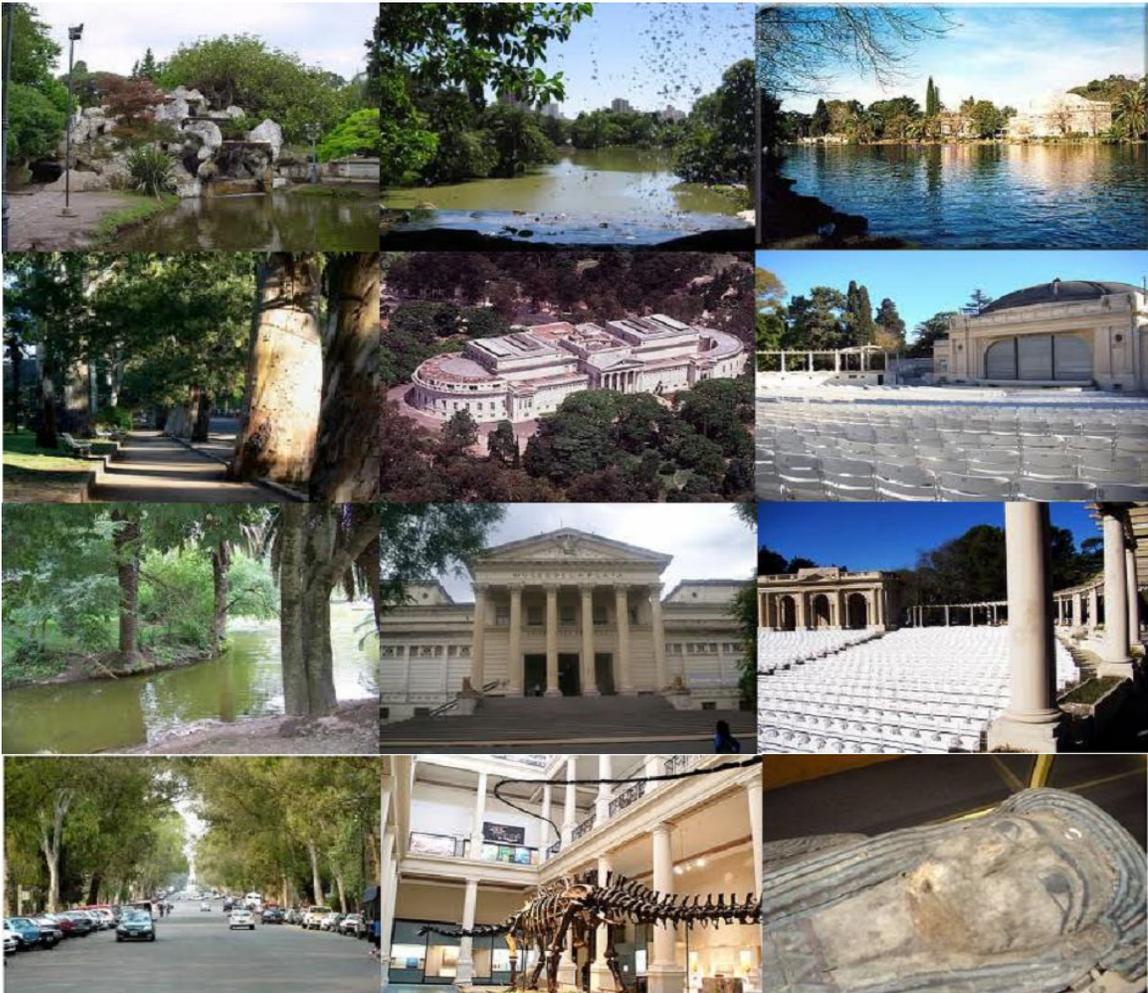
Sin ajustarse estrictamente a todos los requerimientos antes señalados, es posible su utilización de forma autónoma por personas con movilidad reducida o poseedores de cualquier otro tipo de limitación.

Convertible

Sin ajustarse a todos los requerimientos antes señalados, es posible su transformación como mínimo en practicable, mediante la realización de modificaciones de poca entidad y bajo coste que no afecten a su configuración esencial.

⁴² http://www.ibertalleres.com/guias/guia_vigo/ACCESIBILIDAD/frmCentral.html. Consulta 30/09/2010

CAPITULO IV



ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

En éste capítulo se exponen los resultados obtenidos del análisis de accesibilidad realizado en un sector del Paseo del Bosque⁴³ y en el Museo de La Plata. Se da cumplimiento a los objetivos propuestos en la introducción.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Barreras urbanísticas

Se realizó la distinción de dos tipos de itinerarios uno externo y otro interno, dividiendo a ambos en 4 tramos diferentes. A continuación se detallan las barreras localizadas.

- *Itinerario externo*

Tramo 1

Comprende la Avenida Iraola desde Calleja Juan Prossi hasta la calle Nicolás Cúccolo.

- **Senderos y veredas:** es discontinuo con el tramo 2, ya que la referencia de ancho continua hasta el cordón y debido a su altura no permite el giro para continuar al siguiente tramo. Se pudieron distinguir “resaltes”⁴⁴ en el solado de hasta 11 cm formado por 7 hileras de adoquines a lo largo de su recorrido y ocupando todo el ancho del mismo, también 4 cunetas del mismo material y algunas raíces.

El cordón no tiene diferente textura y color con la calzada.

- **Cruces peatonales-vados:** En la esquina de Calleja Juan Prossi y Av. Iraola no existe ninguno. Luego se detectaron 5 a lo largo del recorrido, verificando que en ningún caso se encuentran enfrentados con su pareja, no existe senda peatonal, el 5to vado se ubica en la esquina de Av. Iraola y Nicolás Cúccolo en posición diagonal.

El solado no presenta sector diferenciado de localización ni con textura, ni otro color.

Tramo 2

Desde Av. Iraola y calle Nicolás Cúccolo hasta la intersección con el camino interno numero 3.

- **Senderos y veredas:** pierde referencia en la orientación del ancho a lo largo del recorrido.

Se distinguen “resaltes y aberturas” en el solado, como 1 cuneta de adoquines a lo ancho del sendero, 3 tapas de desagüe sobresalidas, raíces y adoquines varios, 1 pozo de 0,5 m profundidad, 1,4 m de largo y 0,44 m de ancho (sin proteger).

El cordón no tiene diferente textura y color con la calzada.

⁴³ Ver anexo A, figura A.2

⁴⁴ Ver anexo D, glosario

Anfiteatro

- Escalones en la entrada: sin rampa y pasamano.
- 4 escaleras laterales: sin pasamanos.
- Solado: sobre la glorieta del lado izquierdo, presenta desniveles, pisos sobresalidos y pasto crecido.
- Sanitarios: inaccesibles, ancho de puerta inferior a 0,8 mts., altura inferior a 2 mts. escalón en su ingreso, no hay modulo especial. No cumple ningún requisito.

Tramo 3

Desde la intersección con el camino interno numero 3, hasta la entrada trasera del anfiteatro.

- **Senderos y veredas:** presenta pendientes transversales pronunciadas de derecha a izquierda y de izquierda a derecha, conformando una cuneta en el medio.

El solado esta desnivelado siempre, es blando por el efecto del agua acumulada, presenta "resaltes" como 1 tapa de desagüe que sobresale, gran variedad de adoquines, piedras y raíces a lo largo del sendero que impiden la normal movilidad.

Las alternativas de paso son la calle, el césped o el itinerario interno numero 3.

No existe referencia de cruce peatonal en la calle que ingresa al anfiteatro.

El cordón no tiene diferente textura y color con la calzada.

Tramo 4

Desde la entrada trasera al anfiteatro hasta la intersección de la Av. Iraola y Calleja Juan Prossi.

- **Senderos y veredas:** pierde referencia de orientación del ancho solo en una parte. Sobresalen piedras y raíces aisladamente
El cordón no tiene diferente textura y color con la calzada.

- *Itinerario interno*

Tramo 1

Desde Calleja Juan Prossi, poco antes de la intersección con la Av. Iraola hasta la gruta.

- **Senderos y veredas:** pierde referencia de orientación del ancho solo en partes aisladas.

El solado esta blando con barro en un pequeño sector y presenta algunas raíces solo en una parte.

- **Escaleras:** hay 4 escaleras. La 1ra al comenzar el camino no está complementada con rampa, las otras 3 al final del tramo si están complementadas con una rampa.

Ninguna tiene el 1° y último peldaño de cada tramo destacado entre la unión de la alzada y pedada. La superficie de los escalones es irregular y no poseen bandas antideslizantes que contrasten en tono o color en ningún caso.

El solado no es diferenciado al inicio y final de las escaleras, con textura en relieve y color contrastante.

No poseen pasamanos.

- **Rampas:** se localizaron dos rampas al final del tramo, las cuales solo al inicio y sobre la rampa presentan textura en relieve y color contrastante de prevención, no en el solado.

Ninguna tiene pasamanos.

Tramo 2

Pasando por la gruta, hasta la intersección con el camino externo número 2.

Se analizaron 2 alternativas internas:

- Debajo la gruta (1): solado con barro por caída de agua constante, no permite el paso, y luego hay escalera como única salida, sin rampa.
- Debajo la gruta (2): diferentes solados conchilla y piedra, y diferentes alturas inferiores al 1,8 mts.

Sanitarios, inaccesibles, ancho de puerta inferior a 0,8 mts., altura inferior a 2 mts., no hay módulo especial. No cumple ninguno de los requisitos.

En ningún caso existe referencia de orientación del ancho.

No señala itinerario alternativo accesible, aunque se puede tomar el camino externo número 2.

Tramo 3

Desde la intersección con el camino externo número 3 hasta la entrada trasera al anfiteatro.

- **Senderos y veredas:** Pierde referencia de orientación del ancho, con riesgo de caer al lago, ya que este no está protegido.

No existe referencia de cruce peatonal.

Tramo 4

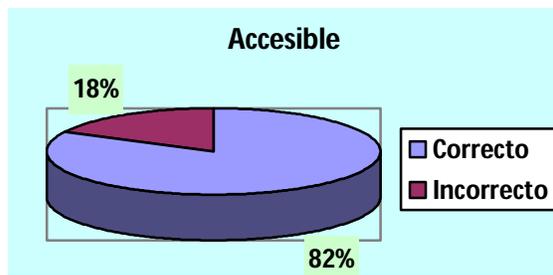
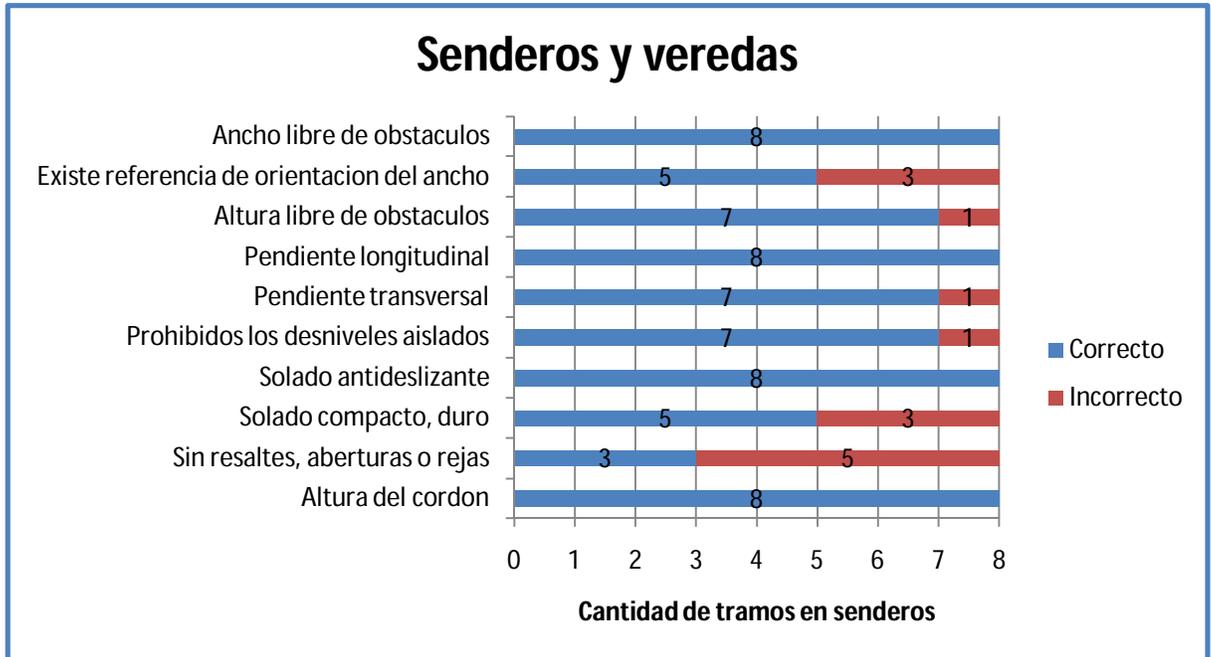
Desde la entrada trasera al anfiteatro, hasta donde comienza el itinerario interno número 1.

- **Senderos y veredas:** correcto, no presenta barreras.

- **Escaleras:** no está complementada con rampa. No se destaca 1° y último peldaño de cada tramo entre la unión de la alzada y pedada. La superficie de los escalones es irregular y no posee bandas antideslizantes que contrasten en tono o color.

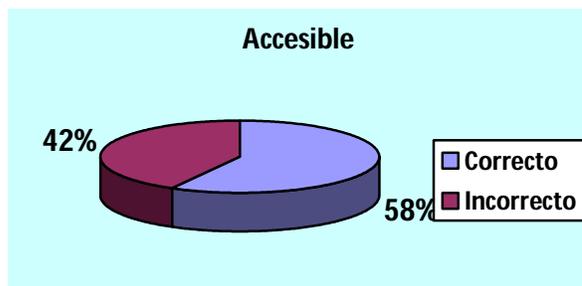
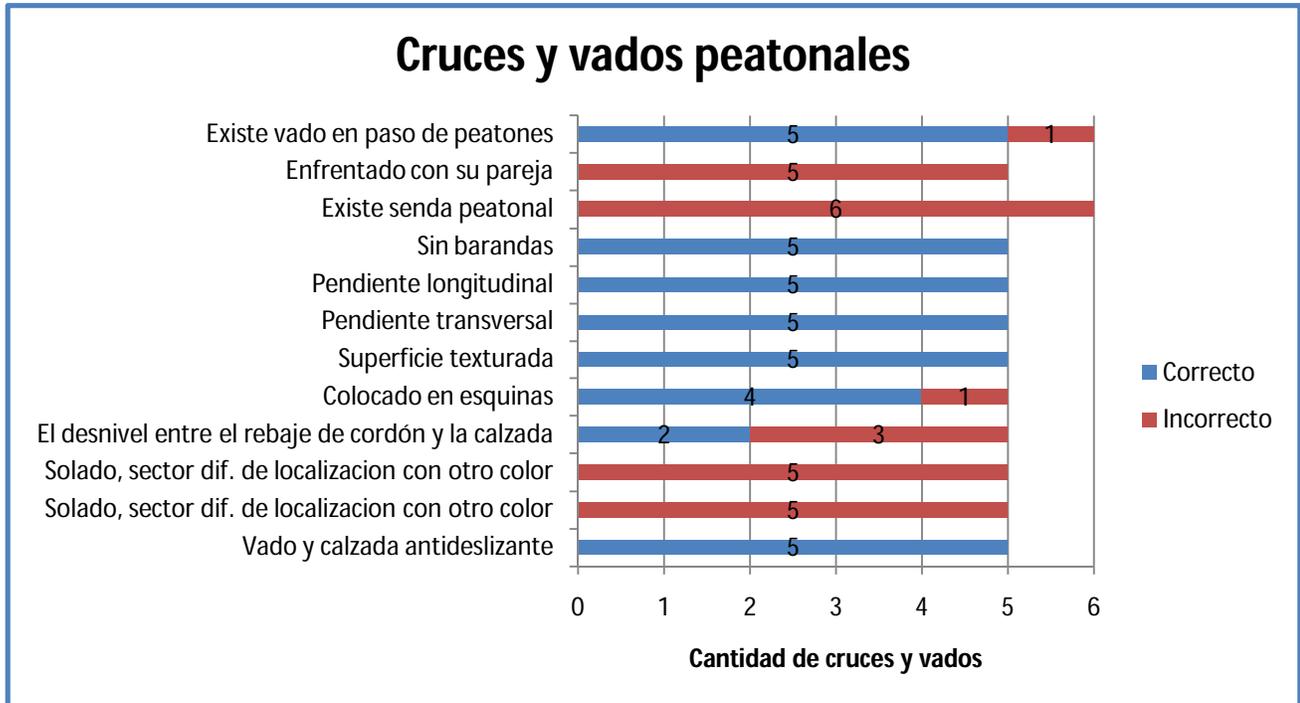
El solado no es diferenciado al inicio y final de escalera, con textura en relieve y color contrastante.

No posee pasamanos.



Observando el grafico presenta una gran accesibilidad principalmente por respetar el ancho y la altura libre de obstáculos, como así también la de los cordones. Prácticamente no presenta desniveles aislados y no hay pendientes.

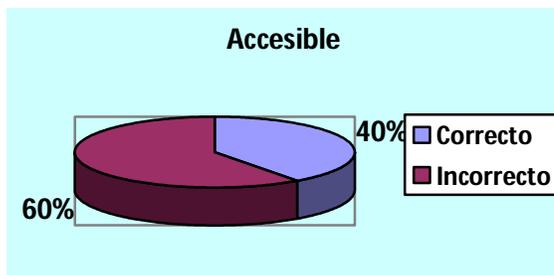
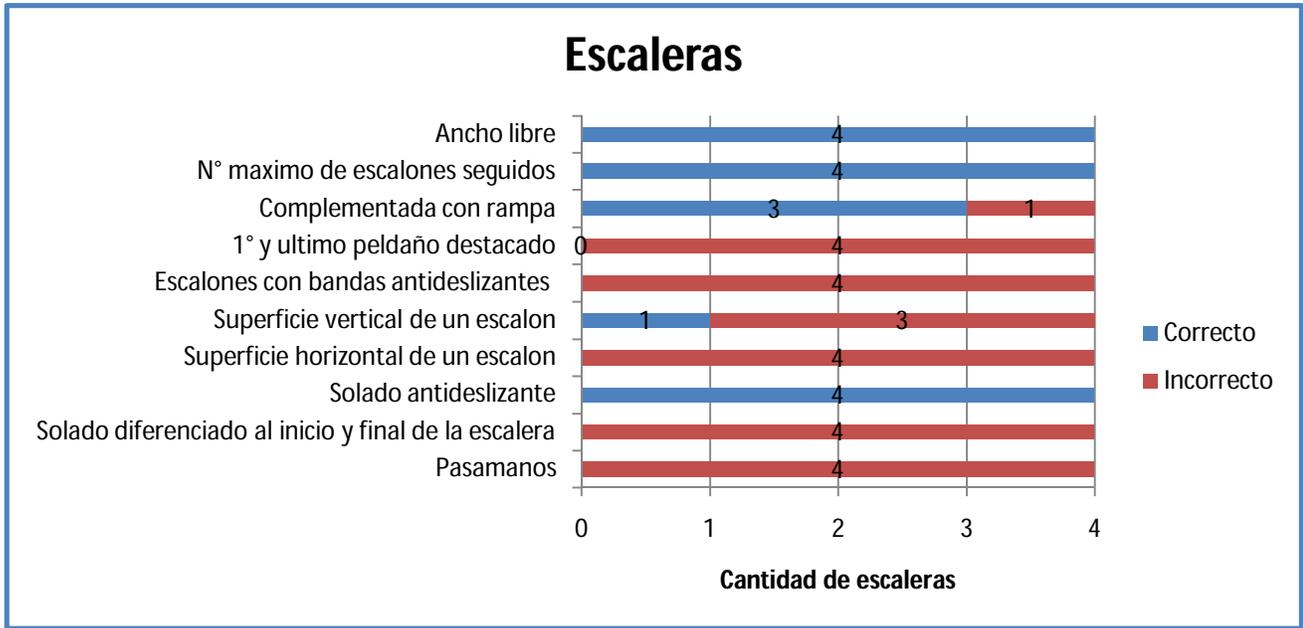
Las principales barreras son los resaltes y/o aberturas que presenta en más de la mitad de su recorrido y se destaca la pérdida de referencia de orientación del ancho en determinados sectores, algunos de gran importancia como el tramo que circunda al lago.



Solamente el itinerario exterior en su tramo 1° presenta vados, no existiendo en el resto del recorrido. De estos 5 encontrados, como puntos importantes se destacan la ausencia de barandas, sus correctas pendientes, la superficie texturada y que sea antideslizante.

La ausencia de sendas peatonales, que los vados no estén enfrentados con sus parejas y no exista en ese sector un solado con textura y color diferenciado para su localización, destacan los puntos más débiles.

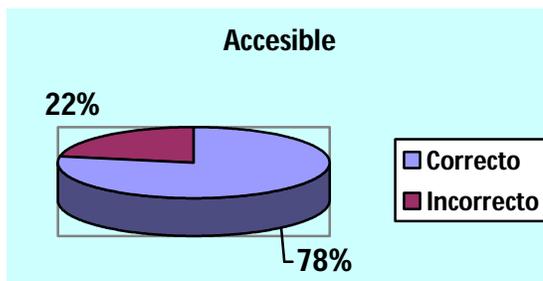
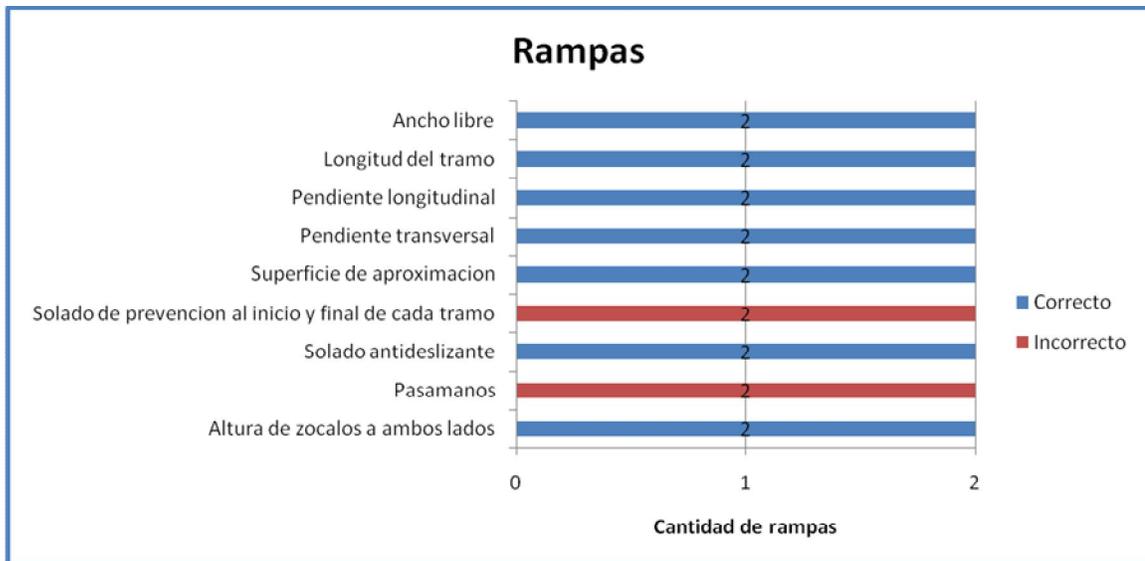
Es importante distinguir que en ambas esquinas hay grandes errores, ya que en una no existe vado y en la otra se ubica incorrectamente con dirección en diagonal.



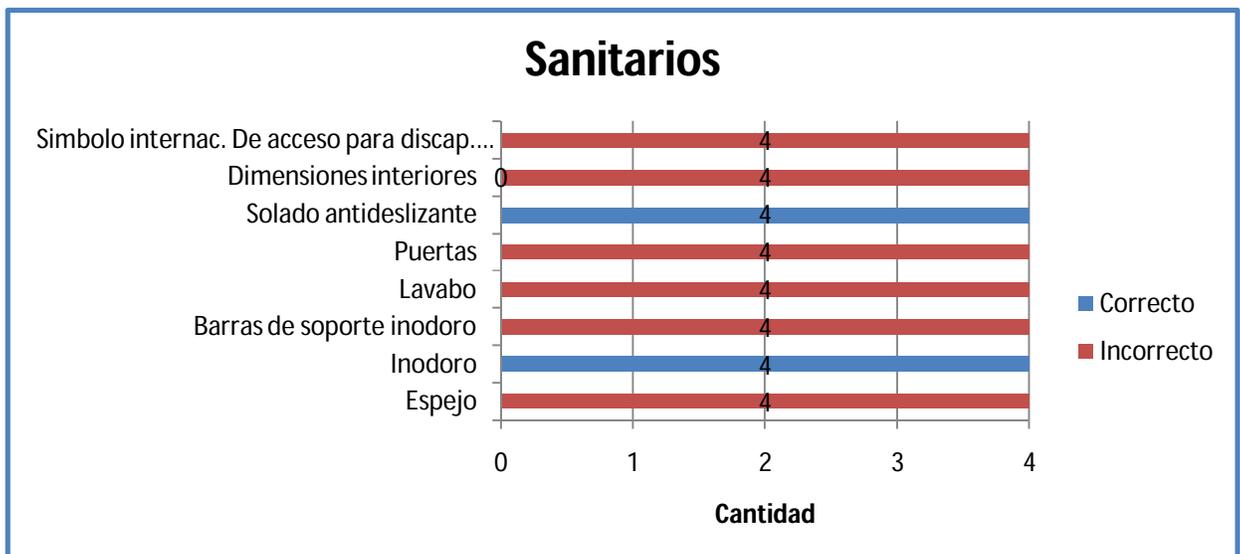
Respetan solamente el ancho, el número máximo de escalones seguidos y el solado antideslizante. Donde se ubican 2 escaleras prácticamente juntas hay complemento de rampa.

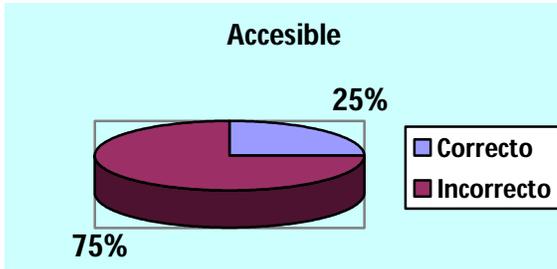
Luego sus escalones no cumplen con las dimensiones, no están destacados al principio ni al final, no poseen bandas antideslizantes, no hay pasamanos, ni solado diferenciado.

Las otras 2 escaleras no tienen rampa como complemento.

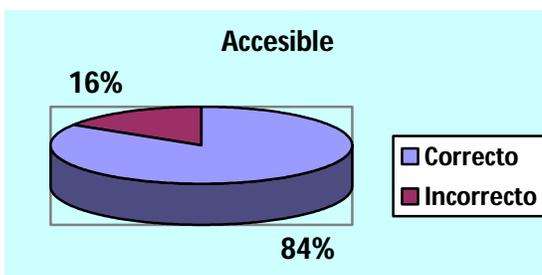
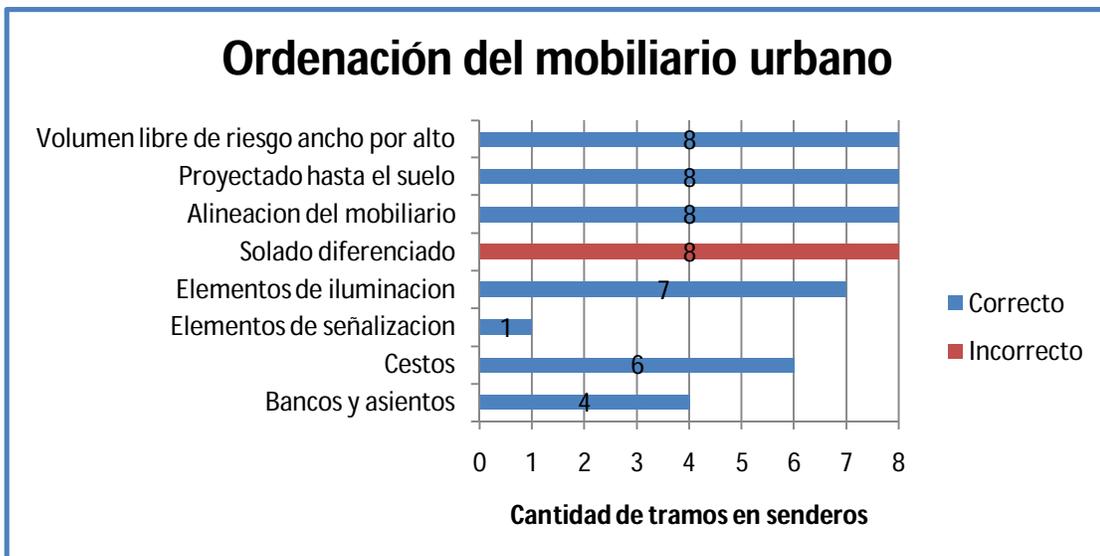


Tiene un alto indice de accesibilidad ya que sus unicas fallas son, el no poseer pasamanos y no existir solado diferenciado al inicio y al final.

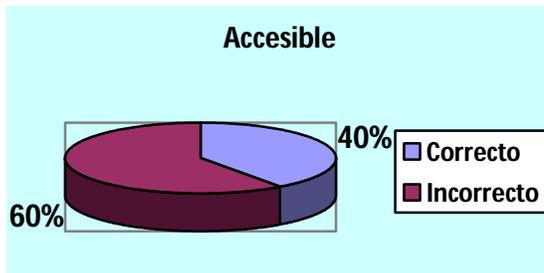
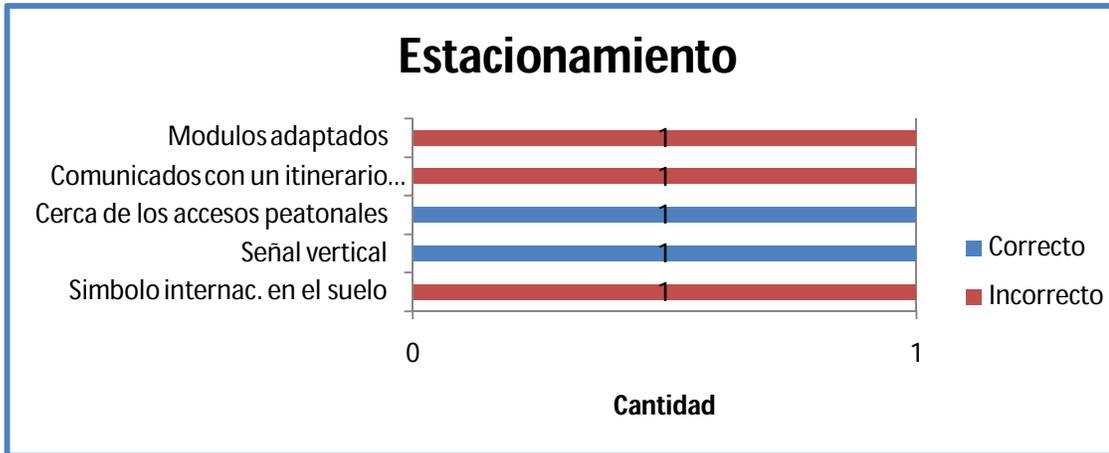




Inaccesibles porque llegar a ellos es dificultoso, por las condiciones detalladas en el itinerario interno, tramo 2°, los sanitarios del anfiteatro solamente están abiertos cuando hay espectáculos. A su vez, ninguno cumple con las dimensiones para que pueda ingresar una persona en silla de ruedas, ya que sus puertas son pequeñas y/o tienen escalones que impiden su ingreso.

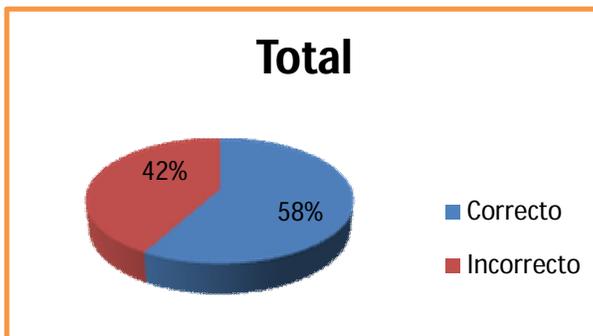


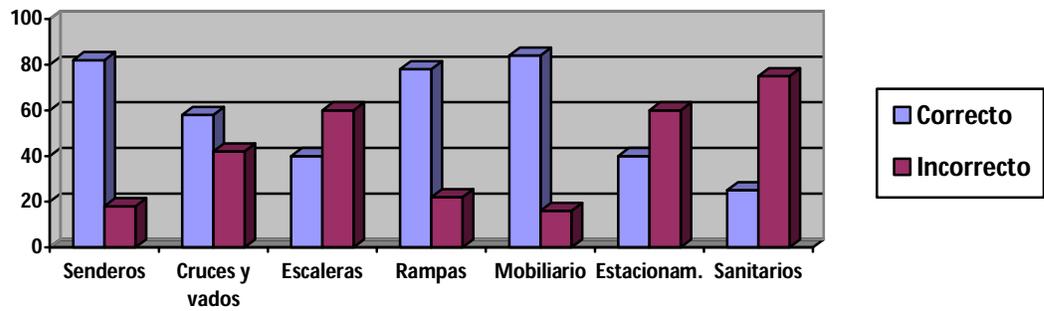
Perfectamente distribuidos, nunca impiden el paso.
Solamente les falta tener el solado diferenciado en la ubicación de cada uno de ellos.



Solo hay una señal vertical que indica el permiso de poder estacionar paralelo al cordón. No hay módulos adaptados.

Total elementos urbanos accesibles e inaccesibles





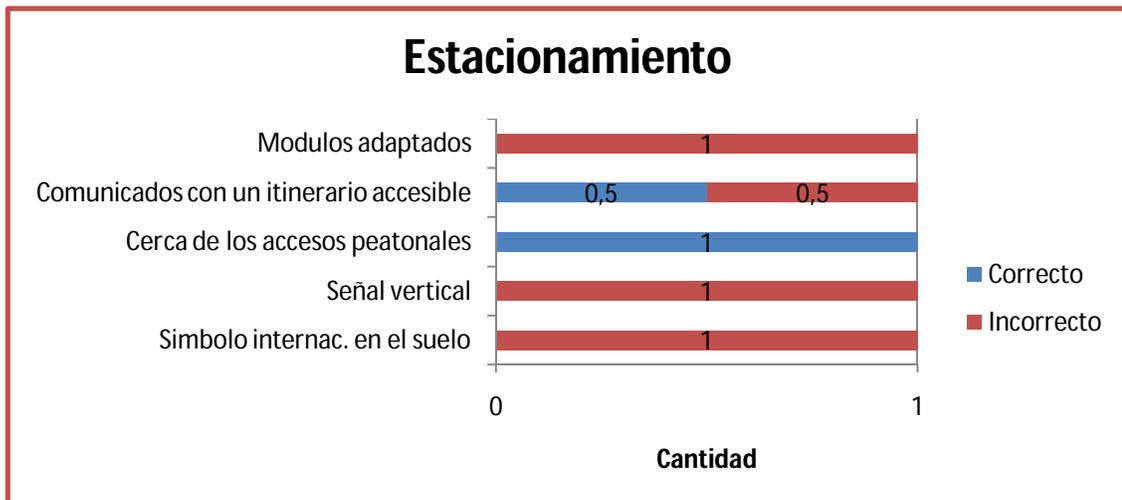
Como principales barreras urbanísticas en los itinerarios analizados se distinguen los sanitarios, el estacionamiento y las escaleras, en menor medida los cruces y vados peatonales. En los senderos y veredas que en rasgos generales presentan una buena accesibilidad, se destaca que en la mayoría de los tramos hay resaltes y aberturas en el solado. Y también que dos de los tramos analizados son prácticamente inaccesibles, el tramo 3, en la parte exterior, y el tramo 2 en la parte interior (debajo la gruta).

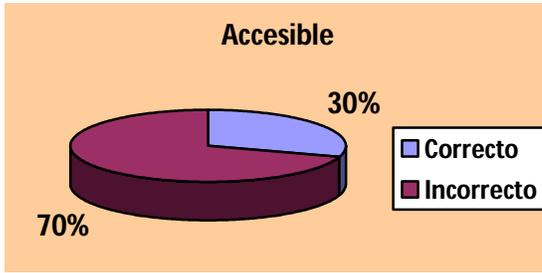
Barreras arquitectónicas

- **Estacionamiento:** Ausencia de sendero accesible desde la avenida Iraola, donde estacionan los colectivos y minibuses turísticos, hasta el ingreso al Museo. En el estacionamiento al frente del Museo, si hay itinerario accesible.

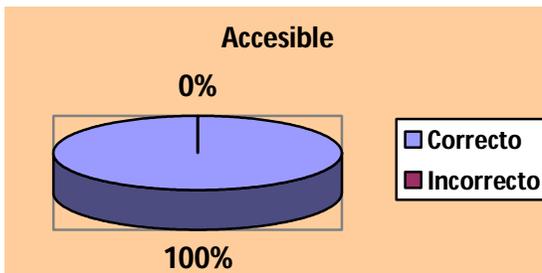
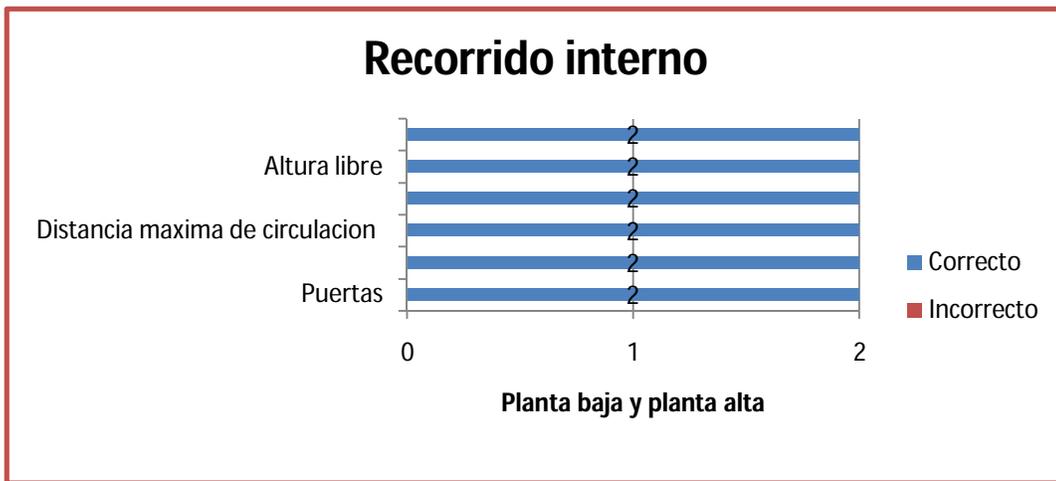
No están delimitados los módulos de estacionamiento.

No posee el símbolo internacional para personas discapacitadas en el suelo, ni tampoco señal vertical.





- Espacios de circulación horizontal: correcto

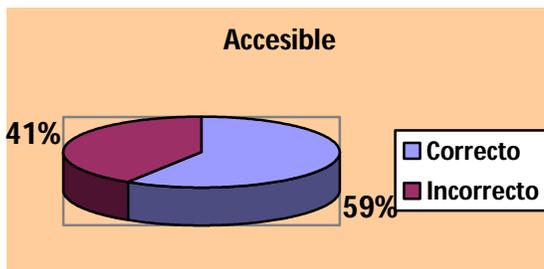
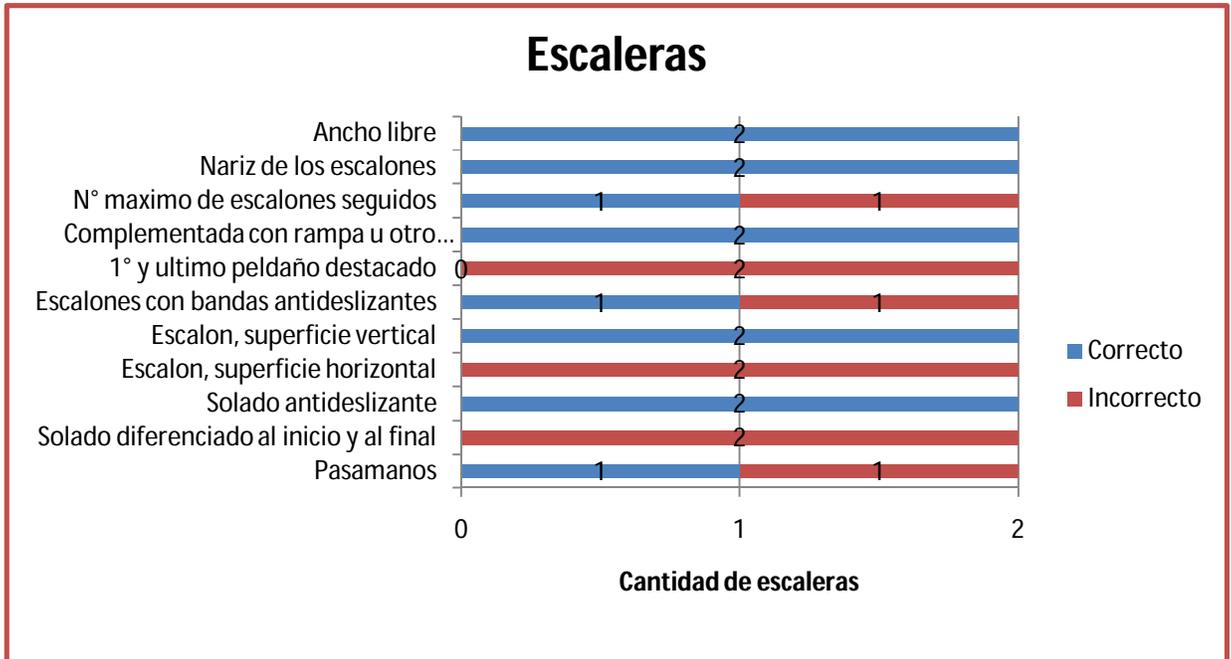


- **Escaleras:** posee dos escaleras una exterior de ingreso al edificio y otra interior que se bifurca en dos, para acceder al primer piso.

Escalera externa, si bien la entrada principal tiene un elevador alternativo para personas en sillas de ruedas, no tiene rampa, ni pasamos en las escaleras, así tampoco bandas antideslizantes que contrasten en tono o en color sobre los escalones.

Escalera interna, excede un poco el número de escalones en el 2do. tramo de la misma; no tiene pasamanos inferiores y los superiores no están prolongados en los extremos ni curvados hacia el interior.

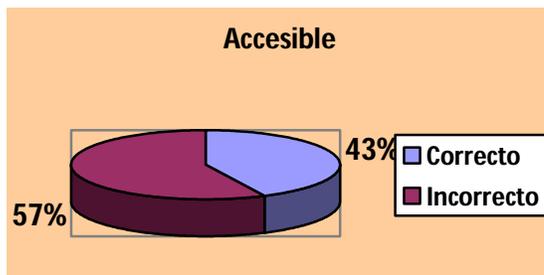
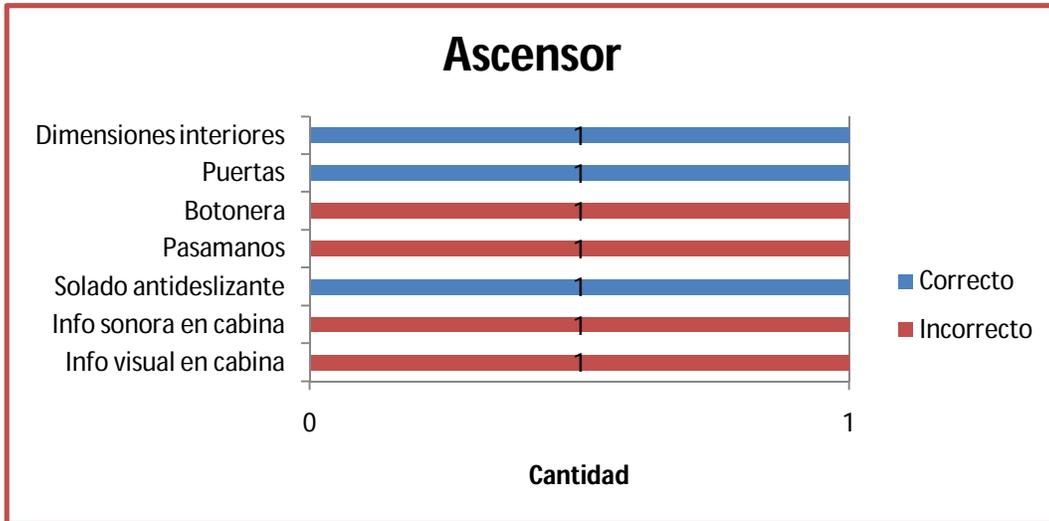
Ambas escaleras, no hay solado diferenciado en relieve y color al inicio y final de la escalera. Primer y último peldaño de cada tramo no está destacado entre la unión de la alzada y pedada.



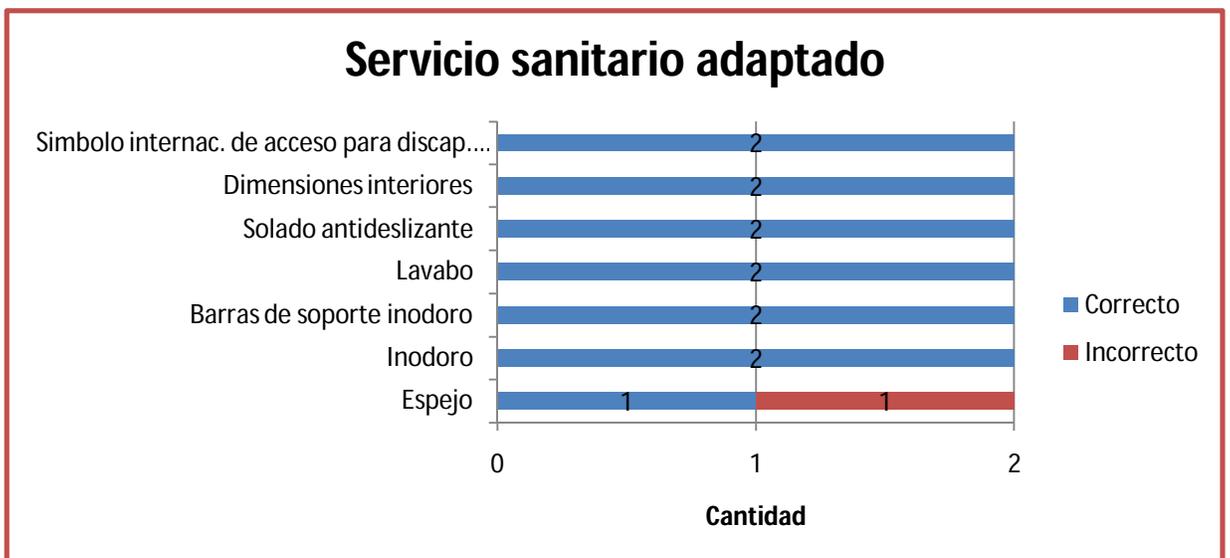
- **Ascensor:** los mayores inconvenientes los presenta en la botonera, ya que tanto la botonera externa como la interna, se encuentran por encima del límite superior e inferior establecido, los comandos de emergencia se ubican en la parte superior y los botones no están en Braille y/o relieve. No cumple ninguno de los requisitos.

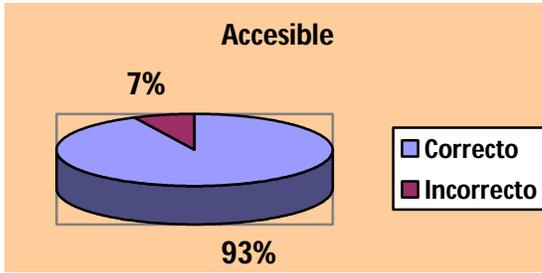
Posee un solo pasamanos.

No hay información visual, ni sonora.

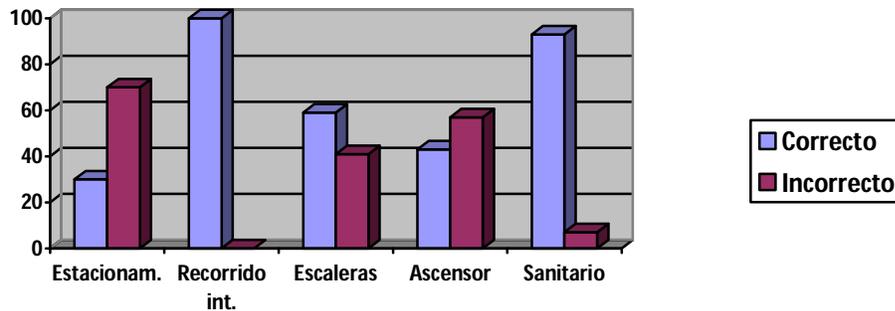
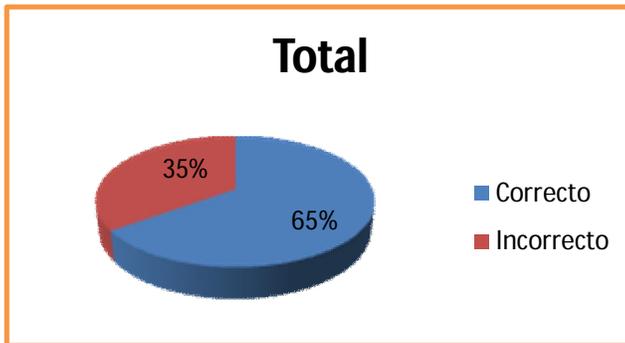


- **Servicios sanitarios:** todo correcto, un baño adaptado en cada planta. Lo único que se destaca es el espejo en el baño de planta alta, ya que se encuentra a una altura superior a la establecida, sin inclinación y no cumple el ancho establecido.





Total elementos arquitectónicos accesibles e inaccesibles



Los segmentos que se distinguen por ser incorrectos y que disminuyen la accesibilidad del Museo son el estacionamiento, el ascensor (fundamentalmente por las características de su botonera) y las escaleras, destacando la exterior, y su falta de rampa y pasamanos.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

- En el orden nacional se registró que la accesibilidad de personas con movilidad y comunicación reducidas en el ámbito urbanístico y arquitectónico está regulada por los artículos 20 y 21 de la Ley Nacional N° 24.314 (modificación de la ley N° 22.431) y su decreto reglamentario N° 914/97. Sancionada el 15 de Marzo de 1994 y promulgada el 8 de Abril del mismo año.⁴⁵

⁴⁵ Ver anexo C

- El turismo accesible está reglamentado por la Ley Nacional N° 25.643, donde determina que las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse a los criterios universales establecidos en la ley anteriormente mencionada.
Sancionada el 15 de Agosto de 2002 y promulgada el 11 de Septiembre del mismo año.⁴⁶
- A nivel provincial, Buenos Aires cuenta con la Ley Provincial N° 10.592 “Régimen Jurídico Básico e Integral para las Personas Discapacitadas” en sus artículo 24° (texto según 13.110) y 24° bis, ter y quater regula la accesibilidad arquitectónica y urbanística bonaerense.
Sancionada en el año 1987.⁴⁷
- En el marco local, la ordenanza 3001 fue derogada por la ordenanza 10.681, destacándose la sección VIII “cercos y veredas”, XX “escaleras y ascensores” y XXIII “eliminación de barreras urbanísticas”.
Sancionada el 14 de Abril del 2010 y promulgada el 20 del correspondiente mes y año.⁴⁸

En base al estudio realizado, se constato el cumplimiento de los artículos 20 y 21 de la Ley Nacional N° 24.314, debido a ser las más completa y detallada de las leyes mencionadas anteriormente y los resultados fueron los siguientes:

- *Artículo 20°*

A. Elementos de urbanización

A.1. Senderos y veredas

Cumple:

- Contempla un ancho mínimo en todo su recorrido de 1,50 m.
- El solado es antideslizante.
- Pendiente longitudinal y transversal correcta, a excepción del itinerario externo número 3.
- Los arboles no interrumpen la circulación.

No cumple:

- Solado con resaltes.
- Senderos parquizados sin pasamanos que sirvan de apoyo para las personas con movilidad reducida.

⁴⁶ Ver en la pagina web www.infoleg.gov.ar . Búsquedas por norma. Consulta Octubre de 2010

⁴⁷ Ver en la pagina web de la Provincia de Buenos Aires www.gob.gba.gov.ar legislación provincial.
Link directo <http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/-10592.html> Consulta Octubre de 2010

⁴⁸ Ver en la pagina web del Consejo Deliberante de La Plata. Link directo http://www.concejodeliberante.laplata.gov.ar/digesto/cod_edificacion/indice.html Consulta Octubre de 2010.



A.2. Desniveles

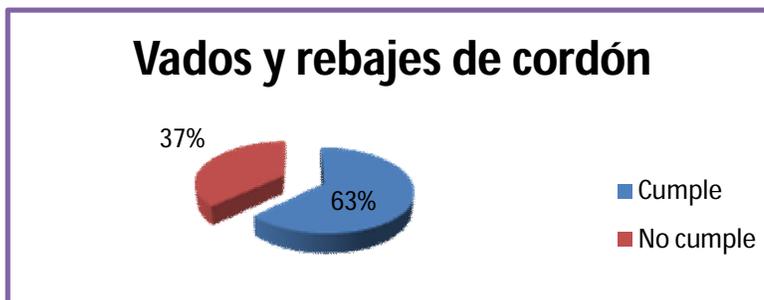
A.2.1. Vados y rebajes de cordón

Cumple:

- Pendiente longitudinal y transversal correcta.
- Los vados llevan en la zona central una superficie texturada en relieve de espina de pez de 0,60 m de ancho.
- Toda la superficie del vado, incluida la zona texturada para prevención de los ciegos, está pintada con materiales coloreados en amarillo ofreciendo contraste con el del solado de la acera.
- El solado es antideslizante.
- No tiene barandas.
- El desnivel entre el rebaje de cordón y la calzada no supera los 0,02 m.
- En la zona de cruce peatonal a partir del cordón-cuneta de la calzada, la pendiente de la capa del material de repavimentación no es mayor a 8,33%.

No cumple:

- Los vados y rebajes de cordón en las aceras no se ubican en coincidencia con las sendas peatonales, ya que no hay, por lo tanto no tienen el ancho de cruce de la senda peatonal.
- Uno colocado en la esquina.



A.2.2. Escaleras exteriores

Cumple:

- No tiene más de 12 peldaños de corrido.
- Ancho mínimo de 1,2 m.

No cumple:

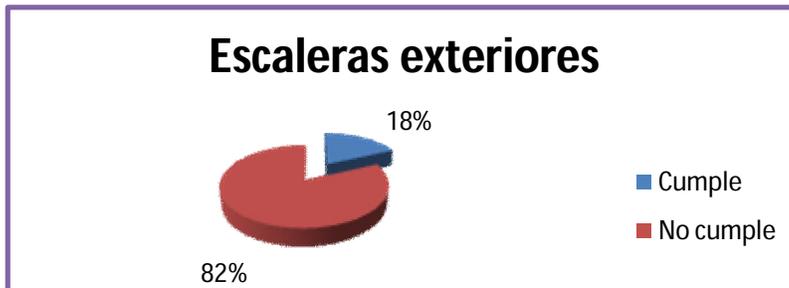
- Alzadas y pedadas de distintas alturas.
- Al comenzar y finalizar cada tramo de escalera no hay solado de prevención de textura en relieve y color contrastante con respecto al de los escalones y el solado.

- No se destaca la unión entre la alzada y la pedada (sobre la nariz del escalón), en el primer y último peldaño de cada tramo.

A.2.2.1 Pasamanos en escalera

No cumple:

- No hay pasamanos.



A.2.3. Rampas

Cumple:

- La superficie de rodamiento es plana y no presenta en su trayectoria cambios de dirección en pendiente.

- Las pendientes son correctas.

- El ancho es correcto.

- Lleva zócalos a ambos lados.

- La superficie de aproximación es correcta.

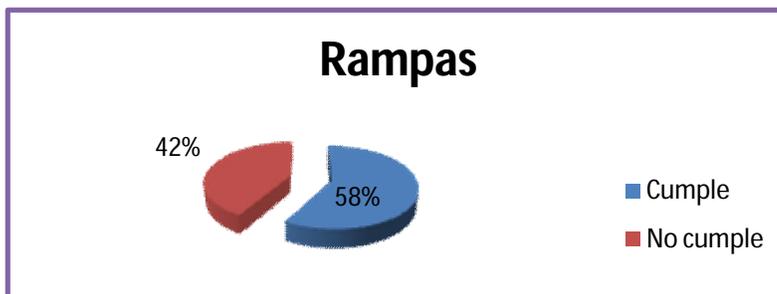
No cumple:

- No hay solado de prevención al comenzar y finalizar cada tramo de rampa.

A.2.3.1 Pasamanos en rampa

No cumple:

- No hay pasamanos.



A.3 Sanitarios

No cumple:

- Ninguno de los ítems mencionados en la ley.



A.4 Estacionamiento de vehículos

No cumple:

- No hay módulos de estacionamiento especial, por lo tanto no hay señalización del mismo.

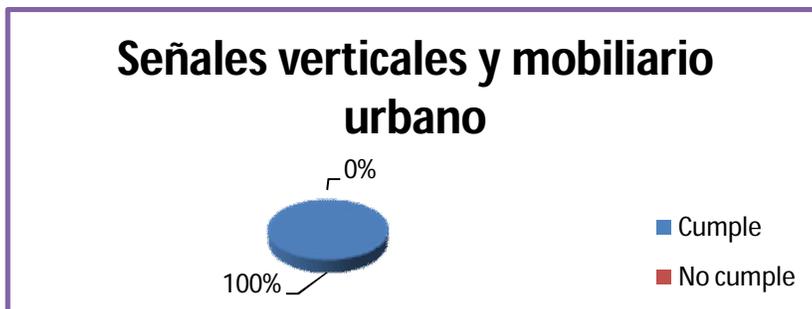


B. Mobiliario urbano

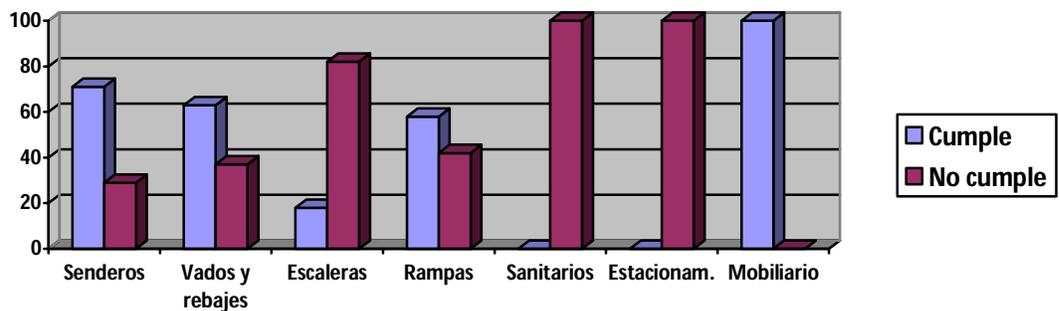
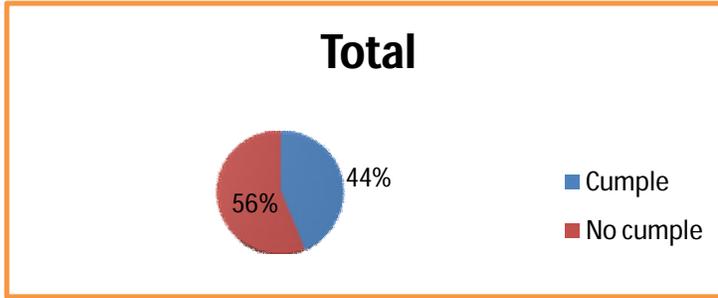
B.1. Señales verticales y mobiliario urbano

Cumple:

- Respetar volumen libre de riesgo de 1,2 m. de ancho por 2 m. de altura.



Cumplimiento del artículo 20°



Claramente no se cumple la ley en los ítems de sanitarios y estacionamiento, las escaleras también tienen un alto índice de incumplimiento.
 Rampas prácticamente cumple y no cumple en la misma medida.
 En cambio los senderos, vados y rebajes tienen un mayor índice de cumplimiento.
 Se destaca que la ordenación del mobiliario urbano cumple en un 100% los requerimientos de la ley.

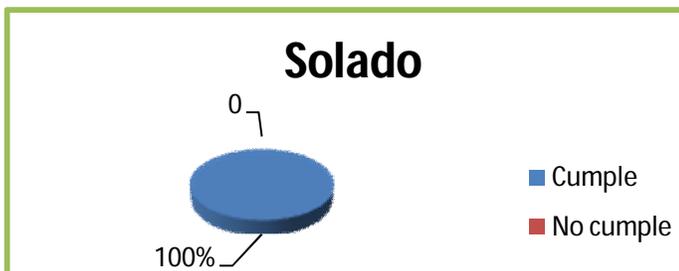
- **Artículo 21°**

A. Edificios con acceso de público de propiedad pública o privada.

A.1.2 Solado

Cumple:

- Los solados son duros, fijados firmemente al sustrato, antideslizantes y sin resalto.



A.1.3 Puertas

Cumple:

- Siempre abiertas, es por eso que no se deben accionar, tienen un ancho mayor a 0,8 m.

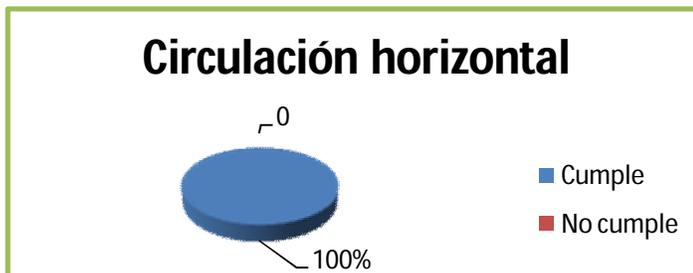


A.1.4 Circulaciones

A.1.4.1 Circulaciones horizontales

Cumple:

- Los pasillos tienen un lado mínimo de 1,2 m.
- Siempre hay zonas donde se puede inscribir un círculo de 1,5 m. de diámetro.
- Respeta el volumen libre de riesgo de 0,9 m. de ancho por 2 m. de alto.
- Dispone de escaleras que son complementadas por ascensor y medio de elevación alternativo.



A.1.4.2. Circulaciones verticales

A.1.4.2.1. Escaleras y escalones principales

Cumple:

- No hay escalón en coincidencia con los umbrales de la puerta.

No cumple:

- Una de las escaleras no está provista de pasamanos

A.1.4.2.1.1 Escaleras principales

Cumple:

- No presenta pedadas de anchos variables ni alzadas de distintas alturas.

- La nariz de los escalones es correcta.
- Supera el ancho mínimo de 1,2 m.
- Tiene 12 alzadas corridas entre rellanos y descansos, escalera exterior y primer tramo escalera interior.

No cumple:

- 2do tramo de escalera interior tiene más de 12 alzadas corridas entre rellanos y descansos.
- Las pedadas tienen una superficie poco superior a la exigida.
- No hay solado de textura en relieve y color contrastante al comenzar y finalizar cada tramo de escalera.
- No se destaca la unión entre la alzada y la pedada en el 1er. y último peldaño de cada tramo.

A.1.4.2.1.2. Pasamanos en escaleras

Cumple:

- Pasamanos en la escalera interna, a la altura adecuada
- Separado de todo obstáculo o filo de paramento.

No cumple:

- Escalera externa, no posee pasamanos.
- No están prolongados en los extremos.



A.1.4.2.3 Ascensores

A.1.4.2.3.1 Cabinas

a) Tipos de cabina

No cumple:

- Las dimensiones son de 0,9 m por 1.4 m. No cumpliendo el mínimo de 1,10 m.

b) Teléfonos de emergencia y timbres de alerta en cabina.

No cumple:

- No posee teléfono conectable a la red de servicio público.
- Los botones de alarma están colocados en la parte superior de la botonera

c) Pasamanos en cabina de ascensores

Cumple:

- Altura correcta y separado de las paredes

No cumple:

- Colocado en uno solo de sus lados.

d) Señalización en la cabina

No cumple:

- No tiene señales sonoras, ni luminosas.

e) Piso de la cabina

Cumple:

- Antideslizante

f) Botonera en cabina.

No cumple:

- Supera el mínimo y el máximo de altura exigido.
- No tiene señalización suplementaria para ciegos y disminuidos visuales.

A.1.4.2.3.2. Rellano

a) Dimensiones de rellano

Cumple:

- Respeta los espacios determinados

b) Pulsadores en rellano

Cumple:

- La abertura de la puerta es correcta

No cumple:

- Los pulsadores se encuentran a una altura superior a la estipulada.
- Los pulsadores no tienen señal luminosa

A.1.4.2.3.3. Puertas de cabina y rellano

a) Altura de las puertas de cabina y rellano

Cumple:

- Altura mínima 2 m.

b) Ancho mínimo de las puertas de cabina y rellano

Cumple:

- Luz útil de paso mínima de la puerta 0,80 m.

A.1.4.2.3.4 Nivelación entre el piso de la cabina y el solado del rellano

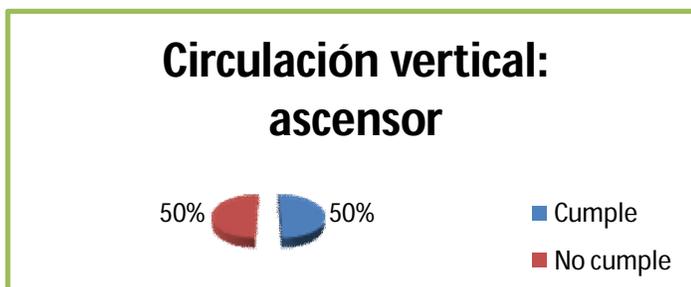
Cumple:

- Nivelado

A.1.4.2.3.5 Separación horizontal entre el piso de la cabina y el solado del rellano.

Cumple:

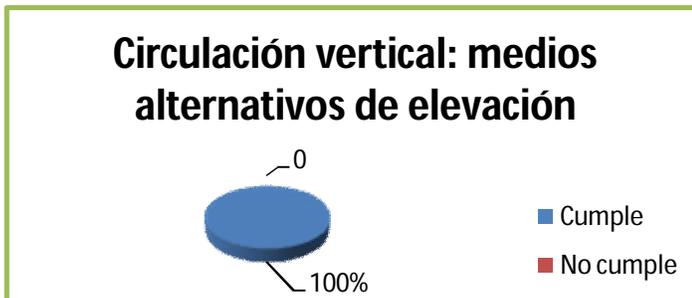
- Correcta



A.1.4.2.4 Medios alternativos de elevación

Cumple:

- Respeto lo indicado.



A.1.5 Locales sanitarios para personas con movilidad reducida.

A.1.5.1. Generalidades

Cumple:

- Cuenta con servicio sanitario especial para personas con movilidad reducida.
- Permite un accionamiento adecuado de las puertas.
- Permite el giro de una silla de rueda en su interior.
- Lleva el símbolo internacional de acceso para discapacitados motores, ubicado a la altura indicada.

A.1.5.1.1 Inodoro

Cumple:

- Todas las dimensiones son correctas

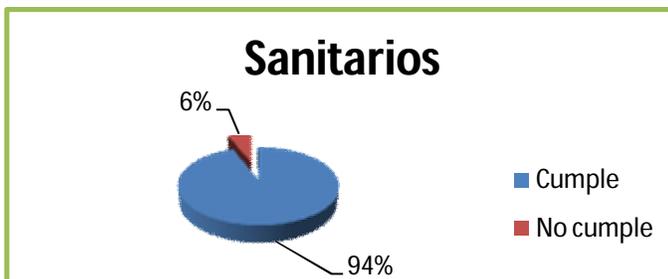
A.1.5.1.2 Lavabo

Cumple:

- Todas las dimensiones son correctas, menos el espejo del sanitario de la planta superior

No cumple:

- El espejo del sanitario de la planta superior, supera la altura, el ancho es menor y no tiene ángulo de inclinación.



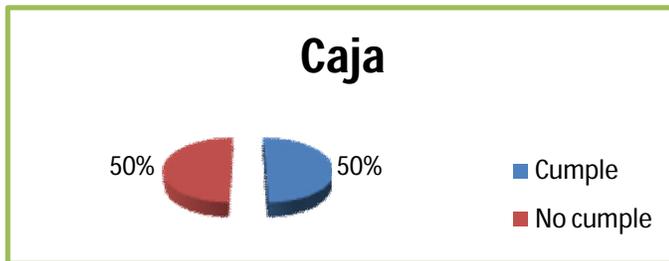
A.1.6 Zona de atención al público (caja)

Cumple:

- Respetar el ancho y el espacio por debajo del mostrador

No cumple:

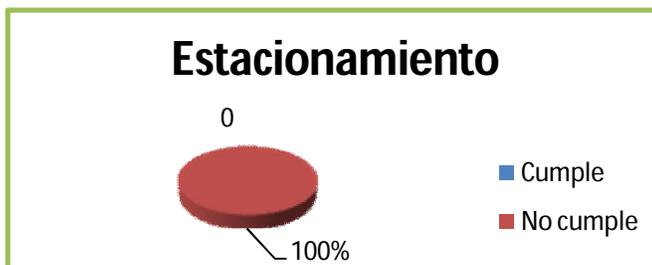
- Supera la altura de 0,8 m y la profundidad es menor a 0,5 m.



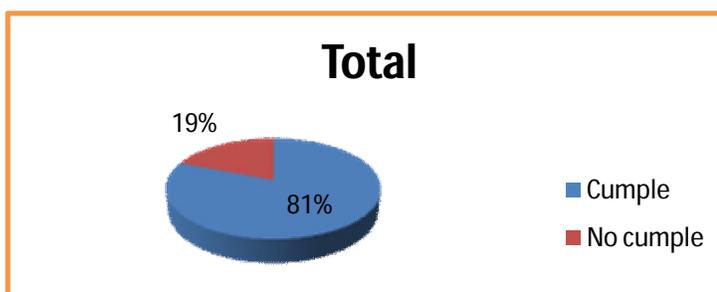
A.1.7 Estacionamiento de vehículos

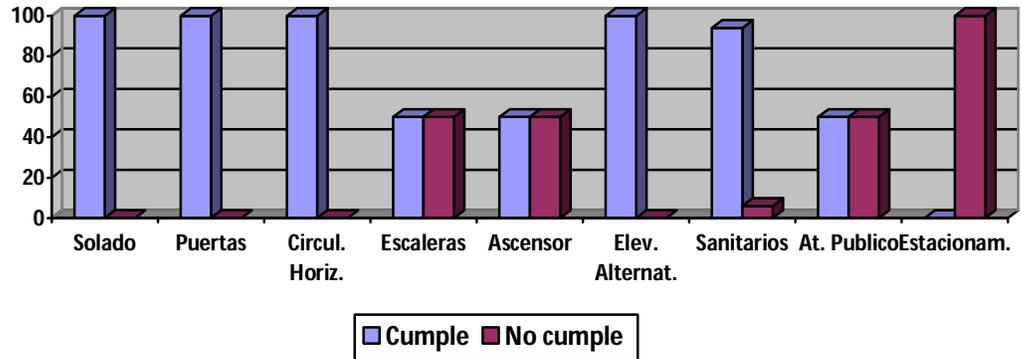
No cumple:

- No hay señalización, por lo tanto, no hay modulo de estacionamiento especial.



Cumplimiento del artículo 21°





*El estacionamiento nuevamente vuelve a incumplir la ley en su totalidad.
Las escaleras, el ascensor y la zona de atención al público cumplen la ley en un 50%.
El solado, las puertas, la circulación horizontal, elevador alternativo y sanitario respetan la ley correctamente.
No hay rampas.*

OBJETIVO ESPECIFICO 3

Para conocer si en la actualidad los distintos actores implicados en el área de estudio emplean políticas de accesibilidad, se realizaron entrevistas a representantes de cada sector.

Se realizaron 4 preguntas similares⁴⁹ a cada uno, para luego poder establecer una comparación, algunas de tipo cerradas para conocer datos precisos y otras abiertas a modo de conseguir la mayor información posible.

Dentro del ámbito municipal resultó complicado determinar qué área se encarga de la accesibilidad de PMCRs y discapacitadas en la ciudad, ya que luego de realizar consultas telefónicas, presentarme personalmente en diferentes Direcciones con nota de la Facultad como solicitaban y ser derivado de un sector a otro sin obtener respuesta alguna, desde la Secretaría de Gestión Pública, la Secretaría de Modernización y Desarrollo Económico, y la Unidad Ejecutora de Inclusión Social, afirmaron no tener un área que se encargue del tema. El Consejo de Integración fue quien mayor relación tenía al objetivo propuesto y al que finalmente se le realizó la entrevista.

A continuación un extracto de la información obtenida:

Lic. Analía Martino, Comunicación Institucional Museo de La Plata.

Se tiene en consideración la visita de PMCRs y discapacitadas, no desde ahora sino desde hace ya poco más de 20 años, se debe aclarar que al momento de construcción del edificio (año 1884) no se tuvo en cuenta a estas personas. Así es como en la actualidad de ante mano se considera a las mismas ante cualquier cambio o modificación que se realiza. Lo que se destaca es que no hay un área, persona o

⁴⁹ Ver anexo E con las preguntas

profesional que se encargue específicamente de la accesibilidad del Museo, sino que es una suma de buenas voluntades.

Todo plan o proyecto que implique reformas en el establecimiento, tiene dificultades para concretarse debido a que el edificio es considerado “Patrimonio Histórico Nacional” (Poder Ejecutivo Nacional, 1997) y no se puede modificar su estructura original. A su vez quien aprueba y se encarga de las obras es la “Prosecretaría de Obras y Planeamiento” de la Universidad Nacional de La Plata, y no la Dirección del Museo, ya que el mismo depende de la Universidad, por lo que cualquier reforma requiere de un procedimiento burocrático y más aún al ser una dependencia externa al museo.

Está dentro de los planes facilitar el acceso a través de la construcción o colocación de una rampa en su ingreso y pasamanos en la escalera principal.

Hay una especial atención para las PMCRs ya que desde el año 1989 se realiza una o dos veces al año una muestra en particular para personas no videntes y disminuidas visuales, donde se trabajan diferentes sentidos como: el oído, el tacto y el gusto a través de la música, relatos, objetos y comida. También hay relatos en salas para personas con deficiencias auditivas. Se destaca que trabajan personas discapacitadas, que muchas veces atienden colegios con chicos sin discapacidad a modo de concientización.

En cuanto a la interacción y toma de decisiones en conjunto con la Municipalidad y Dirección de Turismo, hay variaciones dependiendo la gestión política, actualmente hay una buena comunicación, pero sin mayores resultados. Quien realizó un relevamiento en el año 2009 para evaluar la accesibilidad del Museo, fue la Secretaria de Turismo de la Provincia de Buenos Aires.

En lo que se refiere al estacionamiento del Museo y la vía pública, el área encargada depende del control urbano municipal.

Ana María Fischer, Directora de Turismo.

Hoy en día no se tiene en consideración la visita de PMCRs y discapacitadas, esto sucede por varios motivos, la Dirección de Turismo no posee la suficiente entidad que le permita disponer de un presupuesto propio, ya que es una dependencia de la “Secretaría de Modernización y Desarrollo Económico” y los fondos con que cuenta solo alcanzan a cubrir los sueldos del personal. Si tiene el apoyo logístico y material de la Secretaria de Turismo de la Provincia de Buenos Aires. Por otro lado falta una política de estado en general acorde a la accesibilidad y el turismo en la ciudad, ya que es un tema complejo que requiere del aporte de muchos sectores. Todo proyecto que se refiera a la accesibilidad urbana y arquitectónica debe ser considerado y aprobado por la Secretaria de Gestión Pública.

En la actualidad no hay planes o proyectos por parte de la Dirección de Turismo para desarrollar turismo accesible en La Plata, aunque si consideran que sería un logro muy importante. Una de las cosas que si se ha hecho, en el mes de Noviembre del corriente año desde esta Dirección y con la colaboración de la Secretaria de Turismo de la Provincia, fue una Jornada de Accesibilidad, el objetivo de la misma fue la concientización de los concurrentes sobre: la importancia y necesidad del desarrollo de un turismo accesible.

Si hay interacción con los atractivos turísticos y la municipalidad, pero sin llegar a alcanzar mayor relevancia. Una de las falencias que se destaca son el planeamiento y coordinación de las actividades, desde las distintas partes, con el tiempo de antelación necesario.

Judith Barreda, Coordinadora del Consejo de Integración.

Son objetivos promover y afianzar los derechos de las personas con discapacidad. Recrear estrategias para mejorar su calidad de vida.

A fin de posibilitar la integración se dictan diferentes talleres, en distintas áreas, tales como capacitación laboral, artística, recreativo deportiva, pedagógica y social.

Desde el Consejo se entregan los pases libres a las personas con discapacidad para la utilización de los colectivos municipales.

Se brindó apoyo al proyecto de instalación de rampas para discapacitados desde la calle 32 a 51 y de 1 a 13, el cual forma parte del presupuesto participativo 2011.

Se diseñaron los juegos integradores que están en algunas plazas de la ciudad.

La Copa América a disputarse en el año 2011, de la cual la ciudad es una de sus sedes, motivó a contemplar la realización de folletería con los hoteles, bares y restaurantes accesibles de la ciudad, como así también un marco regulatorio para que muchos de ellos puedan ir adaptándose en un determinado período de tiempo.

Para el año 2011 se evalúa también la realización de una campaña de concientización en las escuelas, orientada hacia los jóvenes.

Merece ser destacado que desde la *Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires*, a través de la *Dirección Provincial de Turismo Social*, se ha diseñado una serie de propuestas relacionadas a la modalidad de Turismo Accesible, encasilladas bajo dos iniciativas de actuación⁵⁰:

1) Jornadas de sensibilización:

El objetivo consiste en diseñar un programa que contenga los contenidos mínimos a impartir sobre la temática de Turismo Accesible, destinado a diversos actores involucrados o no en la actividad del turismo. Dando a conocer aspectos generales de esta modalidad de turismo, rasgos característicos sobre la composición de la demanda y oferta en cuestión y los principales beneficiarios de la actividad.

2) Programa de Iniciativas de Turismo Accesible:

Consiste en planificar e implementar distintas acciones a los efectos de garantizar a personas con discapacidad, una equitativa igualdad de acceso a diversos servicios turísticos y recreativos. Dentro de las actividades de la Secretaría se encuentran:

- Diseñar una página Web para personas no videntes y disminuidas visuales, con el fin de facilitarles el acceso a la información y nuevas tecnologías.

- Releva y registrar los establecimientos gastronómicos de los principales destinos turísticos de la provincia, que elaboran alimentos y adecuan su preparación a los requerimientos de personas celíacas.

- Realizar campañas de sensibilización y promoción, referidas a la temática de celiaquía, con el fin de insertar dicha enfermedad en el seno social, dando a conocer sus principales características. Esta acción se lleva a cabo en forma conjunta con jefatura de Gabinete y la Asociación Celíaca Argentina.

- Establecer y evaluar las condiciones de accesibilidad, con el fin de adaptar los alojamientos turísticos hoteleros y extrahoteleros, mediante la puesta en práctica del Programa diseñado por el Ministerio de Turismo de la Nación denominado "Directrices de Accesibilidad a Alojamientos Turísticos"

⁵⁰ Disponible en www.turismo.gba.gov.ar/accesible Consulta 5/12/2010

- Releva las condiciones de accesibilidad de los principales museos de la provincia, como también de los parques temáticos existentes, a los efectos de conformar una base de datos.

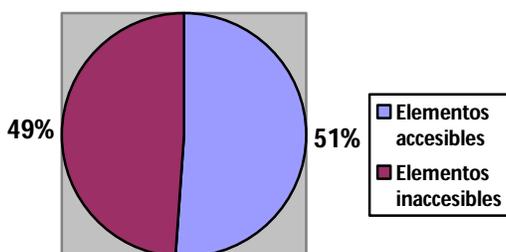
- Adoptar los programas ideados en el área de Turismo Social perteneciente a esta Secretaría, llamados “Conociendo Nuestra Capital” y “Temaikén para abuelos”, a personas con discapacidad.

OBJETIVO GENERAL

Visto que hay diferencias en los resultados obtenidos sobre la totalidad de elementos accesibles estudiados y el cumplimiento de la Ley Nacional N° 24.314, se realizó un promedio entre ambos resultados para llegar a la conclusión final, ya que se considera que un estudio es complemento del otro.

Se destaca que los resultados son aproximados, no hay exactitud alguna y son los siguientes:

- *Accesibilidad Urbana:*

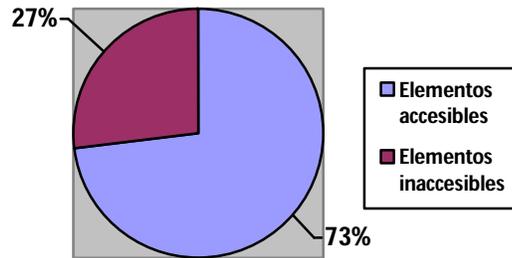


Bastante accesible: Itinerario accesible en la mitad o más de su recorrido. (Menos de la mitad de los elementos de sus tramos son inaccesibles).

Convertible

Sus dimensiones no presentan inconvenientes, por lo tanto sin ajustarse a todas las exigencias funcionales que garantizan su utilización autónoma y cómoda por personas con movilidad reducida o poseedores de cualquier otro tipo de limitación, es posible su transformación como mínimo en practicable, mediante la realización de modificaciones de poca entidad y bajo coste que no afecten a su configuración esencial, exceptuando la ubicación de los sanitarios y su reacondicionamiento que si implicarían un mayor coste.

- *Accesibilidad Arquitectónica:*



Bastante accesible: Itinerario accesible en la mitad o más de su recorrido. (Menos de la mitad de los elementos de sus tramos son inaccesibles).

Practicable

Sin ajustarse estrictamente a todos los requerimientos y exigencias funcionales, es posible la utilización del Museo de forma autónoma por personas con movilidad reducida o poseedores de cualquier otro tipo de limitación. El obstáculo de mayor relevancia es la escalera de ingreso al edificio.

CAPITULO V



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Conclusiones

- *Las barreras urbanísticas y arquitectónicas afectan principalmente a las personas “no ambulatorias”, “semiambulatorias”, y dentro del grupo de las “ambulatorias” las que presentan alguna discapacidad para ver. Para el resto de las personas “ambulatorias” si bien, estas no son sus principales barreras, es importante la simplicidad del entorno para su desenvolvimiento como las que presentan alguna discapacidad mental o deficiencias viscerales.*
- *Todos a lo largo de nuestra vida, algunos más, otros menos, tenemos problemas de interacción con el entorno y las posibilidades de contraer alguna discapacidad siempre están.*
- *El Museo de La Plata al ser considerado “Patrimonio Histórico Nacional” encuentra barreras burocráticas y reglamentarias que le impiden transformarse en un lugar plenamente accesible.*
- *El sector del Paseo del Bosque analizado tiene las dimensiones de sus senderos y el ordenamiento del mobiliario urbano en regla, es necesario un reacondicionamiento integral de su estructura (resaltes y aberturas del suelo, escaleras, rampas, vados, cruces y sendas peatonales, señalar estacionamiento). Los baños son inaccesibles.*
- *Tenemos las herramientas reglamentarias y legales a nivel nacional, provincial y municipal para disponer de entornos accesibles, falta aplicarlas y controlarlas.*
- *No hay una política de estado desde la Municipalidad sobre accesibilidad, sí acciones aisladas que en muchos casos se realizan sin pensar en sus verdaderos fines (por ej. rampas mal diseñadas, vados sin pareja o direccionados incorrectamente, escaleras sin pasamanos, etc.) cuando hay diferentes áreas que tienen la facultad para actuar al respecto y es de su incumbencia⁵¹.*
- *El presupuesto participativo 2011⁵² nos indica claramente 2 cosas:*
 - *La accesibilidad no debe ser una opción de elección entre los vecinos y si una obligación del gobierno municipal de que la ciudad sea para todos.*
 - *La poca concientización de la población ya que de 40 proyectos, solo 1 pide la instalación de rampas para discapacitados, aunque puede ser lógico si vemos que más de la mitad solicitan el asfalto, es decir una necesidad más que básica.*
- *La Dirección de Turismo no cuenta con la suficiente entidad y los fondos necesarios para trabajar el posible desarrollo del turismo accesible en la ciudad.*

⁵¹ Ver anexo F. Presupuesto 2011.

⁵² Se descarga desde la página oficial de la municipalidad de La Plata. Link directo http://www.municipalidad.laplata.gov.ar/files/muni_PP2011_proyectos_elegidos%281%29.pdf Consulta el 15/12/2010.

- *Para que exista un turismo de calidad, básicamente tiene que ser accesible a todas las personas.*
- *El turismo accesible tiene un mercado en expansión y es una oportunidad de negocio, permitiría un mejor posicionamiento no solo desde el punto de la calidad de la oferta sino que a su vez se estaría brindando una mejor calidad de vida a la población y sería un factor de integración poblacional.*

Dentro de los anexos se pueden ver “*algunos lineamientos generales acerca de la solución de barreras urbanísticas*”.⁵³

OBJETIVO ESPECIFICO 4

Recomendaciones

- *Para que un destino sea accesible se debe dar pleno sentido a la idea de cadena de accesibilidad.*
- *Lo ideal podría ser constituir una Secretaría de Turismo que disponga de un presupuesto propio y cuente con personal idóneo para desarrollar el turismo en la ciudad y así conformar dentro de la misma un área de accesibilidad, cuyas atribuciones podrían ser fiscalizar, capacitar y promocionar todos los establecimientos y servicios turísticos de la ciudad.*
- *En el caso del Museo sería interesante buscar alternativas que permita la reglamentación y así llegar a una solución. Por ej. una rampa de estructura metálica que sin modificar la construcción original del edificio, pueda ser adicionada a un lado y utilizada en lugar de la escalera; la colocación de pasamanos no requiere grandes cambios.*
- *Establecer un área dentro del gobierno municipal que se encargue íntegramente de la accesibilidad en la ciudad, eliminando todo tipo de barreras urbanas, arquitectónicas, en el transporte y la comunicación.*
- *Realizar un relevamiento por zonas en la ciudad, para así poder configurar un mapa con las acciones a realizar en cada caso.*
- *Hacer cumplir la ley para que todo nuevo servicio que involucre atención al público y construcciones o remodelaciones edilicias tengan su posterior habilitación solamente si son como mínimo practicables.*
- *Realizar campañas de concientización hacia la población, que permitan evitar la discriminación y las barreras generadas por las personas (por ej. autos estacionados frente a una rampa para discapacitados)*

⁵³ Ver anexo H.

- *Establecer vínculos con las Universidades para organizar jornadas, seminarios, conferencias y/o capacitaciones en las facultades, realizadas en conjunto con fundaciones, entidades sociales, ONGs dedicadas a la discapacidad y cuya temática principal sea el vínculo de la respectiva actividad profesional y la discapacidad.*
- *Reconocer los establecimientos y servicios accesibles mediante el símbolo internacional de accesibilidad, entregado desde un área de gobierno pertinente, y crear una guía de los mismos.*
- *Brindar beneficios fiscales a las empresas que presten un servicio accesible a sus clientes.*

*“La accesibilidad no
es un servicio, un
confort, un lujo para
pocos. Es la necesidad
de TODOS”
(Lic. Alejandro López)*

BIBLIOGRAFÍA

- Francesc Aragall: “Que es el diseño para todos?”, en Comisión Interdepartamental de Abogados Discapacitados (2000): “Una ciudad para todos”, pp. 6, *Caja de Previsión Social para Abogados de la Provincia de Buenos Aires*.
- M. R. Rodríguez de Luengo (1999): “Accesibilidad: un objetivo prioritario para el siglo XXI” en *Integración*, n° 30, pp. 22.
- María Teresa Fernández Alles (2007), Tesis doctoral, *Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*, Universidad de Cádiz, Facultad de Ciencias Económicas y empresariales, Departamento de Economía de la Empresa.
- Sancho Amparo (1994), *Introducción al Turismo*, Madrid, Editorial OMT.
- IMSERSO (2003) Libro Blanco de Accesibilidad. España.
- Amengual Clotilde, (1995): “Barreras Físicas”, en *Discapacidad Visual Hoy*, Año 1, n° 1.
- Moroni Carlos Pedro, (2009): “Barreras Urbanísticas”, en *Discapacidad Visual Hoy*, Año 15, n° 12, pp.18.
- Martínez Henajeros Antonio (1994) *Accesibilidad al medio físico para personas con ceguera o deficiencia visual*. Cap. VI, pp. 126-133. Madrid. Editorial ONCE.
- García Lucerga, María Asunción (1993), *El acceso de las personas deficientes visuales al mundo de los museos*, Madrid, Editorial Organización Nacional de Ciegos de España.
- L. Salvador Esteban, “Modificaciones ambientales para deficientes visuales”, *6ta. Conferencia Internacional de Movilidad*. (1991) Madrid. Pp.192-194.
- CONADI, “Guía de Accesibilidad”, *Plan Nacional de Accesibilidad*
- Kitaigorodzki Mauricio, Mischia Bibiana (2005) “Turismo accesible: Necesidad social, buen negocio o ambas cosas?” en *El Cisne*, Año XV, N° 173, pp. 6 y 7.
- Martínez Luis Eduardo (2007) “Puede el ocio transformarse en un motor de cambio?” en *El Cisne*, Año XVIII, N° 204, pp.10-12.
- “Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física”, realizado por la Plataforma Representativa Estatal de Grandes Discapacitados Físicos, cita en Madrid, (2008) en *El Cisne*, Año XVIII, N° 215, pp. 35.

- María Teresa Fernández Allez. "Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico", en *Entelequia. Revista interdisciplinar*, n° 9, primavera 2009 pp. 214.
- Artículos 20 y 21 de la Ley Nacional N° 24.314 (modificación de la ley N° 22.431) "Sistema de Protección Integral de los Discapacitados" y su decreto reglamentario N° 914/97. Sancionada el 15 de Marzo de 1994 y promulgada el 8 de Abril del mismo año.
- IMSERSO (2002) Libro Verde de la Accesibilidad, España.
- Fundación Rumbos, (2005): "Una ciudad inaccesible para los discapacitados", en *Tercer Sector*, año 11, N° 50, pp. 6-12

WEB CONSULTADAS

- Certificar la Accesibilidad Universal de la Empresa. Consulta 30/11/2010.
http://www.comunicarseweb.com.ar/biblioteca/Noticias-10/1750.html?x=1&utm_medium=Email&utm_source=Newsmaker&utm_campaign=Newsmaker%20-%20turismo-sostenible%20-%2025-11-2010&utm_content=-certificar-la-accesibilidad-universal-de-la-empresa-
- Organización Mundial de la Salud (1976) *International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps7* (ICIDH). Consulta 27/4/2010. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos902/clasificacion-internacional-discapacidad/clasificacion-internacional-discapacidad2.shtml>
- Definición de Barreras; Niveles de Accesibilidad. Consulta 18/05/10. Disponible en http://www.ibertalleres.com/guias/guia_vigo/ACCESIBILIDAD/frmCentral.html
- Eliminación de Obstáculos para Discapacitados. Consulta 11/05/2010. Disponible en <http://www.accesible.com.ar/recursos/prensa/la-eliminacion-de-obstaculos-para-discapitados-arquitectura-sin-barreras/>
- Estudio Técnico: Discapacitados Físicos. Consulta 11/05/2010. Disponible en <http://www.minusval2000.com/otros/legislacion/estudiotecnico/index.html>
- Guía de Accesibilidad en Comunicación para Alojamientos Turísticos (2008). Consulta 16/03/10. Disponible en: <http://www.turismoandaluz.com/sites/accesibilidad/archivos/guia.pdf>.
- La Calidad como Pauta Competitiva. Consulta 22/09/2010. Disponible en http://www.turismoparatodos.org.ar/TURISMO/t_buen_trato.htm .
- Algunos Datos sobre las Personas con Discapacidad. *ENABLE, Naciones Unidas*. Consulta 21/05/10. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?navid=34&pid=639>
- Turismo Accesible Iniciativas de Éxito. *Gonzales Velasco Diego (2009)* Consulta 25/11/2010. Disponible en <http://www.vidasolidaria.com/noticias/2009-07-30/turismo-accesible-1447.html>
- Turismo Accesible. Consulta 30/11/2010. Disponible en: http://www.accesturismo.com/turismo_accesible.php?id_aplic=7
- Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas (CONADI) <http://www.cndisc.gov.ar/accesibilidad.html>
- Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643. Búsquedas por norma. Consulta Octubre de 2010. Ver en la página web www.infoleg.gov.ar

- Ley Provincial N° 10.592 “Régimen Jurídico Básico e Integral para las Personas Discapacitadas” en sus artículo 24° (texto según 13.110) y 24° bis, ter y quater regula la accesibilidad arquitectónica y urbanística bonaerense. Consulta Octubre de 2010 <http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/l-10592.html>
- Ordenanza 10.681, destacándose la sección VIII “cercos y veredas”, XX “escaleras y ascensores” y XXIII “eliminación de barreras urbanísticas”. Consulta Octubre de 2010 http://www.concejodeliberante.laplata.gov.ar/digesto/cod_edificacion/indice.html
- Turismo Accesible. *Secretaria de Turismo de la Provincia de Buenos Aires*. Consulta 5/12/2010. Disponible en www.turismo.gba.gov.ar/accesible
- Proyectos Elegidos. *Presupuesto Participativo 2011*. Consulta el 15/12/2010. http://www.municipalidad.laplata.gov.ar/files/muni_PP2011_proyectos_elegidos%281%29.pdf
- Arq. Maria del Carmen Rojas (2001) “Accesibilidad al medio físico”. Disponible en <http://usuarios.multimania.es/tallerarq1/accesibilidad.htm> Consulta 13/05/10.

Anexos