

Título Accesibilidad para turistas/ocistas con discapacidad locomotriz en los circuitos con mayor flujo turísticos de CABA

Tipo de Producto Ponencia Completa

Autores Baña Narela, Borroni Franco, Conforto Soledad, Lepore Micaela, Morrongiello Miguel, Perea Gutierrez Juan, Rueda Abigail Belén, Schilman Luca

Código del Proyecto y Título del Proyecto

C16S02 - Accesibilidad en los circuitos turísticos de la ciudad de Buenos Aires

Responsable del Proyecto

Charne Uriel

Línea

Hospitalidad

Área Temática

Turismo

Fecha

Septiembre 2016

INSOD

Instituto de Ciencias Sociales y Disciplinas
Proyectuales

UADE 

Turismo Accesible en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Franco Leonel Borroni
Borroni.franco@gmail.com
Universidad Argentina de la Empresa

Soledad Conforto
Soledad.conforto@gmail.com
Universidad Argentina de la Empresa

Abigail Rueda
a.rueda.guida@gmail.com
Universidad Argentina de la Empresa

Resumen:

Con esta investigación se dan a conocer las barreras culturales y físicas que construyen un impedimento para la integración social de turistas y ocistas con discapacidad locomotriz, como también el grado de satisfacción percibido por ellos respecto a la infraestructura y los servicios especiales. El fin del presente trabajo es presentar el estado actual de esta problemática, no como crítica sino como base para la mejora de la oferta turística y la creación de mejores condiciones prácticas de acceso para todos los ciudadanos, sin discriminación en la actividad turística.

Palabras claves: accesibilidad, turista, ocista, satisfacción, C.A.B.A

Abstract:

This investigation explores the barriers that present an impediment for the integration of tourists with physical disabilities in Ciudad Autónoma de Buenos Aires as well as the level of satisfaction of those tourists with this type of disability when visiting the main touristic circuits of the argentinian capital city, about infrastructure and special services offered and consumed by them.

Keywords: Accessibility, tourist, city, satisfaction, barriers, integratration.

Accesibilidad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Accesibilidad para turistas/ocistas con discapacidad locomotriz en los circuitos con mayor flujo turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

La presente investigación explora la existencia de potenciales barreras que puedan constituir un impedimento para la integración social de turistas y ocistas con alguna discapacidad locomotriz en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dichas barreras pueden ser tanto inmateriales como materiales: las primeras se refieren a la estigmatización que pueden realizar algunos miembros de la sociedad hacia personas con dicha discapacidad; y, las segundas, a las barreras materiales como aquellas relacionadas al transporte, la arquitectura, el planeamiento urbano, etc. Por otro lado, se busca conocer el grado de satisfacción de aquellos turistas y ocistas que tienen este tipo de discapacidad, respecto de la infraestructura y de los servicios especiales para personas con movilidad reducida, que encuentran al momento de visitar los principales circuitos turísticos de la Ciudad de Buenos Aires.

Importancia del problema

La accesibilidad está cobrando cada vez mayor relevancia, tanto en el campo de las políticas públicas como en el sector turístico. No sólo es uno de los ejes de trabajo del Ministerio de Turismo, sino que se intenta concientizar sobre esta problemática, al percibir la necesidad de adaptación de la ciudad a las personas con discapacidad locomotriz para su real inclusión. Gran parte de los turistas que visitan la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se encuentran disminuidos en sus capacidades motrices, dificultando el recorrido de los diferentes atractivos turísticos. La particularidad de este segmento es que viaja siempre acompañado, por lo que es multicliente.

Un destino que se preocupa y toma medidas para evitar la existencia de barreras arquitectónicas y/o presencia de obstáculos a personas con capacidad reducida de movilidad, es un destino que mejora su calidad turística. A su vez, estos destinos atraen a potenciales usuarios que valoran la instrumentación de tales medidas para el desenvolvimiento de su vida cotidiana durante sus vacaciones.

El desarrollo estratégico e inclusivo del turismo debe hacerse de forma profesional y mancomunada entre el sector público y el privado. En este proceso, la toma de conciencia respecto de la accesibilidad, no solo para la inclusión de los turistas, sino también de los residentes ocistas con discapacidad motriz, es fundamental. Es por ello que se decide enfocar la presente investigación en la satisfacción con respecto a

la accesibilidad por parte de los turistas y ocistas residentes, para conocer aquellos aspectos que deben ser mejorados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como destino inclusivo para turistas y también para sus residentes que cuentan con este tipo de discapacidad.

Metodología

Para alcanzar los objetivos propuestos, se recurrirá a la entrevista semi estructurada como instrumento para obtener la información necesaria. Se eligió esta técnica de recolección de datos por su dinamismo y flexibilidad, ya que la entrevista al realizarse en un encuentro cara a cara entre el investigador y el entrevistado, posibilita ahondar en profundidad y comprender las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias y situaciones, tal como lo expresan en sus propias palabras. Se estima en principio que con 30 entrevistas a turistas y ocistas, se obtendrá la información suficiente para responder al problema de investigación, pero si es necesario, se continuará entrevistando hasta que se perciba que los informantes ya no aportan datos significativamente nuevos a lo que aportaron los entrevistados anteriores. Por otro lado se harán entrevistas a informantes claves, a funcionarios del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, vinculados al Área de Accesibilidad y a prestadores de servicios, representativos de los circuitos turísticos seleccionados. Las entrevistas serán realizadas in situ de forma aleatoria en los circuitos turísticos de los siguientes barrios: Puerto Madero, Recoleta, Palermo, La Boca, San Telmo y Monserrat.

Resultados

La información disponible previa a la visita respecto a la accesibilidad física varía, principalmente, según el circuito turístico a visitar. En el caso de Puerto Madero, la información es suficiente, caso contrario sucede con el barrio de San Telmo. El nivel de satisfacción de acuerdo a esta información también varía de acuerdo a las fuentes utilizadas (siendo internet la principal), a la edad de los turistas/ocistas (con el rango 18-25 principalmente) y a la procedencia de los mismos, ya que los residentes de C.A.B.A no requieren la misma información que los turistas. Contrastando estos resultados con nuestras hipótesis específicas, resalta la diferencia respecto a la adquisición de información, ya que se creía que la familia y los amigos sería la principal fuente, seguido por las agencias e internet. También vale recalcar que la información disponible resultó no ser suficiente en todos los circuitos turísticos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tal como se creía.

De acuerdo a las entrevistas realizadas, los Centros de Atención sí cuentan con la información necesaria para mejorar la experiencia del turista/ocista en su desplazamiento por el circuito turístico, refutando así

una de las hipótesis iniciales. Observando de manera clara y precisa, se destaca afirmativamente que la mayoría de las personas entrevistadas percibe un trato competente en los prestadores de servicios turísticos, respecto a lo que esperan recibir.

Los datos respecto a la accesibilidad física son positivos, contando con infraestructura necesaria para realizar los circuitos turísticos. Sin embargo, al analizar los resultados por barrios, se denota una gran diferencia entre ellos, contando los barrios más nuevos como Puerto Madero y Recoleta con mayor infraestructura y menor cantidad de barreras físicas que aquellos barrios más antiguos como San Telmo y La Boca. No se puede dejar de lado la situación del patrimonio en los últimos barrios mencionados, ya que debido a su importancia histórica y/o cultural, muchos sitios turísticos cuentan con protección para su preservación y, por lo tanto, su modificación y/o adaptación para el turismo accesible acarrea diversos proyectos y permisos. También es importante el grado de discapacidad del turista/ ocista, ya que a mayor grado de discapacidad mayor será la infraestructura necesaria, y lo mismo sucede con la edad, ya que a mayor edad, puede necesitar mayor asistencia y mejor infraestructura.

La infraestructura construida específicamente para ser utilizada por personas con discapacidad fue calificada como regular, ya que la misma no cumplía con ciertas condiciones que resultan básicas para que puedan satisfacer a su usuario, como la inclinación en las rampas o la señalización adecuadas. En el caso de la infraestructura general que puede encontrarse en los circuitos turísticos visitados, puede señalarse que también fue calificada como regular ya que en ciertos casos constituye una barrera física para las personas con discapacidad.

Coincidiendo con el estado de la cuestión, que se encuentra en el estado de la cuestión de la presente investigación, y teniendo en cuenta los resultados de los entrevistados, es posible concluir que siendo las personas con un alto grado de discapacidad locomotriz las que requieren mayor asistencia, son las que menos lo reciben, lo cual coincide con la investigación. Contrario a esto se encuentra el caso de aquellas cuyo grado de discapacidad es inferior, quienes reciben más ayuda. Así mismo, afirmamos en base a los resultados obtenidos que la indiferencia es una de las mayores barreras socioculturales sufrida por las personas con discapacidad locomotriz que realizan alguna actividad turística en la ciudad.

Discusión

Desde el momento de la planificación del viaje o visita, no se encuentra información suficiente respecto a la accesibilidad, ya que ésta varía de acuerdo al barrio a visitar. Por otro lado, refutando una de nuestras hipótesis iniciales, en los Centros de Atención al turista sí se encuentra la información necesaria para mejorar el desplazamiento por los circuitos turísticos. En este caso se tuvo en cuenta el porcentaje y la edad de los turistas/ocistas entrevistados que sí consultaron un Centro de Atención. De manera similar, se destaca afirmativamente que la mayoría de las personas entrevistadas percibe un trato competente en los prestadores de servicios turísticos, respecto a lo que esperan recibir.

En cuanto a la infraestructura necesaria para personas con discapacidad locomotriz, se tuvo en cuenta el barrio visitado, el grado y tipo de discapacidad y la edad de los entrevistados. A pesar de ser resultados generales positivos, al momento de analizar los resultados por barrios se denota una gran diferencia entre ellos, especialmente entre Puerto Madero y San Telmo, coincidiendo así con la hipótesis propuesta, ya que el estado en que se encuentra la infraestructura varía según circuito turístico. Esto afecta también al estado en que se encuentra esta infraestructura, no cumpliendo con condiciones básicas para satisfacer al usuario de acuerdo al circuito donde se encuentre, lo cual constituye a una barrera física para las personas con discapacidad locomotriz.

Las investigaciones que forman parte del Estado de la Cuestión de este trabajo permitieron comprender el contexto y la problemática actual, así también como comparar los resultados obtenidos, como fue el caso de la asistencia recibida por los turistas entrevistados. Respecto a ello, se comprobó que las personas con un alto grado de discapacidad locomotriz requieren mayor asistencia y son las que menos la reciben. Así mismo, afirmamos en base a los resultados TURISMO ACCESIBLE EN C.A.B.A 49 obtenidos que la indiferencia es una de las mayores barreras socioculturales sufrida por las personas con discapacidad locomotriz que realizan alguna actividad turística en la ciudad.

Conclusión

Como conclusión, se puede afirmar que el grado de satisfacción que percibieron los turistas/ocistas con discapacidad locomotriz en C.A.B.A durante el período de marzo de 2015 y marzo de 2016 fue insatisfactorio.

En base a las seis preguntas e hipótesis específicas propuestas al comienzo de la investigación, sólo dos de ellas cuentan con resultados positivos: la información necesaria encontrada en Centros de Atención al

Turista y el trato competente en los prestadores de servicios turísticos.

Sin embargo, podemos afirmar la hipótesis respecto a aquellos circuitos que, por motivos de conservación patrimonial, no pueden ser modificados. Estos presentan un resultado negativo en la satisfacción producida al turista/ocista. También se puede afirmar que los resultados fueron altamente influenciados por las características de los entrevistados, principalmente por el tipo y grado de discapacidad y la edad. Caso contrario sucede al tratarse de la variación entre las personas con discapacidad permanente desde nacimiento y aquellas que la obtuvieron a posteriori.

Con esta investigación se dieron a conocer las barreras culturales y físicas que construyen un impedimento para la integración social de turistas y ocistas con discapacidad locomotriz, como también el grado de satisfacción percibido por ellos respecto a la infraestructura y los servicios especiales. El fin del presente trabajo es presentar el estado actual de esta problemática, no como crítica sino como base para la mejora de la oferta turística y la creación de mejores condiciones prácticas de acceso para todos los ciudadanos, sin discriminación en la actividad turística.

Agradecimiento
COMPAÑEROS:

Baña, Narela; Gobelli, Carolina; Lepore, Micaela; Morrongiello Miguel; Perea Juan; Shilman, Luca

TUTORES:

Acuña, Miguel Ángel; Charne, Uriel; Cravero Igarza, Santiago
Universidad Argentina de la Empresa

Alejandro López,

Ivan Ravlic,

Defensoría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Referencias

1. ALCARAZ PACO, Andrea. "Un modelo urbano accesible a partir del planeamiento urbanístico". Director: Rolando Biere Arenas. Máster en Gestión y Valoración Urbana. [Documento en línea] Universidad Politécnica de Catalunya, 2012. Tesis Accesibilidad Marco teórico y estado del arte.pdf
2. ARGENTINA Ley 962 (2002). "Accesibilidad física para personas con necesidades especiales". [Disponible en línea] http://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/ley_962.pdf
3. ARGENTINA. Ley de Turismo Accesible y para Personas Discapacitadas - Ley N° 25.643. (12/12/2002) "Artículo 1" Obtenido el 16/09/2015 desde <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/77719/norma.htm>
4. ARGENTINA. Ley Nacional de Turismo, Ley N° 25.997. (2005). Obtenido el 26 de Agosto de 2015

desde <http://www.turismo.gov.ar/esp/institucional/ley/fsleys.htm>

5. ARGENTINA. Ley Nacional N° 25.643. (2002) "Artículo 3" Obtenido el 3 de Septiembre de 2015 desde <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/77719/norma.htm>

6. AURELIO, Julio (2015). "Estudio de análisis de la calidad y satisfacción del turista para el período: estival 2014-2015" [Documento en línea]. https://drive.google.com/open?id=0BwY_kPb8WY09am1qYnNINIVsTGc

7. BRINCKMAN, WANDERLÉIA, Elizabeth, y WILDGEN, Jairo Sidnei (2003) "Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible»" [Artículo en línea] Obtenido el 15/6/2015 desde <http://revistas.um.es/turismo/article/view/19621/18991>

8. BUENOS AIRES CIUDAD. (n/d) "Mapa accesible". Obtenido el 02/09/2015 desde <http://www.buenosaires.gob.ar/copidis/mapa-accesible>

9. CONADIS (n/d). "Plan Nacional de Accesibilidad" [Documento en línea]. Disponible en http://www.conadis.gov.ar/doc_publicar/access/guia_accesibilidad.pdf

10. COPIDIS (Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad) <http://www.buenosaires.gob.ar/copidis>

11. DEFENSORÍA DEL TURISTA (2013). "Guía integral de turismo de la ciudad de buenos aires". [Libro en línea]. <http://www.defensoriaturista.org.ar/archivos/guia-integralturismo-ciudad-de-buenos-aires.pdf>

TURISMO ACCESIBLE EN C.A.B.A 52

12. DEFENSORÍA DEL TURISTA (2014). "Consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico" [Documento en línea]. <http://www.defensoriaturista.org.ar/archivos/turismo-accesible-consideraciones-para-la-atencion-de-la-demanda-en-el-sector-turistico.pdf>

13. DEVESA FERNÁNDEZ, María. y PALACIOS PICOS, Andrés (n/d) "Predicciones en el nivel de satisfacción percibida por los turistas a partir de variables motivacionales y de valoración de la visita" [Documento en línea] Obtenido el 15/6/2015 desde https://www.researchgate.net/profile/Andres_Picos/publication/28090000_Predicciones_en_el_nivel_de_satisfaccin_percibida_por_los_turistas_a_partir_de_las_variables_motivacionales_y_de_la_valoracin_de_la_vista/links/02e7e536a14e53b1fb000000.pdf

28090000_Predicciones_en_el_nivel_de_satisfaccin_percibida_por_los_turistas_a_partir_de_las_variables_motivacionales_y_de_la_valoracin_de_la_vista/links/02e7e536a14e53b1fb000000.pdf

14. EL DIARIO DE MADRYN. (2015, 5 de mayo). "Destacan la importancia del turismo accesible en Argentina". Obtenido el 29 de agosto, 2015 desde <http://eldiariodemadryn.com/2015/05/destacan-la-importancia-del-turismo-accesible-en-laargentina/>

15. FERNÁNDEZ ALLES, María Teresa (2009) "Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación" [Documento en línea].

<http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-180-2009-pag141-153.pdf>

16. FRAIZ BREA, José Antonio, ALÉN GONZ, Elisa, y DOMINGUEZ VILA, Trinidad. (2008) “La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos” [Documento en línea] Obtenido el 18/10/2015 desde www.researchgate.net/profile/Elisa_Alen/publication/228738766_LA_ACCESIBILIDAD_COMO_OPORTUNIDAD_DE_MERCADO_EN_EL_MANAGEMENT_DE_DESTINOS_TURISTICOS/links/0f3175372283531710000000.pdf

17. GONZÁLEZ BOLEA, A.; CARMONA CALVO, M.Á. (n/d). “Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes” [Documento en línea]. <http://www.madridexcelente.com/files/d6adaa929464.pdf>

18. GRÜNEWALD, Luis Alberto, SEBASTIAN, José Luis, FERNANDEZ, Agueda y CAPEL, Gabriela “Turismo Accesible: Una herramienta para el desarrollo de ciudades turísticas inclusivas. Caso: “Montes para Todos”. ” Obtenido el 12/06/2015 en <http://www.unl.edu.ar/iberoextension/dvd/archivos/ponencias/mesa3/turismo-accesible-unaherram.pdf>

19. GUTIERREZ, Noemí (2008) “Interpretación del patrimonio y discapacidad: un nuevo modelo de turismo” [Documento en línea]. <http://170.210.83.98:8080/jspui/bitstream/123456789/185/1/Art%C3%ADculo%207%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>

20. HUESCA GONZÁLEZ, A.M. y ORTEGA ALONSO, Elena (2004). “Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física” [Informe en línea] <http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4158/>

[habitos_y_actitudes_hacia_el_turismo_personas_discapacidad_fisica.pdf?](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4158/habitos_y_actitudes_hacia_el_turismo_personas_discapacidad_fisica.pdf?sequence=1&rd=0031351468610799)

[sequence=1&rd=0031351468610799](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4158/habitos_y_actitudes_hacia_el_turismo_personas_discapacidad_fisica.pdf?sequence=1&rd=0031351468610799)

21. LENO CERRO, Francisco (1991) “Los recursos turísticos en un proceso de planificación: inventario y evaluación” [Documento en línea] Disponible en <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/view/366/305>

22. MAZARS (n/d) “¿Quiénes somos?” Obtenido el 11/09/2015 desde <http://www.mazars.com.ar/Pagina-inicial/Quienes-somos/Mazars-en-Argentina>

23. MÍLLAN ESCRICHE, Mercedes (2010) Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas “Turismo accesible/turismo para todos, un derecho ante la discapacidad.” [Artículo en línea] Obtenido el 7/9/2015 desde <http://www.eutm.es/journal/index.php/gt/article/view/56/54>

24. MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN (2012). “Encuesta de accesibilidad en alojamientos”.

25. MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN (n/d). “Implementación de directrices de accesibilidad”.

26. MONTOYA ARGUELLES, M (n/d). “Técnicas de entrevista y observación.” [Documento en línea]

[http://www.academia.edu/9200934/T %C3%89CNICAS_DE_ENTREVISTA_Y_OBSERVACI%C3%93N](http://www.academia.edu/9200934/T%C3%89CNICAS_DE_ENTREVISTA_Y_OBSERVACI%C3%93N)

27. NADAL, Gabriel y FONTANET MAYOL, Jaime Jaume (2011) “Importancia y situación actual de la accesibilidad web para el turismo accesible” [Artículo en línea] Obtenido el 15/6/2015 desde <http://www.pasosonline.org/Publicados/9211/PASOS24.pdf#page=101>

28. OMT (2013). “Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos” [Libro en línea]. Recomendaciones OMT.pdf TURISMO ACCESIBLE EN C.A.B.A 54

29. OMT (2015). “Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible” [Libro en línea]. Disponible en <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416561>

30. OMT (n/d) “¿Por qué el turismo?” Obtenido el 16/09/2015 desde <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

31. OMT (n/d) “Acerca de la OMT” Obtenido el 16/09/2015 desde <http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/fichaaboutunwtospnomark1.pdf>

32. RODRÍGUEZ SAMPAYO, María Sol (2010) “Diagnostico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas en la ciudad de Luján al mes de agosto 2010” [Documento en línea] <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096147.pdf>

33. SANCHO PÉREZ, Amparo (2002). “Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo”. Disponible en http://sistemaucem.edu.mx/bibliotecavirtual/oferta/licenciaturas/gastronomia/GO104/apuntes_de_metodologia_de_la_investigacion_en_turismo.pdf

34. SANCHO PÉREZ, Amparo. (1998). “Introducción al Turismo” ISBN 9789284402694

35. SUBSECRETARÍA DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA (n/d). “Directrices de accesibilidad en alojamientos y servicios turísticos” [Documento en línea]. <http://www.turismo.gov.ar/calidad/directrices-de-accesibilidad>

36. SUBSECRETARÍA DE CALIDAD TURÍSTICA (2014). “Accesibilidad en alojamientos turísticos” [Informe en línea]. http://cdn.tierradelfuego.org.ar/descargas/Directrices_Accesibilidad_Alojamientos_Tur%C3%ADsticos.pdf