



RIDAA
Repositorio Institucional
Digital de Acceso Abierto de la
Universidad Nacional de Quilmes



Universidad
Nacional
de Quilmes

López, Luciana Evangelina

Turismo accesible. Análisis de la accesibilidad de los recursos turísticos en el destino Villa Gesell, Provincia de Buenos Aires, Argentina



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.
Atribución - No Comercial - Sin Obra Derivada 2.5
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/>

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

Cita recomendada:

López, L. E. (2024). *Turismo accesible. Análisis de la accesibilidad de los recursos turísticos en el destino Villa Gesell, Provincia de Buenos Aires, Argentina. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes* <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/4497>

Puede encontrar éste y otros documentos en: <https://ridaa.unq.edu.ar>

Turismo Accesible. Análisis de la accesibilidad de los recursos turísticos en el destino Villa Gesell, Provincia de Buenos Aires, Argentina

TESIS DE MAESTRÍA

Luciana Evangelina López

evangelinalopez15@hotmail.com

Resumen

El turismo accesible implica una mirada distinta y positiva sobre las personas con discapacidad y sobre la consideración de sus capacidades y adaptaciones de la sociedad hacia ellas. Implica también el convencimiento de que pueden vivenciar las mismas sensaciones que sus pares y acceder a diferentes propuestas turísticas en los espacios y ambientes que brindan accesibilidad.

Las personas con discapacidad reclaman cada vez más su sitio en la actividad turística, sin embargo el turismo accesible no está suficientemente desarrollado, siendo el principal problema la urgente promoción de acciones concretas para hacer posible un verdadero turismo para todos.

En el destino Villa Gesell existe un avance en el desarrollo del turismo accesible destacándose principalmente sus balnearios, el centro comercial y la Reserva Pinar del Norte.

Este estudio está orientado a conocer la situación de la oferta de turismo accesible en el destino Villa Gesell, específicamente de los recursos turísticos, su desarrollo y progresividad, con el objetivo de realizar un diagnóstico que contribuya a la mejora del turismo accesible en el destino y promueva la accesibilidad e integración social en turismo. Se estudió principalmente la normativa nacional en turismo accesible, el Código Ético Mundial para el Turismo y la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Además, entre 2020 y 2022 se recopiló información a partir de la aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos de modo de evaluar el grado de accesibilidad en espacios turísticos seleccionados previamente (espacios recreativos, culturales, naturales).

Finalmente, en base a los indicadores de accesibilidad elaborados por el Arq. Luis Grünewald y la Mag. Agueda Fernández, se plantearon propuestas concretas en torno al indicador referente a la seguridad.

Con el propósito de realizar un aporte significativo en favor de la accesibilidad del destino Villa Gesell, se desarrolló un modelo de seguridad turística para el caso de la Reserva Pinar del Norte.

Palabras clave: Discapacidad, Turismo Accesible, Villa Gesell, Recursos Turísticos, Seguridad.

Dedicatoria

Quisiera dedicar esta Tesis toda a mi familia. Por acompañarme en cada momento de este largo camino, por la comprensión, la ayuda y el apoyo constante.

A mi director Luis Grünewald, por ayudarme, aconsejarme y recibirme en la ciudad de Villa Gesell.

Y especialmente dedicar este trabajo a Agueda Fernández, quien fuera en principio mi coodirectora. Por cada enseñanza transmitida, por las ganas de trabajar y hacer un mundo más accesible para todos.

A todos ellos muchas gracias.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1 Hipótesis.....	11
1.2 Objetivo General	12
1.3 Objetivos Específicos.....	12
1.4 Metodología	13
1.5 Técnicas e instrumentos de análisis	14
2. MARCO TEÓRICO	16
2.1 Paradigmas y modelos históricos de la discapacidad.....	16
2.1.1 Paradigma de la prescindencia. El modelo eugenésico y el modelo de la marginación	16
2.1.2 Paradigma de la rehabilitación. El modelo médico-rehabilitador	18
2.1.3 Paradigma de la autonomía personal. El modelo social y el modelo de la diversidad funcional	19
2.2 El modelo social.....	20
2.3 Conceptualización de la discapacidad y tipologías de discapacidad existentes.....	21
2.3.1 Discapacidad Física	22
2.3.2 Discapacidad Intelectual.....	23
2.3.4 Discapacidad Mental	24
2.3.5 Discapacidad Auditiva.....	24
2.3.6 Discapacidad Visual	24
2.4 Conceptos fundamentales de accesibilidad.....	25
2.4.1 La accesibilidad en turismo	25
2.4.2 Diseño Universal	27
2.4.3 Indicadores y Recursos Turísticos.....	30
3. ANTECEDENTES DEL TURISMO ACCESIBLE.....	35
3.1 Normativa internacional en turismo accesible	35
3.2 Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	37
3.3 La Norma ISO 21902	39
3.4 Turismo accesible en Argentina.....	41

3.4.1 Situación actual de la accesibilidad en turismo en Argentina. Normativa nacional	41
3.4.2 Situación del turismo accesible en la provincia de Buenos Aires	45
3.4.3 Legislación municipal vigente sobre Turismo Accesible.....	48
4. CASO DE ESTUDIO: MUNICIPIO DE VILLA GESELL.....	51
4.1 Caracterización de Villa Gesell.....	51
4.2 Diagnóstico sobre la situación de la oferta turística del destino Villa Gesell.....	55
La cadena de Accesibilidad	58
4.2.1 Información	58
4.2.2 Transporte.....	60
4.2.3 Accesibilidad al entorno	66
4.2.4 Accesibilidad en espacios comunes de edificios	69
4.2.5 Accesibilidad en espacios específicos	72
5. PROPUESTA DE ACCIONES Y ESTRATEGIAS	95
5.1 Modelo de sistema de seguridad turística	95
5.2 Modelo de sistema de seguridad turística aplicado a la Reserva Pinar del Norte.....	99
5.2.1 Requerimientos técnicos de acuerdo con el tipo de discapacidad.....	99
5.2.2 Pautas de seguridad para las personas con discapacidad física, visual y auditiva.	101
5.2.3 Situaciones de riesgo que pueden existir para la seguridad y la salud de las personas con discapacidad.....	103
5.2.4 Estrategias preventivas que minimicen los riesgos	104
5.2.5 Componentes humanos y técnicos necesarios para implementar las estrategias...	107
5.2.6 Auditoría.....	119
6. CONCLUSIONES.....	120
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	124
ANEXOS	131

Índice de Tablas

Tabla 1. Pernoctaciones, viajeros y estadía según localidad.....	53
Tabla 2. Sistema de seguridad Turística. Aspectos Claves.....	109

Índice de Figuras

Figura 1. Población con dificultad de 6 años y más, por cantidad y tipo de dificultad	9
Figura 2. Población con solo una dificultad de 6 años y más, por tipo de dificultad más prevalentes, según región.....	9
Figura 3. La cadena de accesibilidad del turismo	25
Figura 4. Conceptos clave de la inclusión en turismo	31
Figura 5. Acceso a Villa Gesell	51
Figura 6. Partido de Villa Gesell.....	52
Figura 7. Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos.....	56
Figura 8. La cadena de accesibilidad del destino Villa Gesell	57
Figura 9. Primera página que se despliega al seleccionar alojamientos accesibles en el destino Villa Gesell	59
Figura 10. Antigua Terminal de Ómnibus de Villa Gesell	61
Figura 11. Nueva Terminal de Ómnibus de Villa Gesell.....	61
Figura 12. Interior de la Terminal de Ómnibus	62
Figura 13. Transporte local Nuevo Bus	64
Figura 14. Salida de la Terminal de Ómnibus de Villa Gesell	65
Figura 15. Centro comercial de Villa Gesell, Avenida 3 y Paseo 106.....	67
Figura 16. Alojamientos accesibles de acuerdo a la localización.....	74
Figura 17. Alojamientos en Villa Gesell de acuerdo a su accesibilidad.....	75
Figura 18. Reserva Pinar del Norte.....	78
Figura 19. Entrada principal de la Reserva Pinar del Norte	79
Figura 20. Recorrido de una turista con cochecito a través del sendero de madera	79
Figura 21. Cartel informativo donde se distingue claramente la información.....	80
Figura 22. Casa de Té de la Reserva Pinar del Norte	81
Figura 23. Ingreso al Museo y Archivo Histórico Municipal	82
Figura 24. Museo de los Pioneros.....	83

Figura 25. Interior del Museo y Archivo Histórico Municipal y Chalet de Don Carlos Gesell.
.....84

Figura 26. Rambla costera y sector de descanso.....87

Figura 27. Sillas anfibia y pasarelas para la circulación por el balneario88

Figura 28. Ingreso al balneario Noctiluca.....90

Figura 29. Tipo de discapacidad de los turistas del Balneario Noctiluca91

Figura 30. Lugar de procedencia de los turistas con discapacidad del Balneario Noctiluca...92

Figura 31. Paseo de los Artesanos93

Figura 32. Mapa de Villa Gesell y ubicación del Pinar del Norte97

Figura 33. Modelo de Sistema de Seguridad Turística99

1. INTRODUCCIÓN

El acceso directo y personal de cada ser humano al descubrimiento de la belleza de nuestro planeta es una condición indispensable para ejercer el derecho al turismo de parte de todos los ciudadanos. La insuficiencia de conocimientos y de conciencia sobre las necesidades relacionadas con la accesibilidad, se muestra no sólo en las personas que tratan directamente con los turistas, sino también en la carencia de acciones y estrategias encaminadas a fomentar la accesibilidad en los servicios turísticos.

Según datos de la **Organización Mundial de la Salud** (2011) alrededor del 40% de la población mundial sufre algún impedimento permanente o transitorio en sus capacidades. El 10% serían personas con una discapacidad permanente; el 15% serían personas con una discapacidad transitoria o reversible (mujeres embarazadas, familias con niños pequeños, personas obesas, personas que han sufrido un accidente y se encuentran en rehabilitación, entre otros) y el 12% serían aquellas personas pertenecientes al grupo de la tercera edad.

El número de personas con discapacidad se encuentra en continuo crecimiento. Esto es debido al envejecimiento poblacional (las personas ancianas tienen un mayor riesgo de discapacidad) y al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a discapacidad, como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos mentales (OMS, 2011).

En **Argentina**, según los datos extraídos del Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad llevado a cabo en el año 2018 por el INDEC¹, el 10,2% de la población de 6 años y más tiene algún tipo de dificultad. En términos absolutos, se corresponde con una estimación de 3.571.983 personas. Es decir, aproximadamente 10 de cada 100 personas que viven en localidades de 5.000 habitantes y más poseen algún tipo de dificultad. Esta prevalencia varía ampliamente según el grupo de edad, la menor prevalencia corresponde a la población de 15 y 39 años (4,8%) y la mayor al grupo de 80 años y más (46,6%). En la **región la Pampeana y el Gran Buenos Aires** las personas con discapacidad alcanzan el 10,3%.

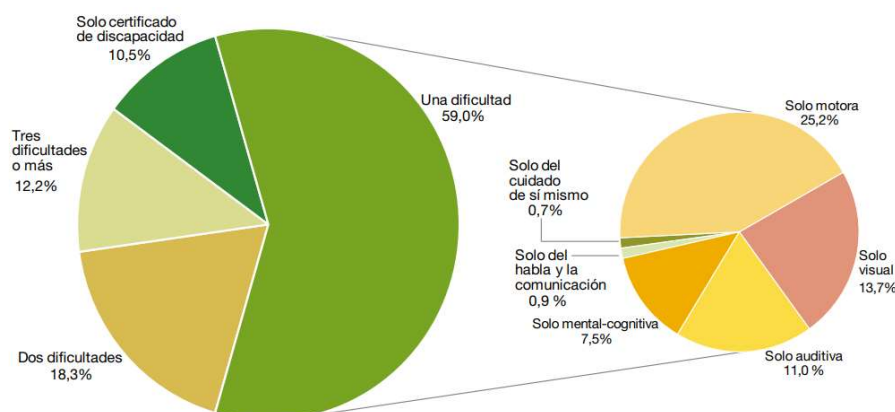
En este estudio se analiza además, la cantidad y tipo de dificultad que afecta a la población con limitaciones de 6 años y más, información relevante para describir y analizar el nivel de complejidad con el que debe desenvolverse el individuo frente a la variedad de

¹ Últimos datos oficiales publicados.

barreras y obstáculos que puede hallar en su vida cotidiana y que, conforme el tipo de limitación en la actividad, se refleja en la restricción en su participación social.

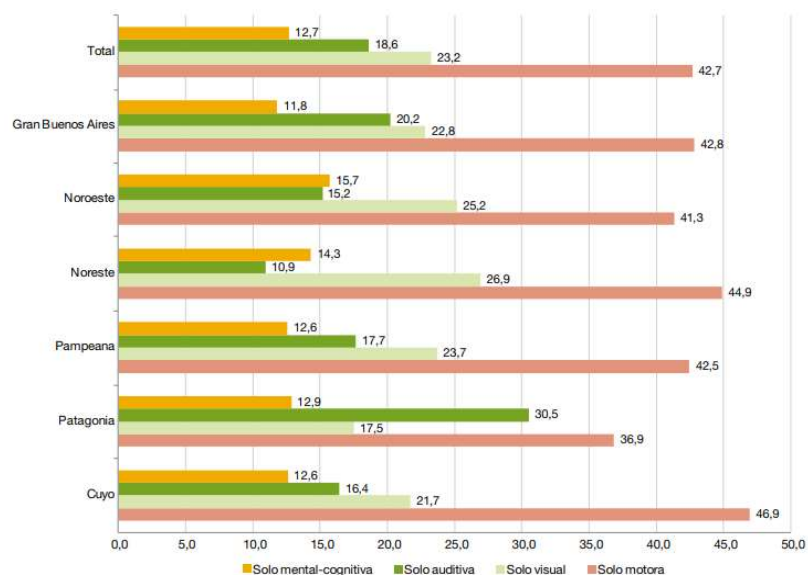
El 59 % de la población con dificultad de 6 años y más declara experimentar sólo una dificultad, mientras que el 30,5% señala tener dos dificultades o más. En cuanto al tipo de dificultad, entre la población con solo una dificultad se observa que, en orden, la más prevalente es la dificultad motora, seguida por la dificultad visual y la auditiva.

Figura 1. Población con dificultad de 6 años y más, por cantidad y tipo de dificultad



Fuente: Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad. INDEC (2018).

Figura 2. Población con solo una dificultad de 6 años y más, por tipo de dificultad más prevalentes, según región



Fuente: Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad. INDEC (2018).

El marco legal que regula la actividad turística en Argentina se refiere a la accesibilidad como mejora de la calidad. Mediante la Ley Nacional N° 26.378 se incorpora a nuestra legislación la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, con el propósito de promover, proteger y asegurar el goce pleno, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente. La Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643 se refiere al Turismo Accesible como el “complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida” (Art. 1).

Desde la promulgación de esta Ley en el año 2002 hasta nuestros días se ha contribuido a estimular el desarrollo del turismo accesible de diferentes maneras y hacia los distintos sectores. Es así que, en el año 2008 el Ministerio de Turismo de la Nación junto al Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR) publican las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y dos años más tarde las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, junto a la guía de Autoevaluación². Ambas con el objetivo de fomentar la planificación turística que contemple la plena integración de las personas con discapacidad. Las organizaciones que alcancen los requerimientos de dichas Directrices serán distinguidas con una placa de reconocimiento por su compromiso con la calidad turística.

Existe un amplio marco legal a nivel nacional que regula esta temática, sin embargo el turismo accesible no está suficientemente desarrollado, siendo el principal problema la urgente promoción de acciones concretas para hacer posible un verdadero turismo para todos.

En este orden de ideas, es necesario tener en cuenta tres puntos fundamentales y estrechamente vinculados correspondientes a la **política** a desarrollar, las **instituciones** que la llevarán a cabo y la **planificación**.

Una **Política** es el primer paso para una acción, con sus objetivos específicos, pero siempre dentro de los objetivos generales de una comunidad, en un tiempo dado. Se puede dejar establecido que las políticas son previas a la acción y la acción misma.

² Recientemente, el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT, 2023) ha elaborado un documento que unifica los manuales sobre Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y en Servicios Turístico, el cual se ha denominado Directrices de Accesibilidad para Espacios y Servicios Turísticos. Se trata de una versión actualizada que a su vez se enriquece de la experiencia práctica de implementaciones realizadas en territorio, sin descuidar los contenidos de las ediciones previas.

En la medida en que una comunidad organizada comienza a definir ciertos objetivos y acciones, es necesario darles un marco de referencia, por lo cual se recurre a la creación de **Instituciones**. Estas son organismos públicos e instituciones privadas, a través de los que una comunidad organizada comienza por definir y luego implementar y gestionar para alcanzar los fines que expresan sus políticas.

La **Planificación** es definida como un proceso correspondiente a la formulación de un modelo que, basado en objetivos de desarrollo y considerando las circunstancias presentes, propone líneas de acción posibles tendientes a modificar la situación actual en función de un modelo deseable a futuro. Son las estrategias requeridas para alcanzar óptimamente un objetivo, por el mejor camino. La planificación apunta a la interrelación del conjunto de actividades (económicas, sociales, ambientales) que actúan sobre un espacio dado.

La planificación es uno de los medios posibles para que las instituciones puedan alcanzar los objetivos que las políticas determinan (L. Grünewald, comunicación personal, 28 de septiembre de 2022).

A tal efecto, motivada por la necesidad de promover iniciativas para el turismo accesible, recientemente he comenzado a investigar sobre esta temática, específicamente el caso de estudio correspondiente al destino Villa Gesell.

1.1 Hipótesis

Sobre la base de las consideraciones anteriores se puede decir que el turismo accesible en Argentina implica tener en cuenta pautas de integración durante el desarrollo de las actividades originadas en el tiempo libre, que contemple la plena satisfacción de las personas con discapacidad (Art. 1 Ley 25.643 de Turismo Accesible). En este sentido, es necesario considerar que los destinos turísticos cuenten con servicios que sean accesibles para todas las personas.

Dentro del listado de alojamientos y servicios distinguidos en cuanto a la aplicación de las Directrices de Accesibilidad en la provincia de Buenos Aires, el destino Villa Gesell se presenta como un ejemplo en desarrollo de accesibilidad ³.

³ En 2012, el Balneario Nocticula, el Balneario Sunset y el Balneario Municipal Playa para Todos fueron distinguidos por sus instalaciones accesibles. El reconocimiento se efectuó en el marco del programa de "Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos" y "Servicios Turísticos" del Ministerio de Turismo de la Nación. La Secretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires entregó tres distinciones a balnearios de la ciudad que adaptaron sus instalaciones para que puedan ser utilizadas por vecinos y turistas que presentan alguna discapacidad. En el año 2019, Villa Gesell, fue distinguida

Villa Gesell se encuentra localizada a 370 km de la Ciudad de Buenos Aires. El partido de Villa Gesell, está comprendido por las localidades de Colonia Marina, Mar de las Pampas, Mar Azul, Las Gaviotas y Villa Gesell; siendo uno de los principales destinos turísticos de la costa Atlántica, luego de Mar del Plata y Pinamar.

Villa Gesell, viene creciendo sostenidamente en el desarrollo del turismo accesible. En el año 2010, con la reconstrucción del frente costero comienza una etapa de renovación de los balnearios y playas dando lugar al desarrollo en favor de la accesibilidad turística.

Villa Gesell se destaca por contar con treinta y cinco balnearios que han realizado mejoras en su accesibilidad, los cuales disponen de las condiciones necesarias para el acceso y disfrute con fines turísticos de las personas con discapacidad. El destino se encuentra entre una de las localidades accesibles de acuerdo a las Directrices de Accesibilidad de la Secretaría de Turismo de la Nación.

Las obras efectuadas en el centro comercial, la accesibilidad de las calles, veredas y el acondicionamiento de la Reserva Pinar del Norte, sitio natural e histórico; contribuyeron a afianzar este destino.

Si bien se ha comenzado a trabajar en la accesibilidad de Villa Gesell, el conocimiento de la situación actual de los servicios turísticos, principalmente de los recursos turísticos permitirá mejorar la oferta de turismo accesible y ser una herramienta para el desarrollo de acciones concretas, que contemplen las necesidades de todos los turistas.

1.2 Objetivo General

Realizar un diagnóstico que contribuya al desarrollo de un turismo accesible en el destino Villa Gesell, destinado a personas con discapacidad para promover la accesibilidad e integración social en turismo.

1.3 Objetivos Específicos

- Describir la oferta turística accesible del destino Villa Gesell, específicamente de los recursos turísticos.

por su desarrollo en favor de la accesibilidad turística, en el segundo Plenario Nacional de Turismo Accesible, evento que también fue convocado y coordinado por la Red de Turismo Accesible.

- Analizar los indicadores de accesibilidad, particularmente los indicadores de seguridad y salud en turismo.
- Enunciar acciones y propuestas de mejora dirigidas al sector público y privado.

1.4 Metodología

Este trabajo de investigación tiene un diseño descriptivo. Busca conocer las características del turismo accesible en el destino Villa Gesell, la situación de la oferta existente, su desarrollo y progresividad, a partir de la aplicación de las directrices de accesibilidad en servicios turísticos. Además de realizar un análisis de los indicadores de accesibilidad, específicamente de seguridad.

A través de este trabajo se busca establecer puntos de partida para efectuar recomendaciones, que puedan ser de utilidad para planificar el desarrollo y gestión del turismo en la localidad, en relación a la accesibilidad.

Respecto a la dimensión temporal se trata de un diseño transversal, de modo de profundizar en las características del fenómeno analizado durante el período correspondiente de 2020 a 2022.

El estudio es de carácter cualitativo. Se realizó un análisis cualitativo de carácter documental y bibliográfico mediante la revisión de la literatura en función del problema planteado. Estudiando principalmente los paradigmas y modelos históricos de la discapacidad, la normativa nacional e internacional en turismo accesible, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de cumplimiento obligatorio para los Estados Parte que adhieren a la misma. Y el Código Ético Mundial para el Turismo, marco de referencia fundamental para el desarrollo del turismo responsable y sostenible, de cumplimiento voluntario.

Por otra parte, se recopiló información a partir de la aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, de modo de evaluar el grado de accesibilidad en espacios seleccionados previamente (recreativos, culturales y naturales) en lo que respecta a la accesibilidad al medio físico, a los medios de transporte, a la información y comunicación, a la seguridad y salud, al buen trato y calidad de atención al visitante. Teniendo como marco de referencia la cadena de accesibilidad en turismo.

Seguidamente, en base a los indicadores de accesibilidad, desarrollados por el Arq. Luis Grünewald y la Mag. Agueda Fernández, se plantearon propuestas concretas en torno al indicador referente a la seguridad.

1.5 Técnicas e instrumentos de análisis

En primer lugar, el análisis documental de artículos científicos, leyes, ordenanzas, códigos, normas nacionales e internacionales, permitió obtener información en profundidad sobre el tema en estudio, para lo cual se recurrió a fuentes oficiales e información fehaciente.

La aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y la Guía de Autoevaluación elaboradas por el Ministerio de Turismo de la Nación, fueron un elemento fundamental para obtener información veraz, actualizada y precisa acerca de la accesibilidad de la oferta turística.

También se recurrió a la observación directa, de esta manera fue posible reconstruir descripciones de la situación de la accesibilidad en el lugar; como técnica cualitativa fue de gran importancia en este estudio descriptivo.

La observación directa se efectuó en espacios turísticos de la ciudad, seleccionados previamente, específicamente se realizó el análisis de la Reserva Pinar del Norte, Museo y Archivo Histórico Municipal, Museo de los Pioneros, Museo del Veterano de Guerra de Malvinas, Centro Cultural "Chalet de Don Carlos", Balneario Noctiluca y Paseo de los Artesanos. Además, se hicieron observaciones en la Terminal de Ómnibus, el centro comercial de Villa Gesell y la rambla costera.

Por su parte, a través de las entrevistas semiestructuradas dirigidas a agentes del sector turístico (personal de los balnearios, de la Terminal de ómnibus, de la reserva natural y museos), se accedió a la interacción con personas relacionadas con el turismo y la accesibilidad, lo cual permitió indagar de manera directa y específica lo que se consideró relevante para la investigación.

En un principio se había decidido emplear los indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo, más conocidos a nivel global y de carácter más general, desarrollados por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2015).

En el transcurso de la investigación se consideró más conveniente, optar por los indicadores de accesibilidad desarrollados a nivel nacional por el Arq. Luis Grünewald y la Mag. Agueda Fernández, por ser más oportunos y aplicables al caso de estudio, donde se

valora la progresividad de la accesibilidad al medio físico, a los medios de transporte, a la información y comunicación, a la seguridad y salud y a la calidad de atención al visitante.

Finalmente, luego del análisis de la información bibliográfica seleccionada y de la información obtenida a partir de la aplicación de las directrices de accesibilidad, así como, de las observaciones directas en el espacio, se enunciaron propuestas concretas, específicamente relacionadas con el indicador de seguridad.

Con el propósito de realizar un aporte significativo en favor de la accesibilidad del destino Villa Gesell, se desarrolló un modelo de seguridad turística para el caso de la Reserva Pinar del Norte.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Paradigmas y modelos históricos de la discapacidad

El concepto de paradigma se refiere a un modo de ver el mundo, un modo de conocimiento científico o aproximación científica a la realidad basado en un esquema de pensamiento concreto (Díaz Velázquez, 2010). Para Kuhn (2004) un paradigma es lo que comparten los miembros de una comunidad científica. El cambio de paradigma, motor del progreso científico, da lugar a concepciones diferentes de ver el mundo con respecto a lo anterior. Lo cual no implica que coexistan varios paradigmas al mismo tiempo (Díaz Velázquez, 2010).

Dentro de un paradigma pueden existir varios modelos. En este capítulo se mencionará cada uno de los modelos de discapacidad centrándonos principalmente en el último, correspondiente al modelo social.

2.1.1 Paradigma de la prescindencia. El modelo eugenésico y el modelo de la marginación

Desde una perspectiva centrada en la concepción de la discapacidad en el mundo occidental, Palacios y Bariffi (2007) hablan de un *paradigma de la prescindencia*. En la Antigua Grecia, específicamente en Esparta, los bebés que nacían con algún tipo de discapacidad, tanto física como intelectual eran víctimas del infanticidio, costumbre que perduró durante muchos siglos. Dentro de este paradigma la discapacidad era concebida bajo una visión religiosa asociada al castigo divino, de este modo, se consideraba innecesarias a las personas con discapacidad por no contribuir en la satisfacción de los requerimientos de la comunidad.

Bajo estas visiones supersticiosas de la realidad, estas personas albergarían mensajes del mal, que serían la consecuencia del enojo de los dioses, o bien porque sus vidas no merecerían ser vividas (Palacios y Bariffi, 2007).

Según Palacios y Romañach (2006) este paradigma explica que la sociedad decide prescindir de las personas con discapacidad ya sea a través de la aplicación de políticas eugenésicas o situándolas en el espacio destinado a las clases pobres o a las personas anormales, con un denominador común marcado por la dependencia y el sometimiento, en el

que son tratadas como objeto de caridad y sujetos de asistencia. Dentro de este paradigma, Palacios y Bariffi (2007) distinguen dos modelos: el eugenésico y el de la marginación.

En sociedades de la antigüedad, como la griega y la romana había una obsesión por la perfección corporal, el destino de las personas con discapacidad era la muerte (Di Nasso, 2004). En este marco, se encuadra el *modelo eugenésico*. La producción cultural de la mitología griega revela esa exclusión por la imperfección corporal. La discapacidad era vista como degeneración o como primitivismo, por lo que se consideraba necesario acabar con la continuidad de dichas personas, ya fuera mediante la eugenesia, o mediante la segregación de los individuos en instituciones (Cruz, 2020).

La sociedad griega y romana, basándose en motivos religiosos y políticos, consideraban inconveniente el desarrollo y crecimiento de niños y niñas con discapacidad. En primer lugar, la explicación respecto de las causas que daban origen a la discapacidad era religiosa: el nacimiento de un niño o niña con discapacidad era el resultado de un pecado cometido por los padres en el caso de Grecia, o una advertencia de que la alianza con los dioses se encontraba rota en el caso de Roma. Ello, unido a la idea de que la vida de una persona con discapacidad no merecía la pena ser vivida y su condición de carga para los padres o para el resto de la comunidad, originaba que la solución adoptada fuera prescindir de las personas afectadas por una discapacidad mediante el recurso a prácticas eugenésicas, como el infanticidio (Palacios y Romañach, 2006).

Durante la Edad Media, las personas con discapacidad se encontraban insertas dentro del grupo de los pobres y los marginados, en el marco del *modelo de la marginación*, signadas por un destino marcado esencialmente por la exclusión (Palacios y Bariffi, 2007). Eran objeto de burla, de diversión o recibían el cuidado por parte de la caridad institucionalizada y la beneficencia, quienes lograban llegar a la adultez tenían como destino ser mendigos, bufones o permanecer al resguardo del asilo de la iglesia. De acuerdo a las tradiciones religiosas judía y cristiana, la discapacidad era considerada como una consecuencia de haber obrado mal o un castigo por los pecados cometidos por el propio individuo o sus ascendientes (Barnes, 1998).

Durante los siglos XVII y XVIII, se consideraban trastornadas a las personas que tenían una discapacidad mental y debían ser internadas, en orfanatos o manicomios, sin recibir ningún tipo de atención específica. En los textos de la época la terminología utilizada para denominarlas era imbeciles, débiles mentales, locos. Lo cual refleja la apreciación social de la época acerca de las personas con discapacidad (Di Nasso, 2004).

2.1.2 Paradigma de la rehabilitación. El modelo médico-rehabilitador

A fines del siglo XVIII y principios del XIX, se inicia un proceso de institucionalización de las personas con discapacidad, es decir la internación de modo específico, de quienes tienen una discapacidad psíquica. Estas personas eran segregadas, separadas, discriminadas. Así, se protegía a las personas “normales” de las “no normales”.

Desde el punto de vista de Antonio Jiménez Lara (2007), el *paradigma de la rehabilitación* centra el problema en las deficiencias y dificultades del individuo. Por ello, identifica como campos principales de intervención la rehabilitación física, psíquica o sensorial mediante la intervención profesional de los diferentes especialistas, con el fin de adaptar o normalizar a las personas con discapacidad.

Dentro del paradigma de la rehabilitación, el modelo médico o también llamado modelo *médico-rehabilitador* entiende a la discapacidad como “enfermedad” o “ausencia de salud”, es decir, como un problema de la persona directamente causado por una enfermedad, trauma o condición de salud, que requiere de cuidados médicos prestados en forma de tratamiento individual, el cual se encuentra encaminado a conseguir la cura, o un cambio en su conducta (Palacios y Bariffi, 2007). El modelo médico trata la discapacidad como una característica física o mental individual con importantes consecuencias personales y sociales. En particular, considera que las limitaciones que enfrentan las personas con discapacidad se deben principalmente o exclusivamente a sus discapacidades.

De esta forma sostiene que las personas con discapacidad pueden tener algo que aportar a la comunidad sólo en la medida en que sean rehabilitadas o normalizadas, convirtiéndose en objetos médicos. Por lo que, se produce una infravaloración de las aptitudes de las personas con discapacidad, otorgándoles un tratamiento paternalista y asistencialista. Dentro de este paradigma, el modelo médico pone énfasis en la discapacidad como patología, con miras a su erradicación mediante la prevención, la cura o el tratamiento, el cual está encaminado a conseguir una mejor adaptación de la persona en la sociedad.

En la actualidad, en el cambio de paradigma al que estamos asistiendo, ha surgido un **modelo integrador** como respuesta avanzada del paradigma de la rehabilitación y superación del modelo médico. Este modelo integrador, trata de articular las concepciones médicas y psicológicas de la discapacidad con las concepciones sociales del modelo social emergente.

De acuerdo con Palacios (2008) las definiciones de salud, discapacidad y deficiencia están socialmente construidas y varían según el contexto histórico y social en el que se

desarrollen. La salud, más que un estado es un proceso y todos, en mayor o menor medida, podemos ver nuestro estado de salud alterado con relativa frecuencia y alejado de los parámetros ideales. Todos, por lo tanto, estamos potencialmente predispuestos a adquirir una discapacidad, ya sea por enfermedad, por accidente o por el inexorable proceso de envejecimiento.

2.1.3 Paradigma de la autonomía personal. El modelo social y el modelo de la diversidad funcional

Siguiendo a Antonio Jiménez Lara (2007) el *paradigma de la autonomía personal* centra el núcleo del problema en el entorno y no en la falta de destreza del individuo. Consecuentemente, su campo principal de intervención se enfoca en revertir la situación de dependencia ante los demás. Afirma que ese problema está dado en el entorno, incluyendo el propio proceso de rehabilitación, debido que allí se genera o se consolida la dependencia.

Desde la perspectiva de este nuevo paradigma, el núcleo central del análisis ya no está en la persona con una deficiencia, sino en lo social. Por lo tanto, el análisis y la respuesta a la discapacidad debería ser social. El paradigma de la autonomía personal también se ha denominado como perspectiva de derechos, defendiendo que la clave es garantizar el ejercicio de los derechos humanos o de la ciudadanía entre los miembros de este colectivo.

En el marco de este paradigma, se desarrolla el *modelo social* o inclusivo. Este modelo sostiene que la discapacidad tiene su origen principalmente en causas sociales, sin negar el aspecto médico-biológico, afirma que lo importante es el rol que juegan las características del entorno creado por el ser humano (como las viviendas, escuelas, centros de trabajo, espacios urbanos, transporte, medios de comunicación, entre otros).

El modelo social enfoca la cuestión desde el punto de vista de la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad, considerando que la discapacidad no es un atributo de la persona, sino el resultado de un complejo conjunto de condiciones, muchas de las cuales están originadas o agravadas por el entorno social. Por consiguiente, la solución exige la acción social y la sociedad tiene la responsabilidad colectiva de realizar las modificaciones necesarias en el entorno, para facilitar la plena participación en todas las esferas de la vida social de las personas con discapacidad (Palacios y Románach, 2006).

El modelo social considera que lo importante son las características del entorno, que es lo que define a la persona como “discapacitada” y no las características de funcionamiento

de la persona. Este modelo cuestiona que la identidad de la persona con discapacidad se tenga que construir en base a términos médicos relativos a las deficiencias personales.

Dentro del paradigma de la autonomía personal se engloba también el emergente ***modelo de la diversidad funcional***, que se ha establecido como un intento de superación del anterior, enfocando su análisis principalmente desde la ética y el derecho (Palacios y Romañach, 2006). Su perspectiva de análisis es social y jurídica, pero también bioética, enfocando la discriminación desde el plano de los derechos. Considera que las personas tienen funcionamientos diferentes y por dicho motivo, algunas son discriminadas por su diversidad funcional (denominadas así originariamente aunque el término adecuado es discapacidad). Por eso, uno de los principios fundamentales en los que se basa (junto a la diversidad y la igualdad de derechos) es el de dignidad, tanto en su dimensión intrínseca como en su dimensión extrínseca.

De acuerdo con Palacios y Romañach (2006) para el modelo de la diversidad, la existencia de personas con discapacidad es un ejemplo de la diversidad humana, constituyéndose en un factor enriquecedor de la sociedad. Desde el nuevo “modelo de la diversidad”, todas las personas tienen un mismo valor moral, independientemente de sus “capacidades o discapacidades”, por lo tanto, tienen que tener garantizados los mismos derechos humanos.

Este modelo plantea dos críticas: la imposibilidad, en aras de respetar la diversidad, de realizar terapias para mejorar la deficiencia o incluso estudios para prevenirla. Y por otro lado, la dificultad de poder justificar medidas de discriminación positiva (más recursos, investigación médica y tecnologías de apoyo).

2.2 El modelo social

A finales de la década del sesenta y principios del setenta se produce un cambio de paradigma que recibe el nombre de Modelo Social (Palacios y Romañach, 2006). Este postula que la noción de discapacidad se basa, más allá de la discapacidad de las personas, en las limitaciones de la propia sociedad. Razón por la que, las soluciones dadas no deben apuntarse individualmente a la persona afectada, sino más bien se encuentran dirigidas hacia la sociedad teniendo muy presente el contexto social en el cual la persona desarrolla su vida.

El modelo social ve la discapacidad como una relación entre los individuos y sus entornos sociales: las características físicas y mentales se limitan única o principalmente en

virtud de las prácticas sociales, que conducen a la exclusión de las personas. Esta exclusión se manifiesta no solo en la segregación deliberada, sino en entornos contruidos y prácticas sociales que restringen la participación de las personas con discapacidad.

Además, este modelo, considera que las personas con discapacidad pueden contribuir a la sociedad en la misma medida que el resto de las personas sin discapacidad, siempre y cuando se eliminen las barreras contruidas por la misma sociedad (Palacios y Romañach, 2006), siendo necesaria la inclusión de las mismas y la aceptación plena de su diferencia. No son los médicos los que deben dictar la manera de vivir de una persona con discapacidad, sino ella misma de manera autónoma. Se presentan, entonces, como herramientas fundamentales el diseño universal y la accesibilidad.

El modelo social favorece fuertemente la reconstrucción social sobre la intervención médica o los subsidios. La reconstrucción social no es un bien asignado a personas con discapacidades específicas, es más bien un bien público: una amplia variedad de personas con y sin discapacidad pueden disfrutar de estructuras más accesibles y prácticas más inclusivas. Pero dicha reconstrucción también ayuda a lograr una distribución más justa de los bienes tangibles e intangibles, en particular las oportunidades sociales y económicas.

2.3 Conceptualización de la discapacidad y tipologías de discapacidad existentes

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) define la discapacidad como un término genérico que engloba deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación. La Organización Mundial de la Salud entiende por discapacidad, un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive (OMS, 2011).

De acuerdo con Palacios y Bariffi (2007), el funcionamiento y la discapacidad de una persona se conciben como una interacción dinámica entre los estados de salud (enfermedad, trastornos) y los factores contextuales, tanto personales como ambientales.

Los *factores ambientales*, factores externos a las personas, comprenden el ambiente físico, social y actitudinal en el que las personas viven y desarrollan sus vidas.

Estos factores pueden tener una influencia negativa o positiva en su participación y desempeño como parte de la sociedad, en su capacidad o en sus estructuras y funciones corporales. En este sentido, se define la discapacidad como el resultado de una relación

compleja entre la condición de salud de una persona, los factores externos que representan las circunstancias en las que vive esa persona. De este modo, un entorno con barreras, restringirá el desempeño y la participación de la persona; mientras que otros entornos más accesibles podrán favorecerla.

Los *factores personales* comprenden las características de la persona que no forman parte de la condición o estado de salud. Estos factores pueden incluir el sexo, la edad, la forma física, los estilos de vida, los hábitos, el trasfondo social, la educación, la profesión, las experiencias actuales y pasadas, la personalidad, los aspectos psicológicos personales y otras características (Palacios y Bariffi, 2007).

La discapacidad puede ser temporal, con limitaciones en la actividad como consecuencia de un accidente o la convalecencia de una enfermedad; o permanente dependiendo de la causa (OMT, 2014). La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con Discapacidad (2006) reconoce que la discapacidad es un concepto que “resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Preámbulo, inc e). En este sentido, entiende la discapacidad como una construcción social más que una cualidad inherente al individuo.

Así mismo, menciona que “las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad” (art. 1).

A continuación se mencionan las distintas tipologías de discapacidad, correspondientes a la discapacidad física, intelectual, mental, auditiva y visual de acuerdo a clasificación mencionada en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

2.3.1 Discapacidad Física

Se refiere a una disminución importante en la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo. También puede referirse a la disminución del movimiento, o la no coordinación del movimiento, trastornos en el equilibrio o en el tono muscular. Como consecuencia de la discapacidad física, la persona puede tener limitada la capacidad de desplazamiento, de alcance o elevación, la capacidad de equilibrio y/o la destreza manual

(Grünewald, Fernández y Torrejón, 2015). La discapacidad física se caracteriza por una restricción de la movilidad voluntaria, resultante de una afectación nerviosa, muscular u ósea. Conlleva reducciones parciales o totales de la capacidad de llevar a cabo una actividad motora convencional, afectando muchas veces su desplazamiento de forma autónoma (Subsecretaría de Turismo, 2017).

En lo que respecta a la actividad turística, las personas con discapacidad física, necesitan conocer las características de los espacios físicos, ambientales, sociales y culturales del lugar de destino. La primera exigencia de la persona con discapacidad física es saber con certeza que va a poder acceder al entorno físico y va a poder utilizarlo de forma autónoma, segura y cómoda.

2.3.2 Discapacidad Intelectual

Las personas con discapacidad intelectual poseen un funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media, el cual coexiste junto a limitaciones en dos o más de las siguientes áreas de habilidades de adaptación: comunicación, cuidado propio, vida en el hogar, habilidades sociales, uso de la comunidad, autodirección, salud y seguridad, contenido escolar funcional, ocio y trabajo (Grünewald, Fernández y Torrejón, 2015).

La discapacidad intelectual es un estado individual, que se caracteriza por presentar limitaciones significativas en las habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas, originado antes de los 18 años. Implica una dificultad en el razonamiento, planificación, resolución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprendizaje por la experiencia.

Un aspecto relevante en la definición de este concepto es que si se mantienen apoyos personalizados apropiados durante un período prolongado, el funcionamiento en la vida de la persona con discapacidad intelectual puede mejorar (García Alonso, 2005). Comprende las limitaciones en el área del desarrollo cognitivo y la comprensión, las cuales se pueden profundizar o disminuir dependiendo de las condiciones y oportunidades del entorno (incluidas las instituciones educativas formales) así como del trato y las prácticas que ejerzan las demás personas.

2.3.4 Discapacidad Mental

Es una condición particular de funcionamiento intelectual con la cual se puede haber nacido o bien producida después del nacimiento. Se caracteriza por limitaciones tanto de la inteligencia como en las habilidades de adaptación social y práctica, con afectación de las facultades mentales y las estructuras neurológicas. Puede ser leve, moderada, profunda o severa (Grünewald, Fernández y Torrejón, 2015). Comprende las limitaciones en la construcción de la realidad compartida, lo cual repercute en el área vincular (personal/social).

2.3.5 Discapacidad Auditiva

Se refiere a la pérdida parcial (hipoacusia) o total (sordera) de la audición. Como consecuencia la persona tiene problemas para captar, reconocer, discriminar y comprender el estímulo auditivo y la información que éste aporta (Grünewald, Fernández y Torrejón, 2015).

La discapacidad auditiva es la disminución o privación de la capacidad de oír. Esta discapacidad abarca al oído pero también a las estructuras y funciones asociadas a él. El grado de discapacidad y la edad de adquisición influye de manera notable de modo que se puede encontrar a personas usuarias de audífonos o implantes cocleares, personas que han perdido la audición con la edad o por un accidente, o personas sordas cuya lengua materna es la lengua de señas. La principal barrera que enfrentan las personas con discapacidad auditiva es de comunicación, tanto con su entorno como con el resto de las personas (OMT, 2014).

2.3.6 Discapacidad Visual

Se considera ceguera a la ausencia total o percepción mínima de la luz que impide su uso funcional. La discapacidad visual comprende a las personas con ceguera (ausencia total de la visión), o baja visión que debido a diferentes patologías (glaucoma, diabetes, retinitis pigmentaria, cataratas, entre otras) ven reducido su campo y/o agudeza visual y por ello también pueden requerir de apoyos en diferentes circunstancias. Con la mejor corrección posible dichas personas podrían ver o distinguir, aunque con gran dificultad, algunos objetos a una distancia muy corta (Grünewald, Fernández y Torrejón, 2015).

2.4 Conceptos fundamentales de accesibilidad

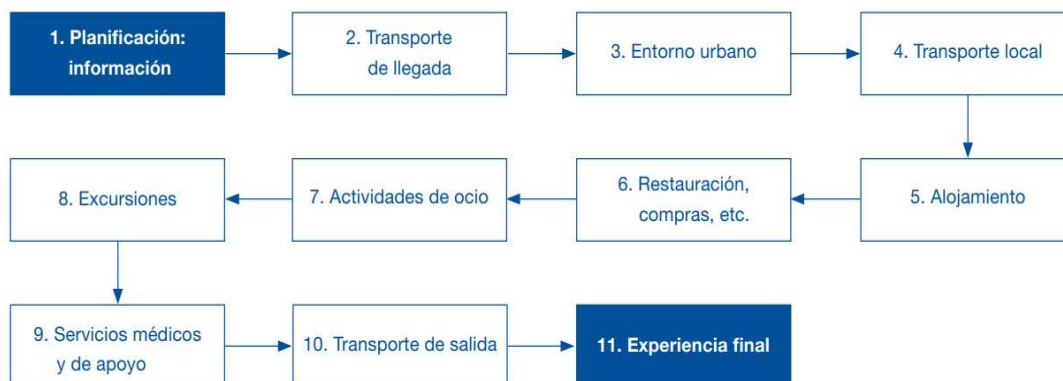
2.4.1 La accesibilidad en turismo

La accesibilidad comprende el grado en el que todas las personas pueden hacer uso de un objeto o de un espacio, acceder a un servicio, visitar un lugar o simplemente permanecer en un espacio confortable. La accesibilidad se puede definir como la posibilidad de las personas de gozar de autonomía como condición principal para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, sin que existan restricciones derivadas de un medio físico no adecuado, con el objeto de lograr la integración social y equiparación de oportunidades.

En lo que respecta a la actividad turística, la accesibilidad debería estar presente en la información que se brinda sobre el destino turístico, en los entornos urbanísticos, el transporte y las conexiones, en los servicios turísticos y actividades y en toda la gestión del destino turístico (OMT, 2014). Estos elementos que hacen a la experiencia turística deben ser comprendidos como eslabones que conforman una cadena, que son determinantes en la accesibilidad.

La cadena de accesibilidad se compone de cinco elementos principales, correspondientes a la planificación e información, transporte, accesibilidad al entorno, accesibilidad a espacios comunes y accesibilidad a espacios específicos. Dichos elementos se desglosan a la vez en eslabones que hacen a toda la cadena de accesibilidad. Es necesario que la accesibilidad se cumpla en cada eslabón de la cadena de modo que todos los turistas puedan tener una experiencia positiva de su viaje y estancia.

Figura 3. La cadena de accesibilidad del turismo



Fuente: Organización Mundial del Turismo (2015)

La accesibilidad debe entenderse en su conjunto ya que afecta a toda la cadena turística. Es necesario cuidar cada uno de los eslabones por separado, pero es más necesario considerar la relación entre unos y otros. De nada sirve hacer accesibles eslabones aislados si no existe una continuidad con el resto de la cadena, en un entorno impracticable e inaccesible.

Se pueden encontrar destinos que, siendo accesibles, tengan algún eslabón deficiente y por lo tanto, no se pueda realizar la actividad completa o de forma satisfactoria. También puede ocurrir que el alojamiento sea accesible pero no existan conexiones accesibles para llegar al destino; o los servicios o puntos de interés turístico cercanos sean inaccesibles para los visitantes. Si una de las etapas del viaje no es accesible, todo el viaje se verá comprometido, perjudicando la experiencia del turista. En este sentido todos los servicios y actividades deben estar bien planificadas para contribuir a la percepción de un servicio de calidad (OMT, 2015).

Avanzando en este tema, Clotilde Amengual (1997), plantea cinco aspectos fundamentales de la accesibilidad al medio físico.

- La **accesibilidad integral** que expresa el más alto nivel, por cuanto ofrece la posibilidad de un entorno apto para todos.
- La **adaptabilidad**, que representa un nivel potencial de accesibilidad, que se puede alcanzar según la conformación del medio a modificar o suprimir.
- La **practicabilidad** que representa un nivel limitado de adaptabilidad, en cuanto a la posibilidad de cumplir con los parámetros de excelencia.
- La **visitabilidad**, que expresa un nivel reducido de accesibilidad, pues sólo se hacen accesibles algunas partes de un inmueble y no la totalidad.
- Por último, la **inaccesibilidad** que expresa un nivel total de falta de acceso a la oferta existente.

Para lograr que los destinos sean accesibles es necesario realizar acciones transversales que permitan pasar de un eslabón a otro con la garantía de acceso, uso y disfrute de cada uno. La accesibilidad en turismo puede y debe ser un motor de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en los destinos turísticos beneficiando a la sociedad en su conjunto (OMT, 2011).

Es necesario traducir el derecho a la accesibilidad en una oportunidad para todos. Los productos turísticos, entornos, procesos, bienes y servicios deben cumplir con los requisitos necesarios para poder ser utilizados por todas las personas de la forma más autónoma posible

(OMT, 2016). Una persona necesita realizar su viaje con máxima independencia y satisfacción desde la planificación hasta el regreso a su lugar de origen. En este orden de ideas es necesario considerar que los destinos turísticos cuenten con servicios turísticos que sean accesibles para todos.

2.4.2 Diseño Universal

Se entiende por Diseño Universal, el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado, lo cual implica que el entorno, producto o servicio sea utilizable o transitable para cualquier persona con independencia del grado de habilidad física, psíquica o sensorial (OMT, 2014). El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten (Ley N° 26.378, Art. 2). En 1997 el Centro de Diseño Universal de la Universidad Estatal de Carolina del Norte, publica los “Principios del Diseño Universal”, los cuales pueden aplicarse para evaluar los diseños existentes en cuanto a las características de los productos y los ambientes más útiles, guiar el proceso de diseño y educar tanto a los diseñadores como a los consumidores sobre los mismos (The Center for Universal Design, 1997). Los siete Principios del Diseño Universal o Diseño para Todos, se centran en el diseño utilizable universalmente por todas las personas, teniendo en cuenta que en el diseño intervienen otros aspectos, como el costo, la cultura y el lugar donde será utilizado, el ambiente, entre otros.

Principios del Diseño Universal

1) Uso equiparable

Para que el uso del producto o servicio sea equiparable su diseño tiene que ser útil y comercializable a todas las personas más allá de sus capacidades y habilidades.

Debe cumplir con las siguientes pautas:

- Proporcionar las mismas maneras de uso para todos los usuarios, idénticas cuando es posible, equivalentes cuando no lo es.
- Evitar la segregación o estigmatización de cualquier usuario.
- Las características de privacidad, garantía y seguridad deben estar igualmente disponibles para todos.
- El diseño debe ser atractivo para todos los usuarios.

2) Uso flexible

Para que el uso sea flexible, el diseño del producto o servicio debe acomodarse a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.

Debe cumplir con las siguientes pautas:

- Ofrecer posibilidades de elección en los métodos de uso.
- Facilitar al usuario la exactitud y precisión.
- Que pueda usarse tanto con la mano derecha como con la izquierda.
- Que se adapte al paso o ritmo del usuario.

3) Simple e intuitivo

Este tercer principio del diseño universal tiene en cuenta que el uso del diseño sea de comprensión sencilla, atendiendo a la experiencia, conocimientos, habilidades lingüísticas o grado de concentración actual del usuario.

Debe cumplir con las siguientes pautas:

- Eliminar la complejidad innecesaria, brindando información consistente con su importancia.
- Que se acomode a un amplio rango de alfabetización y habilidades lingüísticas.
- Proporcionar avisos eficaces y métodos de respuesta durante y luego de la finalización de la tarea.
- Que sea consistente con las expectativas e intuición del usuario.

4) Información perceptible

Para que el diseño sea perceptible se debe comunicar al usuario la información necesaria de manera eficaz, independientemente de sus capacidades sensoriales o de las condiciones ambientales.

Debe cumplir con las siguientes pautas:

- Emplear diferentes medios para presentar la información esencial (gráfica, verbal o táctil).
- Proporcionar contraste suficiente entre la información esencial y sus alrededores.
- Ampliar la legibilidad de la información esencial.
- Diferenciar los elementos de manera que puedan describirse (que sea sencillo dar instrucciones o direcciones).
- Proporcionar compatibilidad con varias técnicas o dispositivos usados por personas con limitaciones sensoriales.

5) Con tolerancia al error

Este principio se refiere a que el diseño debe minimizar los riesgos y las consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales.

Debe cumplir con las siguientes pautas:

- Disponer los elementos para minimizar los riesgos y errores, diferenciando los elementos más usados y más accesibles de los elementos peligrosos, aislados o protegidos.
- Proporcionar de manera accesible, advertencias sobre peligros y errores.
- Proporcionar características seguras y simples de interrupción.
- Desalentar acciones inconscientes en tareas que requieren vigilancia.

6) Que exija poco esfuerzo físico

En este caso se refiere a que el diseño pueda ser utilizado de manera eficaz, confortablemente y con un mínimo de fatiga.

Debe cumplir con las siguientes pautas:

- Permitir que el usuario mantenga una posición corporal neutra.
- Utilizar de manera razonable las fuerzas necesarias para operar.
- Minimizar las acciones repetitivas.
- Minimizar el esfuerzo físico continuado.

7) Tamaño y espacio para el acceso y uso

Este último principio del diseño universal, se refiere a que el diseño proporcione un tamaño y espacio apropiados para el acceso, alcance, manipulación y uso, atendiendo al tamaño del cuerpo, la postura o la movilidad del usuario.

Debe cumplir con las siguientes pautas:

- Proporcionar una línea de visión clara hacia los elementos importantes tanto para un usuario sentado como de pie.
- Que el alcance de cualquier componente sea confortable para cualquier usuario sentado o de pie.
- Acomodarse a variaciones del tamaño de la mano o del agarre.
- Proporcionar el espacio necesario para el uso de ayudas técnicas o de asistencia personal.

Estos Principios generales del diseño, se aplican en la arquitectura, la ingeniería, el diseño gráfico, el industrial, de indumentaria, de paisaje y en las páginas y aplicaciones Web y de teléfonos inteligentes, entre otros campos de aplicación.

Frente a estos principios de diseño universal, se puede observar que el concepto de accesibilidad planteado por Clotilde Amengual, mencionado anteriormente, presenta distintas instancias intermedias, en un plano más real frente a un ideal de accesibilidad universal.

Lo que se busca plantear y establecer en este punto es que la accesibilidad total o el turismo accesible total, el cual se busca alcanzar a través del diseño universal, es un objetivo de orden ideal.

En un destino turístico puede estar resuelta la accesibilidad al medio físico de un atractivo turístico para una persona con discapacidad física y a la vez presentar un nivel limitado de adaptabilidad para una persona con discapacidad visual.

En esta tesis se buscará plantear propuestas y alternativas concretas que busquen dar respuesta a la mayor cantidad de segmentos posibles. No en una instancia final sino buscando resolver la mayor cantidad de aspectos posibles a instancias intermedias.

2.4.3 Indicadores y Recursos Turísticos

Luego de comenzar a profundizar e investigar sobre la accesibilidad turística, se considera de mayor utilidad, para el caso concreto del destino Villa Gesell, los **indicadores de accesibilidad desarrollados a nivel nacional** por el Arq. Luis Grünewald y la Mag. Agueda Fernández (Grünewald, 2021), los cuales se pueden aplicar de manera pertinente al caso local, siendo más relevante tomar estos indicadores que los desarrollados por la Organización Mundial del Turismo, encuadrados en un marco más general.

La actividad turística, entendida como un sistema, comprende un conjunto de componentes que interactúan entre sí para cumplir un objetivo en común, en este caso conformar una oferta turística accesible e inclusiva.

Uno de los elementos primordiales de la oferta turística corresponde a los **recursos turísticos**. Por recurso turístico se entiende aquellos elementos que suponen un lugar de interés para un turista en un destino, relacionados con la naturaleza, rutas, monumentos, museos, centros de interpretación o eventos (Navarro, 2015). El concepto de recurso turístico implica la utilización potencial y/o real del patrimonio y/o de los atractivos turísticos a través

de una serie de actuaciones humanas ligadas a la creación de un producto turístico y su promoción.

Los recursos turísticos hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda (OMT, s/f). A lo largo de nuestro estudio, el análisis de los recursos turísticos nos permitirá evaluar la potencialidad para el desarrollo de la actividad turística accesible en el destino Villa Gesell.

Para comprender los componentes que hacen al sistema turístico, es necesario el desarrollo de **indicadores**. Es decir, una representación simplificada y generalizada de las características principales de una situación del mundo real para obtener una imagen conceptual, de modo de reducir su complejidad y poder comprenderlo (Grünewald, 2021).

Para poder analizar la accesibilidad de un destino turístico se pueden emplear distintos indicadores, instrumentos que indican el estado o el nivel de desarrollo de alguna dimensión, así como los procedimientos que sirven para medir o cuantificar dichas dimensiones y facilitar así su estudio a fondo. Aplicados a la accesibilidad en el turismo, se podría decir que los indicadores son un conjunto de información que se utiliza en la medición de los cambios significativos en materia de accesibilidad para mejorar las decisiones relativas a la planificación, el desarrollo y la gestión del turismo. Además, los indicadores pretenden ser un instrumento útil para la sectorización y priorización de las intervenciones en el ámbito de la accesibilidad, para tomar mejores decisiones de gestión así como para influir en las políticas adecuadas (OMT, 2015).

A partir de considerar la inclusión social en la actividad turísticas, se desglosan tres conceptos claves correspondientes a la accesibilidad, seguridad y calidad, aspectos que no solo implican una necesidad sino una motivación en la elección de un destino o una empresa y como un factor determinante de la competitividad turística.

Figura 4. Conceptos clave de la inclusión en turismo



Fuente: Elaboración propia en base a OMT (2015)

La **accesibilidad**, como bien se describió anteriormente, puede ser entendida como “el conjunto de características 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” (Alonso López, 2003).

Con relación a la accesibilidad se pueden mencionar cinco indicadores básicos:

- Accesibilidad al medio físico
- Accesibilidad a los medios de transporte
- Accesibilidad a la información y comunicación
- Información y prevención en viajes y turismo (seguridad y salud)
- Buen trato y calidad de atención al visitante

La **calidad**, se entiende como el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de acuerdo las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que hacen la calidad tales como la higiene, la accesibilidad, la seguridad, la transparencia, la autenticidad y el desarrollo de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural (OMT, 2003).

Respecto a la calidad turística se pueden mencionar diez indicadores básicos:

- Posicionamiento de calidad del destino en el mercado
- Calidad Ambiental
- Calidad de los recursos culturales
- Calidad de los servicios
- Calidad de los productos
- Calidad informativa
- Calidad del sistema de comercialización y comunicación
- Calidad de la infraestructura y equipamiento
- Calidad de los recursos humanos
- Seguridad

La **seguridad** turística, de acuerdo con la OMT, es entendida como la protección de la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y la comunidad local (OMT, 1991).

La seguridad debe ser interpretada por el turista como un estado subjetivo que les permite percibir que se desplazan en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. Sin embargo, cuando la seguridad falla se genera un conflicto, poniendo el foco en las normas existentes o ausentes en vez de definir estrategias de prevención.

El éxito de un destino turístico es tener una estrategia de seguridad y el eje fundamental de una estrategia de seguridad es “prevenir”, término que significa prever, es decir ver anticipadamente las cosas, pero también significa predecir, o sea imaginar lo que puede ocurrir, basado en nuestros conocimientos y experiencias (Grünewald, 2021). Se considera la seguridad como un aspecto clave en el desarrollo del turismo accesible.

La seguridad turística se puede englobar en diez indicadores básicos:

- Seguridad pública: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos (robos y hurtos) y los accidentes.
- Seguridad social: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.
- Seguridad y salud: sistema de prevención, emergencia y protección médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.
- Seguridad informativa y de facilitación: sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino. La seguridad informativa tiene como misión básica la protección, orientación y asistencia al turista.
- Seguridad económica: sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica.
- Seguridad en la recreación y en eventos: sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo en destino.
- Seguridad vial y del transporte: sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación y medios de transporte del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo.
- Seguridad ambiental y ante desastres naturales: sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas climatológicos.

- Seguridad de los servicios turísticos: Sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes) del destino turístico.
- Derechos humanos e inclusión social: Sistema que permita en el caso de Derechos Humanos la protección ante casos de trata de personas en viajes y turismo y en el caso de la inclusión social del turismo accesible para personas con discapacidad.

La accesibilidad, la calidad y la seguridad, como factores complementarios, se convierten entonces en una ventaja competitiva fundamental de diferenciación frente a otros destinos. En este estudio, se tendrán en cuenta los **indicadores de accesibilidad**, haciendo foco principalmente en el indicador de seguridad y salud.

3. ANTECEDENTES DEL TURISMO ACCESIBLE

3.1 Normativa internacional en turismo accesible

En este punto se realizará un análisis documental de la normativa internacional en turismo accesible, el Código Ético Mundial para el Turismo y la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Además, se mencionará la norma ISO 21.902 en turismo accesible.

La Ley de Rehabilitación promulgada en Estados Unidos en septiembre de 1973⁴, se considera la primera norma de protección de derechos civiles para personas con discapacidad. En la sección 504 se establece la obligación estatal de brindar a las personas con discapacidad igual acceso a las ofertas laborales para las que estén calificadas. En 1975, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Declaración de los Derechos de los Impedidos que en su artículo cinco hablaba de medidas destinadas a lograr la mayor autonomía posible⁵. Un año más tarde se crea la “Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados” (Society for the Advancement of Travelers with Handicaps) con el objetivo de promover y mejorar el turismo para las personas con discapacidad en los Estados Unidos, incluyendo a los mayores de edad y a aquellas personas con necesidades especiales, como las mujeres embarazadas o que viajan con niños (Fernández Alles, 2007).

El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), a través de la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1980), se asocia por primera vez el término turismo al de accesibilidad. Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística. El concepto de turismo accesible adquiere una importancia relevante en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe “Tourism for all” (Baker, 1989). Este informe estudiaba los progresos que se habían alcanzado desde el Año Internacional de los Minusválidos, teniendo como objetivo fomentar en la industria turística el diseño de servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su edad o discapacidad.

⁴ Rehabilitation Act of 1973. <https://www.eeoc.gov/rehabilitation-act-1973-original-text>

⁵ Resolución de la Asamblea General 3447 (XXX) de 9 de diciembre de 1975.

En 1991 la OMT plantea en su documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90” que en todas las naciones existe una considerable proporción de personas con discapacidad, lo cual apunta a las posibilidades de hacer de estas personas que en gran medida están impedidas de disfrutar de las actividades que se ofrecen en materia de turismo.

En 1999, la OMT aprueba el Código Ético Mundial para el Turismo (A/RES/56/212), concebido para orientar a los principales actores del desarrollo turístico y cuyo objetivo es ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando las posibles consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades alrededor del mundo. Plantea la voluntad de fomentar un turismo responsable y sostenible, al que todos tengan acceso en ejercicio del derecho que corresponde a todas las personas de emplear su tiempo libre para fines de ocio y viajes. Se presenta como un marco de referencia para el desarrollo del turismo mundial, de cumplimiento voluntario.

En el código Ético Mundial del Turismo se reconoce, a través de sus principios, la importancia del desarrollo del turismo con el fin de contribuir al crecimiento económico, a la comprensión internacional, a la paz y a la prosperidad de los países, así como al respeto universal y a la observancia de los derechos humanos y de las libertades fundamentales sin distinción de raza, sexo, lengua ni religión. El Art. 2 inc. 2 (Turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo) menciona que las actividades turísticas deberán promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, los cuales se enmarcan dentro de las personas con discapacidad. El Art. 7 sobre el derecho al turismo, hace referencia a la posibilidad de acceso personal al descubrimiento del patrimonio natural y cultural de nuestro planeta lo cual constituye un derecho abierto a todos por igual (inc. 1), así como el derecho al descanso y al ocio (inc. 2). Por otro lado, plantea la importancia de fomentar y facilitar el turismo de las personas mayores y de las que padecen minusvalías (inc. 4).

En el año 2005, en la decimosexta sesión de la Asamblea General de la OMT se aprueba la resolución 492(XVI)/10, de la que derivó el documento “Hacia un Turismo Accesible para Todos”. El documento explica, con cierto detalle, los requisitos de accesibilidad que debería tener cada elemento que forma el servicio turístico. El año siguiente la Organización de las Naciones Unidas aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, con el propósito de promover, proteger y garantizar el disfrute

pleno y equitativo de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas personas con discapacidad; normativa en la cual se profundizará más adelante.

En 2011 la Organización Mundial de la Salud da a conocer el Informe Mundial sobre Discapacidad, teniendo como objetivo brindar a los gobiernos y a la sociedad civil una descripción completa de la importancia de la discapacidad y las recomendaciones para la adopción de medidas a escala nacional e internacional. Además, tiene lugar en Canadá la 5^o Conferencia Internacional sobre Turismo Responsable en Destinos respecto al Acceso para Todos. Este mismo año, se firma un acuerdo de colaboración tripartito entre la OMT, Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de las personas con discapacidad y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT, European Network of Accessible Tourism). Como primer resultado de este acuerdo, en el año 2012, se actualiza la resolución del año 2005, creando un breve documento de recomendaciones generales sobre el Turismo Accesible aprobado por la Asamblea General en agosto de 2013 (A/RES/637). En dicho documento se indican las medidas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad (al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones y otros servicios e instalaciones abiertos al público) en igualdad de condiciones que los demás.

En octubre de 2014 se llevó a cabo en Canadá la cumbre Mundial de Destino para Todos, donde los participantes declararon la intención de mantener la cooperación y velar por la aplicación de las recomendaciones de la OMT sobre turismo accesible.

Luego de esta introducción sobre la normativa internacional en turismo accesible se profundizará en la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con Discapacidad.

3.2 Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Desde 1987 hubo esfuerzos por crear un tratado internacional jurídicamente vinculante que protegiera los derechos de las personas con discapacidad de manera específica (Palacios, 2008). En el año 2001, la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó la creación de un Comité Especial con el objetivo de analizar la elaboración de una Convención específica sobre los derechos de las personas con discapacidad. En 2006, tras la celebración de ocho reuniones de dicho Comité, se aprobó el texto de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.

La Convención es el primer instrumento que protege de manera general los derechos de las personas con discapacidad, reconociendo la importancia de la cooperación internacional y de su promoción.

En el Preámbulo de la Convención (inc. e) se reconoce a la discapacidad como un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas al entorno que evitan su plena participación en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Además, se hace referencia a la promoción del pleno goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad y su plena participación lo cual tendrá como resultado un mayor sentido de pertenencia de estas personas y avances significativos en el desarrollo económico, social y humano de la sociedad (inc. m). Las personas con discapacidad deben tener la oportunidad de participar activamente en los procesos de adopción de decisiones sobre políticas y programas, incluidos los que les afectan directamente (inc. o).

En el artículo 3 se definen los principios a través de los cuales deberá interpretarse la Convención, siendo estos la dignidad, autonomía e independencia (inc. a); la no discriminación (inc. b); la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad (inc. c); el respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana (inc. d); la igualdad de oportunidades (inc. e) y la accesibilidad universal (inc. f).

En el artículo 4 se define, como obligaciones generales, proporcionar información que sea accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo (punto 1 inc. h), así como, promover la formación de los profesionales y el personal que trabajan con personas con discapacidad, a fin de prestar un mejor servicio y asistencia (inc. i). En relación a ello, en el artículo 8 sobre toma de conciencia, se plantea como medida (inc. d) promover programas de formación sobre sensibilización que tengan en cuenta a las personas con discapacidad y los derechos de estas personas.

En particular, el artículo 9 se refiere a las medidas que tienen que adoptar los Estados Partes para asegurar que las personas con discapacidad puedan vivir en iguales condiciones que los demás. Se refiere específicamente a la accesibilidad al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público. El artículo 19 se refiere al derecho de ser incluido plenamente en la comunidad y a vivir en

forma independiente. En este sentido, el artículo 30 hace referencia a la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte, asegurando el acceso a las mismas.

La Convención pone énfasis en las barreras del entorno que impiden la plena participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que los demás, dando un mayor sentido de pertenencia de estas personas y avances significativos en el desarrollo económico, social y humano de la sociedad. En este orden de ideas, la discapacidad está dada en el entorno socio-cultural y físico y se deriva de la falta de conciencia del Estado y la sociedad hacia la diferencia, que representa la discapacidad. Por ello se insta a los Estados a tomar medidas con el fin de promover y garantizar el respeto de la dignidad e igualdad de derecho de todas las personas.

La Convención constituye el primer instrumento que protege de manera general los derechos de las personas con discapacidad, hecho imprescindible para el logro de garantías más efectivas de cumplimiento, goce y ejercicio de los derechos de la población de referencia en todo el mundo. A través de la Convención y su Protocolo Facultativo, que fueron aprobados el 13/12/2006, mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas A/RES/61/106, se insta como objetivo dar mayor visibilidad a las personas con discapacidad en el ámbito de los derechos humanos.

En el año 2008 la República Argentina ratificó la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, mediante la Ley 26.378. A partir del 11 de diciembre de 2014, el Congreso Argentino le otorga jerarquía constitucional a la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, en términos del artículo 75, inciso 22 de la Constitución Nacional (Ley 27.044).

3.3 La Norma ISO 21902

En el año 2021, la Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó la primera norma mundial sobre turismo accesible, la **ISO 21902 Turismo y servicios relacionados – Turismo accesible para todos– Requisitos y recomendaciones**.

La Norma ISO 21902 ofrece directrices claras para la planificación del turismo y la gestión de destinos, ya que proporciona recomendaciones y requisitos sobre los aspectos clave en turismo accesible. Además, proporciona información sobre los aspectos referidos a la formulación de políticas y estrategias, la infraestructura, los productos y los servicios y está

dirigido a todas las partes interesadas involucradas en la cadena de turismo, ya sea del sector público o privado. Se aplica a nivel local, regional, nacional e internacional.

Esta nueva norma técnica de carácter voluntario y de alcance mundial, se ha elaborado en el Comité Internacional de Normalización ISO/TC 228 Turismo y servicios relacionados de ISO. La Organización Mundial del Turismo ha coordinado un grupo de trabajo, compuesto por 85 expertos de más de 35 países y cinco organizaciones relevantes en dicho ámbito, encargados de la elaboración de la misma. Por otra parte, la Fundación ONCE ha asumido el liderazgo técnico y la Asociación Española de Normalización UNE, la secretaría y coordinación con ISO. En Argentina, la Mg. Águeda Fernández junto a otros expertos en la temática, participaron como parte del Comité de especialistas, en la elaboración de este nuevo estándar transversal.

La norma ISO 21902, incluye un inventario sistemático de los estándares, los criterios técnicos, las recomendaciones y los requisitos ya existentes en el ámbito de turismo accesible. Por ejemplo, para que una playa pueda ser considerada accesible debe contar con duchas, aseos y rutas que puedan ser usados por todas las personas. Por su parte, las rutas peatonales accesibles en el entorno natural deberían contar entre otros aspectos, con un suelo estable continuo y sólido, disponer de señalización y proporcionar detalles sobre el itinerario antes del inicio de la ruta. Con carácter general en sus comunicaciones escritas, los establecimientos turísticos deberían usar un lenguaje sencillo y claro, siguiendo una secuencia lógica, con imágenes y símbolos gráficos cuando sea necesario, usando el contraste de colores y tipos de fuentes legibles.

Este estándar aspira a convertirse en una herramienta clave que haga realidad el derecho de todas las personas a disfrutar del turismo y el ocio.

La Norma ISO 21902, tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Requisitos y recomendaciones básicos (aplicables a todas las partes interesadas) relacionados con el diseño de servicios, información y comunicación, formación y entorno construido.
- b) Cláusulas separadas para diferentes tipos de partes interesadas:
 - políticas y estrategias para el sector público;
 - transporte;
 - espacios turísticos urbanos y rurales;
 - actividades de ocio;

- MICE (reuniones, incentivos, convenciones y exposiciones);
- alojamiento;
- servicios de alimentos y bebidas;
- operadores turísticos y agencias de viajes.

Además, está dirigida a los usuarios finales (turistas y población local con o sin necesidades de accesibilidad específicas).

3.4 Turismo accesible en Argentina

3.4.1 Situación actual de la accesibilidad en turismo en Argentina. Normativa nacional

En Argentina, en el año 1981 se toma por primera vez a nivel nacional el tema de la accesibilidad física y la eliminación de barreras como una política de estado, a través de la sanción de la Ley Nacional N° 22.431 (Sistema de protección integral de las personas con discapacidad). Esta ley establece la definición de discapacidad y su clasificación, así como el otorgamiento de un certificado único de discapacidad que permite a las personas con discapacidad acceder a la educación, la salud y la seguridad social.

En el año 2000, mediante la Ley 25.280, Argentina aprueba la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, suscripta en Guatemala. La Convención tiene por objetivo la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad.

Con el comienzo del nuevo siglo se sanciona al 3 de diciembre "Día Nacional de las Personas con Discapacidad" (ley N°25.346) y la Ley de Turismo Accesible (N°25.643 del año 2002), proyecto presentado por el Arq. Luis Grunewald. Es la primera vez que se define al turismo accesible en el ámbito estatal y establece que las prestaciones de servicios turísticos deben adecuarse a los criterios universales de la ley N° 24.314 sobre Accesibilidad de personas con movilidad reducida y el decreto 914/97. Esta Ley establece la prioridad de la supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos, arquitectónicos y del transporte con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con movilidad reducida.

La Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643 se refiere al Turismo Accesible como el “complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de las

personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida” (Art. 1).

Otro tema relevante que se trata en esta Ley refiere a la obligación de las Agencias de Viajes de informar a las personas con movilidad y/o comunicación reducidas y/o grupo familiar y/o acompañante sobre los inconvenientes e impedimentos que pudiese encontrar en la planificación de un viaje que obstaculicen su integración física, funcional o social (Art. 3). Los prestadores que adecuen sus servicios de conformidad con los criterios del diseño universal deberán ser identificados con el símbolo de accesibilidad (Art. 4). Además, se plantea la necesidad de adecuar el material institucional de difusión de la República Argentina para la comprensión gráfica, visual y/o auditiva por parte de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas (Art. 5).

La Ley Nacional de Turismo N° 25.997 fija principios y objetivos de la actividad turística. En su artículo 2 sostiene la accesibilidad como uno de los principios rectores del turismo en nuestro país y establece que el turismo es un derecho y se deben eliminar todas las barreras que impiden el uso y disfrute de la actividad turística para todas las personas, incentivando la equiparación de oportunidades. Además, establece la creación de un Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Uno de los cuatro campos de acción de este Plan en sus inicios fue asegurar y mejorar la calidad. Sumado a ello, en 2016 se presentó un Plan Integral de Gestión 2016-2019, con cinco lineamientos estratégicos, uno de ellos “Mejorar la competitividad y sustentabilidad del sector” y entre sus metas establece: “Promover la calidad y formación de los recursos humanos” y “Promover el turismo sustentable, responsable y accesible”. Para sentar los lineamientos del PFETS que estructuran a la gestión de la calidad como herramienta, basada en la planificación y gestión de recursos, productos y destinos, se desarrolló el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) un conjunto de herramientas operativas cuyo objetivo es el de promover la cultura de la calidad y la mejora continua en todos los actores que conforman la cadena de valor del sector turístico nacional. En este mismo orden, es importante mencionar la Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística la cual diseña, implementa y difunde planes, programas y proyectos tendientes a promover una eficiente administración de productos y servicios turísticos, en pos de la competitividad de los destinos, sostenida en la calidad y en la formación integral de las personas. Entre sus objetivos principales está fortalecer la competitividad de los destinos turísticos a través de la realización de talleres de sensibilización y la implementación de

programas de calidad del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) a los destinos y organizaciones que así lo soliciten.

Desde la promulgación de la Ley Nacional de Turismo Accesible en el año 2002, hasta nuestros días se ha contribuido a estimular el desarrollo de dicha actividad a través de diferentes maneras y hacia los distintos sectores.

En el año 2008, Argentina aprueba y adhiere a la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo, mediante la Ley Nacional N° 26.378 y el Decreto N° 895, con el propósito de promover, proteger y asegurar el goce pleno, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente.

La Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS) era el organismo gubernamental encargado de las cuestiones relativas a la aplicación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo conforme al Decreto N° 806/2011 (Art. 2). Este organismo fue reemplazado por la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) en virtud del Decreto N° 698/2017.

La Agencia Nacional de Discapacidad, asesora para la Integración de Personas con Discapacidad tiene como objetivo propiciar el acceso a la justicia, en igualdad de condiciones, de las personas con discapacidad, brindando acompañamiento jurídico en materia de derecho y discapacidad, potenciando la transformación social e instalando en la población una visión de equidad e igualdad de derechos. La ANDIS preside el Directorio del Sistema Único de Prestaciones (Ley N° 24.091 y su Decreto Reglamentario N° 1193/98) y el Comité Coordinador de Programas para Personas con Discapacidad (Ley N° 25.730 y Decreto N° 1277/2003), cuyas funciones, respectivamente, se dirigen a administrar el Sistema de Prestaciones Básicas de Atención Integral a favor de las Personas con Discapacidad (Ley N° 24.901).

En el año 2008 el Ministerio de Turismo de la Nación junto al Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR) publican las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. En el año 2010 publican las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. Ambas son pautas voluntarias de acción que trabajan sobre arquitectura, comunicación, iluminación, señalética, seguridad y capacitación del personal en pos de satisfacer las necesidades en materia turística de las personas con discapacidad y sus acompañantes. Las Directrices de

Accesibilidad en Servicios Turísticos surgieron para poder ampliar el marco en el que funcionaban las directrices publicadas en el año 2008. El objetivo principal es poder abarcar la mayor cantidad de espacios y servicios destinados al turismo, ocio, cultura, recreación y deporte. Estas directrices buscan fomentar la planificación turística que contemple la plena integración de las personas con discapacidad, optimizando la prestación de los servicios turísticos.

En 2009, la Ley 26.522 sobre Servicios de Comunicación Audiovisual en todo el ámbito territorial de la República Argentina, establece en el artículo 3 (inc. n) el derecho de acceso a la información y a los contenidos de las personas con discapacidad. En el art. 17 inc.i, se menciona al Consejo Asesor de la Comunicación Audiovisual y la Infancia, el cual tendrá como función promover la producción de contenidos para niños, niñas y adolescentes con discapacidad. El Artículo 66 sobre Accesibilidad se refiere a las emisiones de televisión abierta, la señal local de producción propia en los sistemas por suscripción y los programas informativos, educativos, culturales y de interés general de producción nacional, los cuales deben incorporar medios de comunicación visual adicional en el que se utilice subtítulo oculto (*closed caption*), lenguaje de señas y audio descripción, para la recepción por personas con discapacidad sensorial, adultos mayores y otras personas que puedan tener dificultades para acceder a los contenidos.

A nivel nacional, también se puede mencionar la Ley 26.653 de 2010 sobre la Accesibilidad de la Información en las Páginas Web. Mediante la cual se establece que las empresas prestadoras servicios, entre otros, deberán respetar en los diseños de sus páginas Web, las normas y requisitos sobre accesibilidad de la información que faciliten el acceso a sus contenidos a todas las personas con discapacidad con el objeto de garantizarles la igualdad de oportunidades, evitando así todo tipo de discriminación.

En 2010 también se sanciona la ley de Salud pública sobre el Derecho a la Protección de la Salud Mental, Ley 26.657, que tiene por objeto asegurar el derecho a la protección de la salud mental de todas las personas y el pleno goce de los derechos humanos de aquellas con padecimiento mental que se encuentran en el territorio nacional.

La Ley 26.689 de 2011, tiene por objeto promover el cuidado integral de la salud de las personas con Enfermedades Poco Frecuentes (EPF) y mejorar la calidad de vida de ellas y sus familias.

En 2013 se sanciona la Ley 26.858, la cual tiene por objeto asegurar el derecho al acceso, deambulación y permanencia a lugares públicos y privados y a los servicios de

transporte público, en sus diversas modalidades, de toda persona con discapacidad, acompañada por un perro guía o de asistencia. De acuerdo con la Ley, se considera perro guía o de asistencia a aquel que, tras superar un proceso de selección, finalice satisfactoriamente su adiestramiento, para el acompañamiento, conducción, auxilio y alerta de las personas con discapacidad y obtenga el certificado que así lo acredite. El certificado puede ser extendido por una institución nacional o internacional oficialmente reconocida u homologada por la autoridad de aplicación.

De acuerdo a la Ley 27.053 de 2014 se instituye el día 2 de abril como Día Nacional de Concienciación sobre el Autismo en coincidencia con el Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo establecido por la resolución 62/139 de las Naciones Unidas.

Mediante la Ley 27.269 de 2016 el Estado nacional, a través de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad tendrá a su cargo la elaboración de una cartilla de derechos para personas con discapacidad. Dicha cartilla deberá informar en forma sintética, clara y accesible a las personas con discapacidad sus derechos fundamentales conforme la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y las leyes específicas vigentes en la materia, así como también los mecanismos para exigir su cumplimiento.

Cabe mencionar que en la actualidad se viene trabajando en la Nueva Ley de Discapacidad, la cual se tratará de una ley que promueva diseños universales de todos los entornos y que entienda a la persona con discapacidad como sujeto activo de la vida en sociedad en todas sus esferas, amparándose en los lineamientos del Modelo Social.

3.4.2 Situación del turismo accesible en la provincia de Buenos Aires

A nivel provincial la Ley N° 14.209 de 2011 establece entre los principios rectores, la accesibilidad en lo que respecta a la eliminación de los obstáculos que impidan el uso y disfrute de los atractivos y la actividad turística para todos los individuos, incentivando la equiparación de oportunidades. En el artículo 21 se hace referencia a la implementación de instrumentos y medios que otorguen facilidades para que todos los sectores de la sociedad puedan acceder al ocio turístico en todas sus formas, en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad.

Por otro lado, la Ley N° 14.968 de 2017 establece el Régimen Jurídico Básico Integral para las personas con discapacidad, por medio del cual el Estado provincial, debe asegurar los

servicios de atención médica, educativa y de seguridad social a las personas con discapacidad en imposibilidad de obtenerlos.

El artículo 22, hace referencia a las empresas de transporte, colectivo terrestre y fluvial que operen regularmente en territorio provincial, las cuales deberán facilitar el traslado de las personas con discapacidad, en forma gratuita o mediante sistemas especiales y además, deberán publicar, en forma fácilmente legible y entendible, las frecuencias de las unidades accesibles para personas con movilidad reducida, agregando un número telefónico para recibir consultas sobre dicha información.

El artículo 24 establece que todo edificio de uso público, sea su propiedad pública o privada, existente o a proyectarse en el futuro deberá ser completa y fácilmente accesible a personas con movilidad reducida, contemplando no sólo el ingreso al mismo, sino también, el uso de los espacios comunes y de circulación interna e instalación de servicios sanitarios, que posibiliten la vida de relación de dichas personas. La accesibilidad al edificio deberá contemplar, además, la existencia de estacionamientos reservados y señalizados para vehículos que transporten a personas con movilidad reducida, cercanos a accesos al interior del edificio que carezca de barreras arquitectónicas. En este mismo artículo (inc. g), refiere que todos los balnearios de la provincia deberán contar con al menos una silla anfibia para su uso gratuito por parte de personas con alguna discapacidad física, permanente o transitoria, debiendo disponer de cartelera indicativa donde se especifique la existencia del servicio, sus condiciones de uso y contar con personal capacitado en el uso de las mismas.

Se puede mencionar además, la Ley 11.695 que establece la equiparación de oportunidades para personas sordas e hipoacúsicas. El Artículo 1º de la presente Ley tiene por objeto la remoción de barreras comunicacionales a fin de conseguir la equiparación de oportunidades para personas sordas e hipoacúsicas en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires. A tal fin se instrumentará las acciones tendientes a disponer de los recursos humanos y tecnológicos necesarios para asistir en forma efectiva a las personas con discapacidad. En el Art. 3º se menciona que todo establecimiento oficial o privado, con acceso al público, deberá contar con señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas o de emergencias luminosos aptos para su reconocimiento de personas con discapacidad auditiva.

La Ley 13.805, sobre áreas de recreo destinadas al uso público de menores de 12 años, como plazas, centros de salud, establecimientos educativos o destinados al cuidado de niños, instituciones, restaurantes, lugares turísticos, desarrollos recreativos, locales para fiestas infantiles y otros sitios de gestión pública o privada que tengan áreas de recreo,

deberán contemplar la posibilidad de acceso y desplazamiento de personas con discapacidad, evitando la existencia de barreras físicas o arquitectónicas (art. 18).

La Ley 14.272 hace referencia a los comercios de rubro gastronómico los cuales deberán tener a disposición de los consumidores, además de sus cartas habituales, un diez por ciento de las mismas en el sistema Braille.

La Ley 15.018 hace mención a los alojamientos turísticos, los cuales deberán garantizar plenamente las condiciones de accesibilidad para el uso por personas con sillas de ruedas, ostentando un símbolo indicativo de tal hecho y contar con un número de plazas adaptadas para personas con movilidad reducida, en una proporción no inferior a una cada veinte habitaciones. Además, los establecimientos comprendidos en la presente ley que cuenten con estacionamiento de vehículos, deberán reservar y señalizar espacios para personas con movilidad reducida, ubicados próximos al ingreso del edificio o de las rampas de acceso, en proporción no inferior a uno cada diez lugares (Art. 2). En las publicidades que se hagan de los establecimientos señalados, cualquiera sea el medio empleado, deberá indicarse mediante un símbolo indicativo, que el mismo se encuentra adaptado y es accesible para personas en sillas de ruedas (Art. 3).

Finalmente, la Ley 15.115 establece que las empresas prestadoras de servicios, deberán respetar en los diseños de sus páginas web las normas y requisitos sobre accesibilidad de la información a todas las personas con discapacidad o dificultad en la comprensión de textos, a fin de facilitarles el acceso a sus contenidos.

En lo que refiere a la gestión que se realiza a nivel provincial, hay una serie de programas y acciones en materia de accesibilidad, a saber:

- El Programa Provincial de Capacitación en Turismo Accesible, acerca de la temática de accesibilidad, discapacidad y su vínculo con la actividad turística, lo cual constituye unos de los principales lineamientos dentro de las políticas de gestión pública en materia de accesibilidad. El objetivo central de este programa es el de capacitar al público en su conjunto acerca de la temática de Turismo Accesible, mediante la realización de charlas en distintos municipios, instituciones académicas, ONG de personas con discapacidad y demás organismos interesados.

- El Programa de Asistencia Técnica y Asesoramiento en Accesibilidad. A través del Departamento de Turismo Accesible, la Subsecretaría de Turismo ofrece de manera gratuita asesoramiento arquitectónico/edilicio/comunicacional para que los servicios turísticos logren alcanzar un mayor grado de accesibilidad. Así, se llevan adelante distintos relevamientos en

los destinos/municipios de la mano de un asesoramiento técnico en materia accesible, reforzado con la posterior remisión de Informes Técnicos detallados. Este Proyecto busca relevar y asesorar a los distintos establecimientos que componen la oferta turística y recreativa de los diversos municipios –mediante la aplicación del Manual de Accesibilidad Turística de la Provincia-, a los efectos de determinar las condiciones de accesibilidad y sugerir las recomendaciones pertinentes. Estos relevamientos y asesoramientos incluyen también a los espacios públicos urbanos de cada distrito como, por ejemplo, parques y plazas, balnearios, circulaciones peatonales, bajadas y pendientes, circuitos turísticos y demás sitios que componen la vía pública.

- Base de datos de Accesibilidad Turística Provincial. Con el objetivo de relevar y sistematizar la oferta de los principales servicios accesibles de la provincia de Buenos Aires, se continúa relevando la accesibilidad de los balnearios, establecimientos hoteleros, extrahoteleros y atractivos turísticos más relevantes de los destinos turísticos de la Provincia.

- Evaluación de accesibilidad para “Declaratorias de Interés Turístico Provincial”. Evaluación y posterior elaboración de Informes sobre el nivel de accesibilidad arquitectónica/edilicia y/o comunicacional de cada evento cultural, gastronómico, recreativo u otro, por el que el municipio anfitrión requiere a la Subsecretaría la declaratoria de “Interés Turístico provincial”.

- Programa Nacional de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. Implementación en municipios de la Provincia junto al Ministerio de Turismo de la Nación y el Servicio Nacional de Rehabilitación. La aplicación de estas directrices alcanza a gran cantidad de destinatarios potenciales, entre los que se pueden mencionar los espacios recreativos, deportivos, gastronómicos, culturales, y naturales entre otros. El Programa se desarrolla durante un período de ocho meses, donde se capacita y se asesora al personal de cada establecimiento.

- Elaboración de la Guía de Servicios Accesibles de la Provincia de Buenos Aires.

3.4.3 Legislación municipal vigente sobre Turismo Accesible

A nivel municipal en el año 2006 el Concejo Deliberante de Villa Gesell sanciona la Ordenanza N° 2050, denominada “Plan de Manejo Integrado del Frente Costero de Villa Gesell”. Las disposiciones del plan, alcanzan y rigen todos aquellos asuntos relacionados directa o indirectamente con el uso del suelo, edificios, estructuras e instalaciones y todos

aquellos aspectos que tengan relación con el desarrollo y ordenamiento del frente costero del Partido de Villa Gesell. A través de dicha ordenanza, todos los balnearios del Partido deberán adecuar sus instalaciones en función de procurar una mayor sostenibilidad y responsabilidad social, incluyendo entre otros requisitos construcciones de madera con alturas y dimensiones máximas determinadas por dicha norma legal, sanitario público accesible y rampas adaptadas con barrales. En el Artículo 25 se establece que el Paseo Peatonal Rambla Costanera deberá establecer accesos debidamente señalizados para el uso exclusivo de vehículos de emergencia tales como Ambulancia, Policía, Bomberos, Municipalidad y Seguridad en Playa.

Dentro de las normas particulares, en el Artículo 95 y 96 se especifican los requerimientos de los sanitarios para personas con discapacidad, correspondiente a 1 box con inodoro y 1 bacha con espejo, adecuados para personas con discapacidad, de acuerdo a las reglamentaciones vigentes.

En el año 2019 se sanciona la Ordenanza 2918, según el Artículo 1 se autoriza, en todo el ámbito del Partido de Villa Gesell, el acceso, deambulación, o permanencia, de toda persona con discapacidad, acompañada de su perro guía o de Asistencia, o cualquier otra mascota que oficie en tal sentido, a todo espacio público o privado, que sean de acceso público y el uso de todo medio de transporte público o privado de pasajeros.

Cabe mencionar además, la Ordenanza 2924 de 2019, por la cual se autoriza a las agencias de remis, a contar con al menos un vehículo adaptado y un máximo de tres unidades para transportar personas con discapacidad que necesiten llevar sillas de ruedas (Art. 1). Las agencias que contraten autos con estas características gozarán de una rebaja del cincuenta por ciento en el costo de habilitación del mismo (Art. 5).

Por medio de la Ordenanza 3029 de 2020 se adhiere a la Ley 27.420 referida a concientizar y difundir el derecho a la plena inclusión y la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad visual, auditiva y con sordoceguera. En este sentido, propiciar tareas de concientización en escuelas y otros ámbitos de su competencia, a través de todos los medios de comunicación a su alcance.

En noviembre de 2022 se sanciona la Ordenanza Municipal 3299/22 la cual establece la facultad, a través de la Secretaría de Planificación, Obras y Servicios Públicos, a colocar en espacios de uso público cartelería con el abecedario en lengua de señas Argentina. Por espacios de uso público, entiende al edificio municipal, concejo deliberante, terminal de

ómnibus, aeroparque, museos, ferias de emprendedores, centros culturales, hospital, centros de atención primaria entre otros.

En lo que respecta al rubro gastronómico, se han establecido pautas de accesibilidad para los servicios gastronómicos por medio de la Ordenanza 1958/04, que establece que los comercios que elaboren o expendan sustancias alimenticias, como restaurantes, parrillas y pizzerías, bares y cafeterías, deberán tener instalaciones para el uso de personas con discapacidad y sus accesos, aberturas y pasillos de circulación deberán ser lo suficientemente amplios para permitir el ingreso y traslado en sillas de ruedas de los mismos (mínimo 0,90m). Por otro lado, la Ordenanza 2927/19 determina que los establecimientos gastronómicos deben contar con la opción de un menú sin T.A.C.C verificados por la Dirección de Bromatología.

4. CASO DE ESTUDIO: MUNICIPIO DE VILLA GESELL

4.1 Caracterización de Villa Gesell

Villa Gesell es la ciudad cabecera del partido homónimo, ubicada en el extremo este de la provincia de Buenos Aires, a 370 km al sudeste de la ciudad de Buenos Aires sobre las costas del mar Argentino. Limita al norte con Pinamar, al este con el Océano Atlántico, al sur con Mar Chiquita y al oeste con General Madariaga, comprendiendo una superficie de 28.500 hectáreas.

Figura 5. Acceso a Villa Gesell



Fuente: <https://www.voyagesell.com.ar>

Se accede a la misma desde la Ruta Provincial N° 11 (conectando a Villa Gesell con las localidades de Mar Azul, Cariló, Ostende, Pinamar, Santa Clara del Mar y Mar del Plata, entre las más cercanas); conectada hacia el norte con las rutas N° 74 (nexo con General Juan Madariaga) y la ruta N° 56 (camino a General Conesa). El partido está comprendido por las ciudades de Mar Azul, Las Gaviotas, Mar de las Pampas, Colonia Marina y Villa Gesell.

Figura 6. Partido de Villa Gesell



Fuente: <https://www.voyagesell.com.ar>

La ciudad de Villa Gesell surgió entre 1931 y 1932, cuando el pionero Carlos Idaho Gesell adquirió terrenos costeros, entonces considerados inútiles por hallarse cubiertos de dunas. Carlos Gesell inició la tarea de fijar las arenas forestando intensivamente con coníferas y en menor medida con acacias.

A mediados de la década de 1940, se fue conformando el poblado con el nombre de Villa Silvio Gesell, el cual recordaba al economista Silvio Gesell padre de Carlos Gesell. Los loteos se fueron trazando con fraccionamientos respetando la topografía del terreno logrando un aspecto original.

Las calles paralelas a la costa reciben el nombre de Avenidas y las perpendiculares al mar se llaman Paseos, aplicando una numeración creciente que facilita la localización. Poco a poco se fue concentrando la hotelería a lo largo de la costa entre la Avenida 3 y el mar, los comercios sobre la avenida 3 y las casas de los habitantes permanentes entre la Avenida 3 y la Avenida Boulevard Silvio Gesell.

El 1° de julio de 1978, se crea definitivamente el municipio urbano de Villa Gesell, que dejó de depender del partido de General Madariaga.

Villa Gesell es uno de los principales balnearios y centro de atracción turística localizado sobre las costas del Mar Argentino. El turismo es la principal actividad económica generadora de puestos de trabajo, acompañada por un gran número de comercios, algunos abiertos durante todo el año y otros únicamente en verano. Villa Gesell posee una ubicación estratégica que permite el acceso desde los principales centros emisores del país, entre estos,

la ciudad Autónoma de Buenos Aires, motivo por el cual debe estar preparada para recibir a todo tipo de turistas incluyendo el turismo accesible.

Villa Gesell es el cuarto destino más visitado de la provincia de Buenos Aires, casi tanto como Pinamar y el número 12 de toda la Argentina, según datos del INDEC (2015).

De acuerdo con la encuesta de ocupación hotelera, el registro de diciembre de 2022 continúa reflejando que Villa Gesell se encuentra en cuarto lugar en ocupación en la provincia de Buenos Aires, luego de CABA, Mar del Plata y Pinamar.

Tabla 1. Pernoctaciones, viajeros y estadía según localidad.

Según localidad. Diciembre 2022						
Localidad	Pernoctaciones		Viajeros hospedados		Estadía promedio	
	Noches	var % i.a.	Viajeros	var % i.a.	Noches	var % i.a.
Buenos Aires						
Bahía Blanca	17.358	38%	11.662	39%	1,5	-0%
Mar del Plata	442.985	4%	123.773	11%	3,6	-7%
Pinamar	122.082	-13%	31.287	-8%	3,9	-6%
Tandil	30.713	17%	14.959	18%	2,1	-1%
Villa Gesell	139.400	-26%	28.348	-31%	4,9	8%
CABA						
CABA	801.210	82%	361.948	77%	2,2	3%

Fuente: Dirección Nacional de Mercados y Estadística (2022)

Si bien existen muchas ciudades balnearias a lo largo de la costa bonaerense, el diagrama de Villa Gesell, las grandes y poco concurridas playas del sur, la Reserva Pinar del Norte y la Reserva Natural Municipal Faro Querandí, son algunos factores distintivos que hacen al destino más atractivo. Allí se logra combinar el turismo de sol y playa, además de la naturaleza y la tranquilidad. Su infraestructura es apta para recibir el gran caudal de turistas que arriban principalmente en las vacaciones de verano, además de Semana Santa y los fines de semana largos.

Es oportuno aclarar estos conceptos vinculados a los factores distintivos que son fundamentales en un destino turístico.

Ante el continuo incremento de la competencia entre destinos, se hace necesario profundizar en el análisis de los factores explicativos de la competitividad de los mismos, de forma que ello facilite su mejor comprensión y permita establecer las estrategias más idóneas encaminadas a alcanzar un desarrollo turístico sostenible y competitivo (Barroso, 2006). Las

características diferenciales de un destino lo distinguen frente a potenciales competidores y a su vez le proporcionan un valor agregado que es reconocido por los turistas.

Los factores que hacen a la competitividad, en términos de Porter (1990) comprenden la mano de obra especializada o infraestructura necesaria, los recursos naturales y culturales, transportes y accesibilidad, servicios médicos; el perfil de la demanda; los servicios de apoyo, tour operadores, restaurantes, servicios hoteleros y las barreras de entrada y salida, leyes y regulaciones.

En el marco de la competitividad, el destino Villa Gesell se ve fundamentado principalmente en la oferta recreativa en áreas naturales, playas y reservas, así como también la oferta de servicios gastronómicos y las compras.

La suma de recursos, infraestructuras generales y servicios turísticos definen la composición del producto turístico en un destino, en el que toma un protagonismo vital el territorio. La competitividad de los productos turísticos depende en gran medida de la imagen, organización, calidad y sostenibilidad del destino geográfico en general (Vera, 1997).

En este marco, cabe mencionar que Villa Gesell viene trabajando sostenidamente y mejorando, un aspecto clave, que comprende la accesibilidad de los atractivos y servicios turísticos.

Se han construido balnearios accesibles con rampas y aseos para personas con discapacidad. Este es el caso del Balneario Noctiluca (Paseo 126 Y Playa) el cual ofrece un servicio inclusivo para personas con movilidad reducida. Cuenta con baños adaptados, duchas, carpas para pasar el día, sillas anfibia con flotadores para poder meterse al mar y bicicletas adaptadas. El balneario Noctiluca, junto con el Balneario Sunset y el Balneario Municipal Playa para Todos han recibido distinciones del Ministerio de Turismo de la Nación y a nivel provincial por la correcta aplicación de las Directrices de Accesibilidad. El Programa de Implementación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, fue solicitado por quien era en 2012 el Secretario de Turismo de la Municipalidad de Villa Gesell Walter Fonte, a la Secretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires, con el objetivo de aportar a la oferta turística de Villa Gesell y además porque ya existía en la ciudad este sector de playa, gratuito, destinado al uso de personas con discapacidad.

La idea de la implementación surgió de la Secretaría de Turismo, pero se trabajó en conjunto con el Área de Atención a Personas con Necesidades Especiales (ARPNEs), que ya contaba con personal destinado a trabajar en la playa. Durante el proceso de implementación

se realizó una capacitación teórico vivencial, con un técnico del Servicio Nacional de Rehabilitación, a todos los empleados de los balnearios participantes. Finalizada la implementación luego de ocho meses y tras la evaluación correspondiente se otorgó la distinción por el cumplimiento de las Directrices.

En noviembre de 2019, en el segundo Plenario Nacional de Turismo Accesible, el destino Villa Gesell fue distinguido por su desarrollo a favor de la accesibilidad turística. Con las últimas obras públicas realizadas en la localidad, la vía pública del centro se adaptó con rampas a través de las nuevas veredas. El nuevo diseño del centro permite que personas con algún tipo de problema de movilidad puedan disfrutar y desplazarse a través del destino.

Como se puede ver Villa Gesell tiene un amplio desarrollo en favor de la accesibilidad turística, sin embargo aún son necesarias más acciones desde el sector público y privado, así como planes de formación sobre accesibilidad. El diagnóstico de la situación actual respecto a la existencia de servicios turísticos accesibles del destino, permitirá sentar las bases para el desarrollo de acciones y propuestas de mejora que promuevan un turismo para todos. Asimismo, permitirá aprovechar en mejor medida los recursos que posee el destino favoreciendo las oportunidades para el desarrollo del turismo accesible como un elemento de valor añadido para todos los visitantes.

4.2 Diagnóstico sobre la situación de la oferta turística del destino Villa Gesell

Se realizará un diagnóstico sobre la situación de la oferta turística del destino Villa Gesell, estructurando el trabajo en orden a la cadena de accesibilidad.

Para el diagnóstico que se detallará sobre la oferta turística y las propuestas correspondientes, se aplicarán las pautas consideradas en el marco de las directrices de accesibilidad en servicios turísticos.

En el año 2010 se presentaron las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y la Guía de Autoevaluación con el fin de abarcar la mayor cantidad de espacios y servicios posibles destinados al turismo, el ocio, la cultura, la recreación y el deporte. Todo esto desde la óptica de la inclusión de todas las personas para el goce y desarrollo de actividades, el uso adecuado de instalaciones y de espacios naturales donde se ofrecen diferentes servicios turísticos (MINTUR, 2010).

Las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos tienen como objetivos:

- Sensibilizar a los prestadores de Servicios Turísticos sobre los aspectos necesarios a considerar en su gestión.
- Establecer un marco de referencia para las organizaciones que buscan mejorar la calidad de los servicios en lo que respecta a la accesibilidad, actuando sobre problemáticas específicas.
- Ser una herramienta práctica para la implementación de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la seguridad y el desarrollo de la comunidad local.
- Contemplar la inclusión de todos los usuarios, facilitando su participación en las distintas actividades que se desarrollen en los establecimientos considerados en las directrices.
- Ser un marco que guíe las intervenciones físicas necesarias para adaptar los espacios de manera que no constituyan barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad.
- Buscar la concientización y capacitación de los recursos humanos y de los diversos actores involucrados en la actividad sobre las formas de atención y trato adecuado hacia las personas con discapacidad.

Los cinco ejes temáticos en torno a los cuales se agrupan las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, comprenden los diferentes aspectos que hacen a la gestión integral de los distintos establecimientos que brindan servicios.

Figura 7. Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos

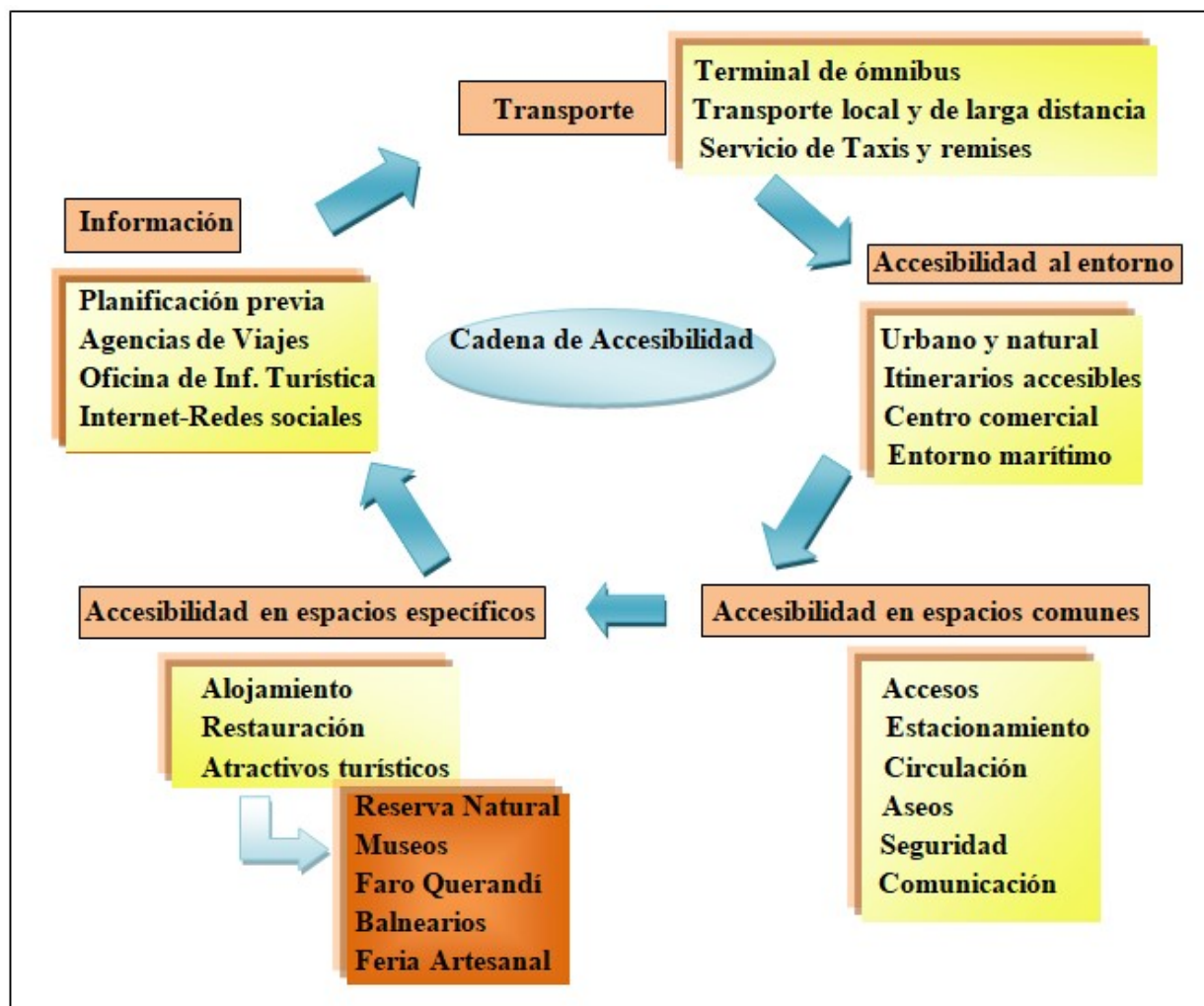
Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos	
✓	Directrices referidas a accesibilidad arquitectónica en espacios comunes
✓	Directrices referidas a accesibilidad arquitectónica en espacios específicos
✓	Directrices referidas a comunicación, iluminación y señalización accesible
✓	Directrices referidas a seguridad
✓	Directrices referidas a capacitación del personal

Fuente: Elaboración propia en base a MINTUR (2010)

A partir de la aplicación de las Directrices de Accesibilidad, se realizará un aporte a la información existente sobre la oferta turística; considerando los cinco puntos principales de la cadena de accesibilidad (OMT, 2015):

- planificación e información,
- transporte,
- accesibilidad al entorno,
- accesibilidad en espacios comunes y
- accesibilidad en espacios específicos.

Figura 8. La cadena de accesibilidad del destino Villa Gesell



Fuente: Elaboración propia en base a OMT (2015)

El análisis se realizará sobre el partido de Villa Gesell considerando todas las localizaciones que comprende el destino⁶. Se desarrollarán cada uno de los eslabones de la cadena de accesibilidad partiendo de los aspectos más generales y luego se tomarán cinco atractivos específicos correspondientes a la Reserva Pinar del Norte, Museos y Centro Cultural, Reserva Natural Faro Querandí, Balnearios-playas y Paseo de los Artesanos.

Además de las observaciones realizadas personalmente, se obtuvo información mediante entrevistas semiestructuradas a informantes clave y a través de la recopilación de datos por medio de la página web de Villa Gesell <https://www.gesell.tur.ar/>

La cadena de Accesibilidad

4.2.1 Información

Antes de iniciar un viaje es necesario realizar una **planificación previa** y una búsqueda de información. El primer eslabón de la cadena de accesibilidad corresponde a la información sobre el destino y su accesibilidad de modo de poder satisfacer las expectativas y necesidades de todas las personas. Se pueden encontrar limitaciones en este aspecto y en el caso de las personas que tienen alguna dificultad (física, auditiva, visual, o incluso de idioma), esta búsqueda de información previa es esencial, ya que el conocer las condiciones de accesibilidad del destino de la forma más detallada posible permite evitar contratiempos a la hora de viajar.

Los datos que brindan **las agencias de viajes** y oficinas de información turística deberían ser inequívocos, respecto al nivel de accesibilidad de las instalaciones y servicios anunciados para turistas con discapacidad de modo de informar correctamente y facilitar los adecuados procedimientos de reserva. Las agencias de viajes deberán brindar información precisa, verídica y actualizada; conocer la política de accesibilidad del destino, comunicar la información a los intermediarios, utilizar los medios tecnológicos apropiados para mejorar la prestación del servicio.

Además, deberían brindar información de los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad, correspondiente a las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y

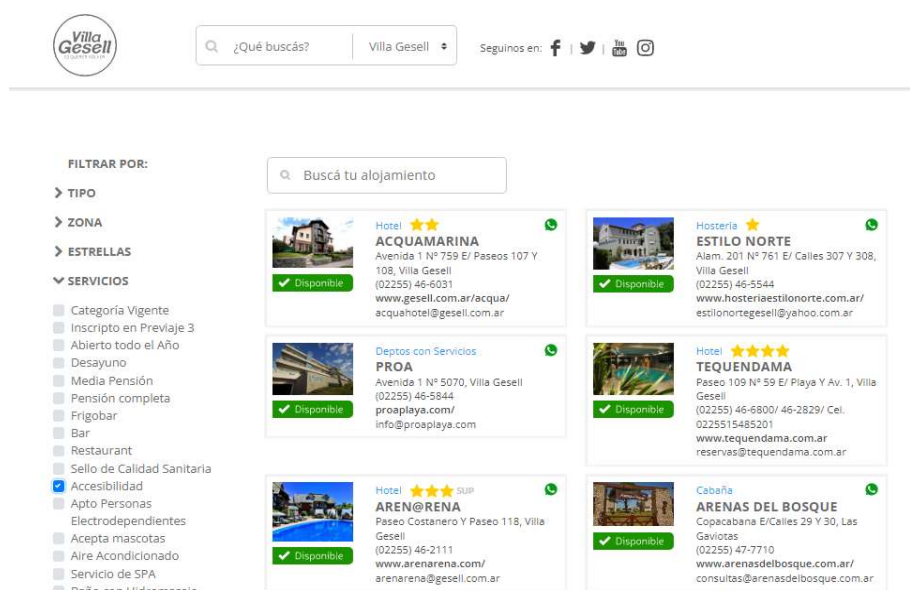
⁶ En este trabajo cuando se habla de destino, se hace referencia al núcleo o área geográfica que comprende Villa Gesell, Colonia Marina, Mar de las Pampas, Las Gaviotas y Mar Azul; que es visitado por el turista.

equipos, las clínicas veterinarias para perros guías y los proveedores y distribuidores de asistencia médica especializada.

De acuerdo a la información obtenida a través de la consulta directa a hoteles accesibles de Villa Gesell la mayor parte de las reservas son particulares o venta directa, seguida de reservas por mutuales y una mínima parte por agencias de viaje⁷.

En el caso del destino Villa Gesell, la **página web oficial** <https://www.gesell.tur.ar/> permite obtener información en detalle seleccionando, a través de un filtro, los servicios de acuerdo a su accesibilidad. La información se carga de forma rápida y ofrece imágenes atractivas e informativas sobre la accesibilidad en los balnearios y espacios naturales, no así de los alojamientos. Además, permite aumentar y disminuir las fuentes evitando solapamientos de contenido, el cual se presenta de manera sencilla para su lectura, mostrando un texto alternativo sobre cada imagen. El contenido se puede operar a través del teclado sin requerir tiempos específicos para pulsaciones de teclas individuales. Por otra parte, es necesario ofrecer alternativas en cuanto a idiomas o posibilitar la traducción automática de la página.

Figura 9. Primera página que se despliega al seleccionar alojamientos accesibles en el destino Villa Gesell



Fuente: Página oficial de Villa Gesell <https://www.gesell.tur.ar/>

⁷ Información brindada por Marcelo Jáuregui del Departamento de Reservas del Hotel Cap Arcona y Lucas Castro del Hotel Coliseo.

En la **oficina de información turística** de la Terminal de Villa Gesell indican al turista que acceda a la página oficial de turismo para obtener información sobre los alojamientos y balnearios accesibles. Por lo que se pudo observar, ***en la oficina de información se hace referencia a la accesibilidad en el destino pero no se transmite la información en detalle de los servicios que son accesibles.***

Las **redes sociales** se han transformado en la herramienta de información general más utilizada, como Facebook, Instagram, Twitter, las cuales han ido adquiriendo una importancia significativa como medio de comunicación e información. Quienes deciden alquilar en Villa Gesell se contactan principalmente a través de estos medios y luego por Whatsapp.

4.2.2 Transporte

En lo que respecta al transporte, la cadena de accesibilidad incluye tanto el desplazamiento como el acceso y uso de los servicios de transporte, teniendo en cuenta que para ello se necesitará información, solicitar un servicio concreto y desplazarse entre un punto de origen y un destino, es decir que la realización del recorrido deberá ser accesibles de principio a fin, para poder llevarse a cabo con autonomía. ***El transporte es un servicio de apoyo a la actividad turística de gran relevancia para acceder al destino.***

La accesibilidad se concibe como una consecución de hitos que deben estar presentes para que ésta sea funcional y eficiente. Si alguno de los elementos que componen la cadena de accesibilidad fallara, las personas con discapacidad no podrían actuar de manera autónoma e independiente. La relación entre el transporte de llegada, correspondiente al servicio de ómnibus de media y larga distancia, el transporte local (ómnibus de línea, servicio de taxi y remis), la terminal y paradas, así como la conexión entre uno y otro es un factor esencial. De manera que la cadena de accesibilidad no se vea interrumpida por barreras que impidan el desplazamiento, el ascenso y descenso del medio de transporte y la continuidad hacia la vereda o ruta de desplazamiento peatonal.

Como refiere Claudio Bernardelli, es necesario que haya una unificación de criterios de solución que brinde continuidad no sólo de accesibilidad física sino también en lo que respecta a la comunicación e información como así también a la comprensión espacial (C. Bernardelli, comunicación personal, 1 de junio de 2021).

La antigua Terminal de Ómnibus de Villa Gesell, ubicada en Avenida 3 entre los Paseos 140 y 141, hoy es parte del Polo cultural Sur y ha sido incorporada como Patrimonio Cultural Geselino en las categorías “Lugar Histórico” y “Monumento Arquitectónico”.

Figura 10. Antigua Terminal de Ómnibus de Villa Gesell



En noviembre de 2017, comienza a funcionar la nueva **terminal de ómnibus de Villa Gesell**, la cual se traslada a una localización más conveniente para el normal funcionamiento de la ciudad. La nueva terminal se ubica en el acceso sur de la ciudad, en Avenida Circunvalación entre los Paseos 139 y 145.

Figura 11. Nueva Terminal de Ómnibus de Villa Gesell



El edificio está localizado sobre un predio de 60.000 m², sobre el Acceso Sur “Ciudad de Madariaga”. La construcción cuenta con 23 plataformas, estacionamiento para taxis,

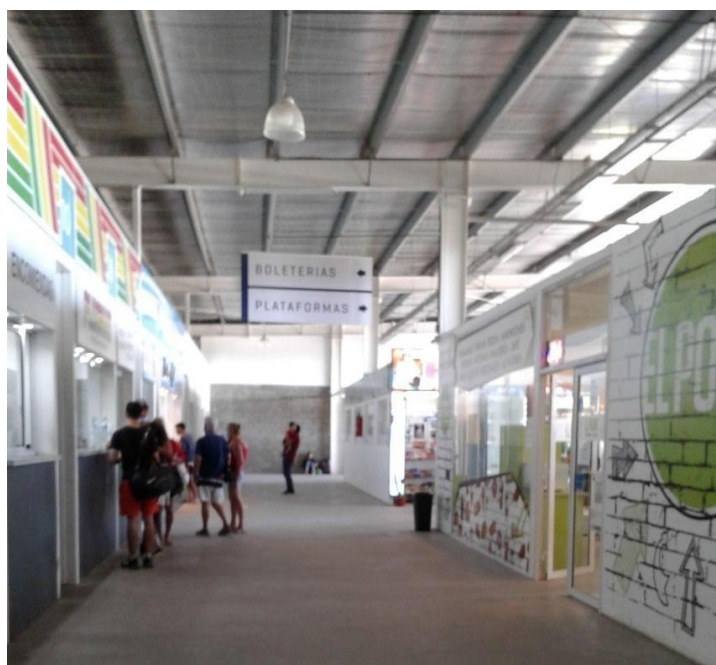
remises y vehículos particulares, así como oficinas comerciales, sala de primeros auxilios, mesa de informes y puesto de Información Turística, con un total de 13.000 m².

La parada de colectivos y de taxis se encuentra saliendo de la terminal, a pocos metros de distancia. Las mismas se encuentran debidamente señalizadas. En la terminal, operan cerca de 30 empresas de transporte durante los meses de mayor afluencia turística en la ciudad, uniendo a Villa Gesell con las principales provincias del país.

Las personas con discapacidad tienen necesidades básicas, respecto al acceso y desplazamiento a través de la terminal de ómnibus, en lo referido a la seguridad, a poder disfrutar de los servicios ofrecidos en la misma, a tener la posibilidad de informarse sobre el destino turístico en la oficina de turismo o comprar un boleto. Así como acceder a los distintos servicios de comunicación y atención al viajero.

La terminal de Ómnibus, cuenta con un estacionamiento accesible, señalado horizontalmente. Permite su ingreso y circulación a través de sus amplios pasillos, presenta rampas de acceso adecuadas, cartelería en tamaño y color adecuado que indica donde están las plataformas y boleterías. Cuenta con dispositivos de información sonora y con sanitarios accesibles debidamente señalizados.

Figura 12. Interior de la Terminal de Ómnibus



Si se analizan más en detalle las instalaciones de la Terminal, se puede detectar que existen ciertas barreras que deben enfrentar las personas con discapacidad.

La existencia de transportes accesibles no garantiza el derecho a la movilidad de todas las personas, debido principalmente a las discontinuidades en la cadena de accesibilidad.

La oficina de **información turística**, así como las oficinas de ventas de pasajes, poseen ventanillas a una altura superior a 0.75m y no presentan una profundidad libre para la aproximación en silla de ruedas, lo cual implica una barrera para las personas con discapacidad física o personas de baja estatura.

Otro aspecto importante es la información actualizada que se brinda a los pasajeros. La información se debe brindar en función de su importancia, siendo de fácil comprensión independientemente del lenguaje, nivel cultural o la capacidad de concentración. En la terminal, para mejorar la comunicación es necesario transmitir la información más importante por al menos dos canales, acústico y visual. En la terminal se brinda información sonora vía megafonía, pero no se brinda información visual que complemente la misma. Se deberían incorporar pantallas e incluso aplicaciones móviles para brindar información sobre los distintos servicios, los horarios de llegada y salida. Además, se podría incorporar el código QR, en distintos puntos de la terminal para ampliar la información sobre los servicios, así como del destino turístico.

La **infraestructura de la terminal de ómnibus** de Villa Gesell, presenta grandes fachadas acristaladas. Para evitar que las personas choquen con las puertas y elementos transparentes pueden utilizarse vinilos de colores contrastados colocados a la altura media de los ojos que mejora la percepción especialmente para las personas con dificultades visuales que permita diferenciar las puertas de las partes fijas.

Respecto a los **aseos** están bien señalizados y acondicionados, la puerta abre hacia afuera, disponen de suficiente espacio para maniobrar con silla de ruedas, así como, para facilitar la transferencia o el apoyo. Sin embargo, el espejo no tiene la inclinación correspondiente. El botón de la luz se encuentra a una altura superior a la adecuada. El color de los interruptores no se diferencia de los cerámicos de la pared, siendo ambos de color blanco.

Los **pavimentos** de la terminal son antideslizantes y cuenta con lugares habilitados para el descanso de aquellas personas que tienen dificultades para permanecer largos períodos de tiempo de pie.

Los **asientos** disponen de respaldo y en uno de sus laterales, reposabrazos, como elemento de ayuda para sentarse y levantarse. La infraestructura es útil para todos los usuarios, los accesos y recorridos permiten minimizar las acciones repetitivas y los esfuerzos físicos continuados.

Por otro lado, para que las personas con movilidad reducida puedan entrar y salir del ómnibus deberían instalarse rampas o plataformas cuyo uso puede ser asistido por personal de la empresa.

Es esencial brindar **información** mientras las personas se desplazan, por lo cual el ómnibus debería emplear distintos medios, ya sea táctil, sonoro, visual, pictográfico, para la correcta comunicación. El medio de transporte debe contar con espacio adecuado para el uso de ayudas técnicas de asistencia personal.

Transporte local

La empresa de transporte local corresponde a **Nuevo Bus**. El pasaje se abona con tarjeta SUBE y tiene un valor diferenciado para residentes y no residentes de Villa Gesell. Con un boleto único para el transporte dentro de la ciudad y un boleto combinado para el transporte entre Villa Gesell y las localidades del sur. La Línea de transporte es la N° 507 y posee dos ramales (Centro por Av. 3 y Los Pinos); el primer recorrido inicia en la terminal de Ómnibus, continúa por Avenida 3 y finaliza en la Reserva Pinar del Norte. El segundo recorrido se dirige por Avenida Boulevard y recorre los barrios periféricos.

Figura 13. Transporte local Nuevo Bus



El transporte cuenta con asientos reservados para mujeres embarazadas y personas mayores, pero no dispone de espacios habilitados para personas en silla de ruedas. Las unidades no cuentan con sistemas de ascenso y descenso para las mismas. En caso que una persona necesite ayuda es el chofer quien lo asiste. Los pulsadores para solicitar parada están indicados correctamente en braille y relieve.

A pocos metros de distancia saliendo del edificio de la terminal, se encuentra la **parada de colectivos y de taxis**. La primera conecta con la ciudad de Villa Gesell, dispone de elementos de sombra y refugio a los viajeros para que esperen con mayor confort y protegidos del sol, la lluvia y el viento. Se debería incorporar una señalización podotáctil con contraste cromático para garantizar su detección, lo cual facilitaría a todas las personas la localización de la misma.

Dicha parada cuenta con un apoyo isquiático para las personas con movilidad reducida que precisan descanso, además de un banco o asientos con reposabrazos que ayuda a sentarse y levantarse. Este espacio está debidamente señalado, sin embargo, tanto los taxis como los colectivos locales no están preparados para trasladar personas con discapacidad. Se debería capacitar al personal en el trato adecuado hacia las mismas, disponer de al menos una o más unidades de taxis y de colectivos con rampa, más un espacio adecuado que permita el traslado de personas con discapacidad física. El servicio de taxis representa un medio de transporte muy necesario ante las dificultades de accesibilidad del transporte público.

Figura 14. Salida de la Terminal de Ómnibus de Villa Gesell



A la salida de la terminal se observan dos plazas de estacionamiento reservadas para personas con discapacidad y dos plazas reservadas para el transporte en remis.

Se consultó con **la agencia de remises** Alameda sobre el transporte de personas con discapacidad física; a lo cual respondieron que si bien asisten a las mismas para que puedan entrar al vehículo y guardan la silla de ruedas en el baúl, ***no cuentan con unidades de transporte adaptadas*** para que las personas puedan viajar en su silla de ruedas.

Como se mencionó previamente existe una Ordenanza municipal (Ord. N° 2924) que autoriza a las agencias de remis, a contar con al menos un vehículo adaptado, sin embargo, es un requerimiento que aún no se ha implementado.

4.2.3 Accesibilidad al entorno

Una vez realizado el desplazamiento hasta el lugar de destino, los turistas comienzan a interactuar con el entorno y acceder a la oferta turística. En este punto se abordarán los aspectos **generales con los que deben contar los espacios urbanos y naturales** y se profundizarán en las características específicas del destino Villa Gesell.

Todas las personas deberían poder desplazarse en el entorno urbano o natural en condiciones de igualdad y seguridad. La principal característica de los itinerarios accesibles es la ***continuidad***. Para lograr este objetivo es preciso que los itinerarios accesibles cuenten con un plano del suelo firme, estable, continuo, antideslizante, un espacio de circulación y maniobra suficiente y libre de obstáculos; con alternativas a los desniveles existentes, un elemento guía, recursos de aviso y protección en las zonas de cruce, un apropiado nivel de iluminación y una señalización accesible (OMT, 2015).

Entorno urbano

El centro comercial de Villa Gesell, específicamente el tramo que se extiende a lo largo de la **Avenida 3 entre los Paseos 104 y 110**, presenta en gran medida las características previamente mencionadas, lo cual **permite la circulación facilitando el desplazamiento de las personas con discapacidad**.

En estos últimos dos o tres años la ciudad ha ido variando su accesibilidad. Si andas por el centro te vas a encontrar que la peatonal que es la que va desde la calle 104 hasta la 108, hoy tiene veredas al nivel de calle, no te encontras con cordones. La

Plaza Primera Junta que es donde se desarrollan los espectáculos más grandes de la temporada, con convocatoria de cuatro mil, cinco mil personas, es accesible, está toda a nivel. La Oficina de Turismo es accesible, la rambla que es un paseo costanero que va desde el muelle hasta el museo histórico son cuatro kilómetros y medio. Alguien que tenga discapacidad motriz o esté en silla de ruedas o con andador va a poder transitar la rambla sin necesidad de bajarse, sin dificultades. (M. Santurión, comunicación personal, 28 de diciembre de 2020).

Aun considerando que el trazado del **centro comercial** es sinuoso y presenta desniveles, se ha logrado reconstruir la acera, de modo que sea cómoda y segura para el desplazamiento de todas las personas, sorteando los desniveles con rampas y eliminando los cordones de las veredas. Los elementos como luces, carteles de señalización, cestos de basura y macetas, no invaden el espacio de circulación. El ancho mínimo de la vereda es de 1,50m lo cual garantiza la circulación simultánea de una persona en silla de ruedas y una caminando.

Figura 15. Centro comercial de Villa Gesell, Avenida 3 y Paseo 106



Existen aspectos a mejorar correspondiente a las paradas de transporte público, las cuales no presentan características accesibles. Además, se podrían colocar semáforos peatonales en los puntos de cruce con mayor tráfico vehicular, los cuales deberán disponer de una señal acústica además de la visual, de modo que la información sea comprensible para todas las personas.

Por otro lado, cabe señalar que se han realizado obras de mejora como la **señalización en braille** en los postes de las esquinas de las calles principales, la colocación de juegos accesibles en la plaza ubicada en el Paseo 110 bis y Av. 3, que luego han sido retirados o fueron destruidos y no los volvieron a colocar. Lo cual muestra que ***en algunos casos las mejoras en materia de accesibilidad no tienen continuidad.***

Entorno natural

En entornos naturales la vegetación con frecuencia puede invadir el espacio de circulación, con las podas periódicas de las ramas de los árboles, se obtendrá un espacio de paso más seguro para todas las personas; especialmente en caso de que tengan discapacidad visual y por ello mayor dificultad para percibir un impedimento de este tipo. Los recorridos deben transcurrir por pendientes suaves para que la mayor parte de las personas pueda desplazarse de forma autónoma (OMT, 2015).

La definición de los límites de los **itinerarios** facilita su recorrido, en especial a personas con discapacidad visual al servirles de referencia. En este sentido, pueden instalarse bordes inferiores con tableros, troncos o solucionar el elemento guía mediante la colocación de una línea de piedras, lo suficientemente grandes como para asegurar su estabilidad.

La utilización de mapas táctiles y elementos de orientación facilitará la localización y la provisión de información a los turistas en entornos en los que no se encuentran familiarizados. Además, se pueden ofrecer sistemas de guiado a través de audioguías o de aplicaciones móviles, que permitan orientar a los turistas que transiten por los espacios naturales, así como, ofrecer información audible y textual concreta de los puntos de interés sobre la flora y la fauna del lugar.

En las **áreas de playa y balnearios**, es necesario que la mayor parte de las personas puedan acceder, circular, salir de las zonas de playa y disfrutar de los distintos espacios (área de carpas, restaurantes, cafeterías y aseos) con seguridad e igualdad. Así mismo, poder ingresar al mar y salir del agua de la forma más segura y autónoma posible.

Para el acceso al balneario es necesario que existan plazas de estacionamiento accesibles, convenientemente señalizadas y cercanas al acceso principal. Es importante proteger los cambios de nivel mediante barandas y zócalos, así como disponer de pasamanos que ayudan a las personas a desplazarse.

En los sectores donde existe una diferencia pronunciada entre el nivel de la rampa y la superficie de arena, será necesario colocar barandas que hagan de elemento de contención, con una altura de entre 0.90m y 1.10m.

4.2.4 Accesibilidad en espacios comunes de edificios

Para que todas las personas puedan acceder a los edificios en condiciones de igualdad y exista una continuidad en la cadena de accesibilidad, es necesario el trazado de un recorrido claramente señalizado, accesible y seguro (itinerario accesible) incluyendo la posibilidad de llegar a él a través de medios de transporte públicos y privados. Así se establece una relación directa entre: la vía pública, el entorno exterior inmediato (estacionamiento, jardines u otras edificaciones) y la entrada.

En los espacios comunes ya sea de los alojamientos o demás servicios turísticos, el **estacionamiento** debe situarse lo más cerca posible de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos. La plaza de estacionamiento reservada para personas con discapacidad deberá disponer de un ancho mínimo de 3,90m y la longitud mínima será de 5,40m. Este ancho incluye el área de transferencia al lado del coche con un mínimo de 1,50m. Es importante que las ubicaciones de los lugares de estacionamiento designados estén claramente señalizados, tanto horizontalmente en el pavimento como con una señalética vertical, mediante el símbolo internacional de accesibilidad (OMT, 2015).

Las puertas de **acceso** para poder ser utilizadas por todas las personas requieren de un ancho mínimo de 0,80m. Los espacios anteriores y posteriores de las puertas estarán en el mismo plano y deberán permitir el giro completo de los usuarios de sillas de ruedas. Para poder ver hacia el interior es recomendable el empleo de materiales transparentes en los accesos. En ese caso, se recomienda utilizar una señalización contrastada y suficiente a la altura de los ojos.

En los **espacios comunes**, para permitir una deambulación adecuada y segura a la mayor parte de las personas es preciso que el pavimento sea firme, estable, sin piezas sueltas y continuo. Si existen rejillas, en lo posible, deben situarse fuera del **espacio de circulación**, encontrarse al mismo nivel que el pavimento e impedir que puedan atascarse bastones o ruedas.

En los edificios, los pasillos y ascensores deben ser utilizados por el mayor número posible de personas, incluidas aquellas usuarias de silla de ruedas, para lo cual es

recomendable un ancho mínimo de 0,80m. También es importante, en los ascensores, que los pulsadores de llamada y de alarma de emergencia se diferencien con facilidad del resto.

Respecto a los **aseos**, los mecanismos de apertura y cierre deben estar diseñados de manera ergonómica, facilitando su agarre y manejo con una sola mano o distintas partes del cuerpo. Para evitar que una persona bloquee el acceso, en el caso de que sufra una caída en su interior, las puertas deben ser correderas o abatibles hacia el exterior. Se recomienda que el ancho libre sea superior a 0.80m para permitir el acceso a usuarios de sillas de ruedas.

En el interior de la cabina, deberá existir suficiente espacio para permitir el giro de 360° a personas usuarias de silla de ruedas y contar con barras, las cuales se utilizan para realizar movimientos de apoyo, agarre y transferencia. En lo posible la grifería debería ser automática dotada de un sistema de detección de presencia o manual de tipo monocomando.

Seguridad

Un aspecto relevante a considerar es garantizar el **nivel de seguridad**, es preciso conocer las posibles situaciones de emergencia y establecer el modo de actuar ante ellas. Los condicionantes de la evacuación pueden agruparse en:

Condicionantes físicos: mayores anchos de vías de evacuación, salidas y escaleras; contar con productos de apoyo en la evacuación como sillas de emergencias.

Condicionantes sensoriales: la falta de orientación y las dificultades para reconocer el entorno, disminuyen la capacidad de reacción de las personas en situaciones de emergencia, en especial las deficiencias de tipo visual y auditiva. Una buena iluminación mejora la percepción espacial y el desplazamiento. También es posible utilizar los pasamanos de pasillos y escaleras como elementos de guía al desplazarse.

Condicionantes cognitivos: frente a las dificultades derivadas de la comprensión y el reconocimiento de vías de evacuación o elementos como pulsadores o extintores, es necesario un aprendizaje previo de respuestas frente a una emergencia para asegurar una actuación correcta.

Algunas medidas que pueden considerarse para optimizar los planes de emergencia son:

- contar con medios para controlar la entrada y la salida de las personas en los entornos
- registrar cuando entra una persona con discapacidad y anotar qué tipo de discapacidad posee.

- disponer en caso necesario de vías de evacuación propias para personas con movilidad reducida
- incorporar recursos de señalización y comunicación que ayuden a todas las personas en una situación de emergencia
- establecer planes de evacuación que tengan en cuenta tanto las condiciones del entorno como la presencia de personas con discapacidad
- disponer de audiovisuales informativos sobre seguridad y emergencias que ofrezcan formatos alternativos accesibles como el subtitulado, la audiodescripción o explicaciones personalizadas.

El personal debe recibir una capacitación adecuada respecto de los derechos reconocidos de las personas con discapacidad, a fin de prestar la asistencia y los servicios necesarios y conocer el funcionamiento de las instalaciones diseñadas para las mismas.

Los atractivos turísticos deben asegurar que haya empleados que conozcan los medios para comunicarse con personas con discapacidad sensorial e intelectual. Estar formados para vincularse con las personas con discapacidad, con cortesía y eficacia, ofrecerles información completa sobre los servicios e instalaciones que disponen y facilitar el acceso a los servicios. Por otro lado, el personal deberá proporcionar información sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, así como otras formas de asistencia.

Comunicación

En lo que respecta a la **Comunicación**, la información debe llegar a todos los usuarios de manera inequívoca, para poder orientarse, localizar y utilizar los entornos, productos y servicios turísticos con calidad. Ofrecer información precisa de los espacios físicos de los edificios en formatos alternativos y los sistemas necesarios para que los usuarios puedan comunicarse con el personal del entorno o establecimiento.

En lo que refiere a la señalización, hay una serie de aspectos a considerar:

- ser **homogénea**, es decir con características similares y siguiendo un mismo patrón de indicaciones, facilitando a los usuarios la localización de las mismas.
- presentar **contraste** entre sí de modo que resulte más fácil identificar sus límites y localizar su posición.
- tener buena **iluminación** facilitando la comprensión y la lectura de los mensajes.

- presentar un **tamaño adecuado** lo cual dependerá de la distancia a la que vaya a ser percibida.
- **disposición transversal** a la afluencia de personas, debido que resulta más fácil localizar las señales que están en este sentido.
- La altura en la colocación deberá considerarse de modo que pueda ser percibida por usuarios de pie, sentados e incluso de forma táctil.

La información que se presenta debe ser clara, concisa, visible y comprensible (palabras cortas y simples). El **uso de pictogramas** facilita la identificación de los servicios o entornos para personas que no dominen el idioma del destino o no tengan una buena capacidad lectoescritora.

Es muy recomendable en el ámbito del turismo hacer uso de pictogramas estandarizados. Aparte de la señalética, los dispositivos tecnológicos son una buena herramienta en entornos turísticos que aportan información en otros formatos para todos los usuarios (OMT, 2015).

4.2.5 Accesibilidad en espacios específicos

Luego de haber desarrollado el encuadre teórico de la OMT (2015) sobre la accesibilidad en espacios comunes, se profundizará en la accesibilidad de espacios específicos de Villa Gesell.

Alojamiento

Dentro de la oferta turística, el alojamiento es un elemento fundamental, donde los turistas esperan recibir un servicio de calidad. Es importante que existan conexiones adecuadas en el sistema de transporte, como por ejemplo itinerarios accesibles, acuerdos con servicios de taxis, estacionamiento reservado para personas con discapacidad, próximo a los ingresos.

El **acceso principal** será más sencillo si se encuentra a nivel con el exterior. Otro punto relevante son las puertas de entrada que deben presentar suficiente ancho y un sistema de apertura y cierre accesible. Si existe un mostrador de recepción es importante que su diseño sea apropiado para el mayor número posible de personas. Es deseable que el personal

de **atención al público** tenga conocimientos en el **trato adecuado** de personas con discapacidad, especialmente en éste punto de llegada. Respecto al **interior del alojamiento** se deberá considerar el ancho de los pasillos, ancho de paso de la puerta, los espacios libres en la habitación y el aseo.

El **mobiliario de las habitaciones y la accesibilidad de los sanitarios** son un aspecto fundamental. Cuando se utiliza mobiliario con formas redondeadas sin aristas, se evitan riesgos de accidente. Otro elemento corresponde a la accesibilidad de los ascensores y espacios comunes (desayunador, restaurantes, área de recreación).

Por otro lado, es importante que los planos de evacuación cuenten siempre, que sea posible, con formatos alternativos a la escritura o el dibujo. Resulta útil disponer de sistemas de comunicación que funcionan por vibración o lumínicos, que puedan ser utilizados por personas sordas, que no necesitan alojarse en habitaciones destinadas a personas con movilidad reducida. De este modo, pueden comunicarse tanto de forma interna con el personal del alojamiento como con el exterior. Ejemplo de ello son los chats implementados a través de la página web del hotel o por medio de whatsapp, todo ello para facilitar la comunicación con la recepción.

Para obtener información acerca de los alojamientos accesibles en el destino Villa Gesell, se consultó en la oficina de información turística de la terminal de ómnibus, en donde se informó que dichos datos se podían extraer a través de la página de turismo de Villa Gesell <https://www.gesell.tur.ar/alojamientos>.

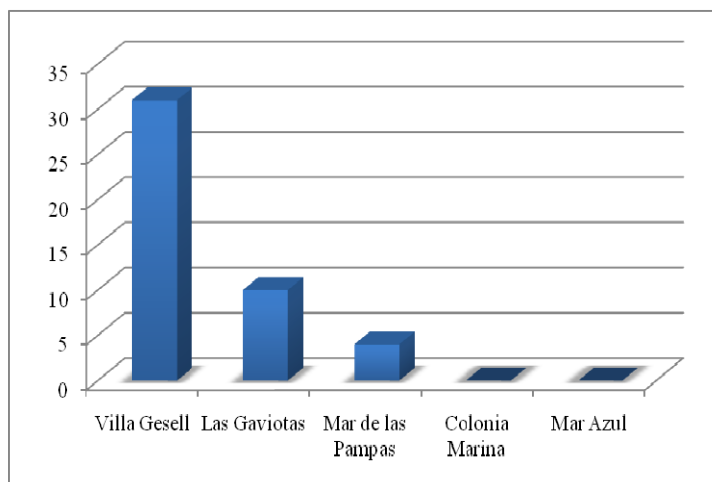
Primero se filtró la información de acuerdo a tipo de alojamiento, en el cual se tomaron todas las categorías (Apart Hotel, Cabaña, Camping, Departamentos con Servicios, Departamentos sin Servicios, Hotel Gremial, Hostel, Hotel, Hostería, Hospedaje, Sin Categorizar). Respecto a la zona se consideraron todos los departamentos del destino (Villa Gesell, Colonia Marina, Mar de las Pampas, Las Gaviotas y Mar Azul). Y posteriormente en la categoría servicio se seleccionó la Accesibilidad.

Luego de aplicar los filtros correspondientes se obtuvieron como resultado 62 alojamientos accesibles de un total de 486 alojamientos. El registro fue realizado en abril de 2022. Para obtener información más precisa acerca de la accesibilidad, se contactó por correo electrónico cada alojamiento y en el caso de no obtener respuesta se contactó por whatsapp.

Analizando la información obtenida de manera más precisa se detectó que de los 62 alojamientos, solo 45 poseen características accesibles (Ver Anexo 2). De los cuales 31

alojamientos están localizados en Villa Gesell, 4 en Mar de las Pampas y 10 en Las Gaviotas, no habiendo alojamientos accesibles en Colonia Marina y en Mar Azul.

Figura 16. Alojamientos accesibles de acuerdo a la localización



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de www.gesell.tur.ar/alojamientos

En Villa Gesell, solo 18 alojamientos cuentan con estacionamiento con prioridad y señalizado, de los cuales solo 10 disponen un espacio de 3.75m de ancho por 5m de largo que permite el descenso de una persona con discapacidad física. En Mar de las Pampas solo 3 alojamientos tienen estacionamiento señalizado y poseen las dimensiones adecuadas. Y en Las Gaviotas 8 alojamientos poseen estacionamientos señalizados de los cuales 6 cumplen con las dimensiones adecuadas.

Un punto a destacar corresponde al ingreso principal de los alojamientos, todos poseen un ancho superior a los 0.80m para permitir el ingreso en silla de ruedas pero solo 33 del total de los 45 alojamientos disponen de rampa de entrada.

Considerando las habitaciones, las mismas tienen una puerta de ingreso de un ancho superior a 0.80m y un espacio para radio de giro de 1.50m. En Villa Gesell, solo 6 alojamientos disponen de alarma lumínica en la habitación y tanto Mar de las Pampas como Las Gaviotas solo una habitación. De los alojamientos accesibles 36 poseen aseos con una puerta de ancho superior a 0.80m y un espacio de giro de 1.50m, de los cuales sólo 27 cuentan con barrales fijos y rebatibles.

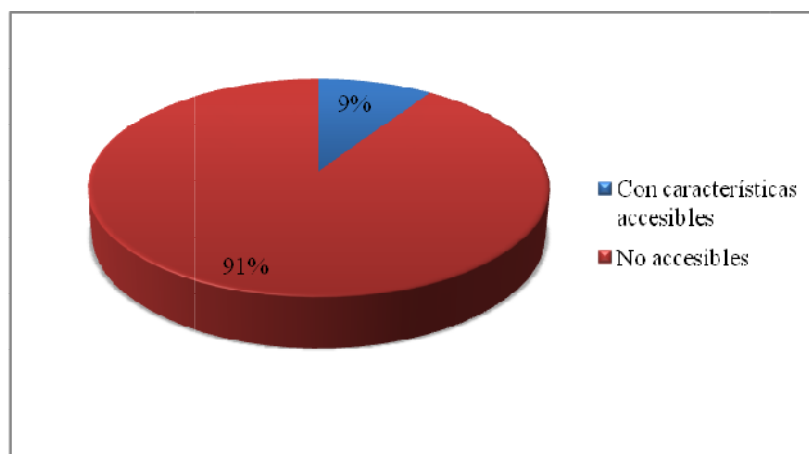
En lo que respecta a las áreas comunes, los alojamientos se hallan equipados con desayunador accesible y ancho de pasillo superior a 1.20m, en los establecimientos que disponen de ascensor, estos tienen un ancho superior a 0.80m.

Respecto en la atención a personas con discapacidad, solo 14 de los 45 alojamientos poseen personal preparado en el trato adecuado a las personas con discapacidad, de los cuales solo 1 informó que cuenta con personal que maneja lengua de señas. Finalmente, 27 alojamientos aceptan el ingreso y estadía con perro guía.

Otro aspecto a mencionar es que en la generalidad de los servicios de departamento no existen pautas de accesibilidad, solo 1 de los 37 departamentos que figuran en la página del destino poseen características accesibles correspondiente a Marina Green, localizado en Villa Gesell.

Del análisis realizado, se puede observar que ningún alojamiento en Villa Gesell es plenamente accesible. De acuerdo al registro de abril de 2022, Villa Gesell cuenta con 486 alojamientos en total registrados en la página web <https://www.gesell.tur.ar>, de los cuales 45 alojamientos, menos de un 10%, posee características accesibles.

Figura 17. Alojamientos en Villa Gesell de acuerdo a su accesibilidad



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de www.gesell.tur.ar/alojamientos

La realidad refleja que los establecimientos cumplen con algunas pautas de accesibilidad principalmente en lo que respecta al ingreso principal, espacios comunes y habitaciones, pero en su generalidad no se encuentran totalmente adaptados o preparados para recibir personas con discapacidad. Un punto a remarcar es que no se detecta, en

general, una preparación de los empleados, sobre las personas con discapacidad para poder atenderlas de la manera adecuada.

Se puede considerar que los **establecimientos**, de acuerdo a la categorización de Clotilde Amengual, presentan características “**practicables**”. El espacio, la instalación y el servicio, sin ajustarse a todos los requerimientos o requisitos que lo califiquen como adaptado o accesible; no impiden la utilización por parte de las personas con discapacidad, movilidad y/o comunicación reducida con la ayuda de otra persona (Vega, 2006).

Estos alojamientos mediante algunas modificaciones en su estructura o entorno, que no afecten a sus configuraciones esenciales, pueden transformarse como mínimo, en **practicable**, siendo necesaria la ayuda para la utilización de las personas con discapacidad.

Gastronomía y Restauración

Otro elemento esencial de la oferta turística corresponde a los servicios gastronómicos. Por un lado, se deberán contemplar los aspectos generales sobre la accesibilidad física a los establecimientos.

Así como también, en los restaurantes y cafeterías de los balnearios y del centro comercial, el menú deberá incorporar fotografías de los platos, lo cual facilita su entendimiento independientemente del idioma o capacidad de comunicación. Siempre que sea posible, es útil disponer de una carta en braille a disposición de los clientes con discapacidad visual. Como alternativa, se puede ofrecer una página web o códigos QR con el menú para consulta con dispositivos móviles. Otro aspecto a considerar es que los lugares cuenten con personal preparado para la atención de personas con discapacidad, informando sobre las características concretas del nivel de accesibilidad del establecimiento (OMT, 2015).

De acuerdo con la información obtenida en agosto de 2022, a través de la página de turismo de Villa Gesell <https://www.gesell.tur.ar/gourmet>, se puede decir que de un total de 406 servicios gastronómicos existen 23 comercios, entre estos Restaurantes, cafeterías, Restó-bar, que presentan características accesibles y están abiertos durante todo el año (Ver Anexo 3).

De estos 23 comercios, todos poseen rampa de acceso y puerta de ingreso con un ancho superior a 0.80m, solo 6 comercios cuentan con baños accesibles los cuales tienen

puerta de ingreso con un ancho de 0.80m., radio de giro de 1.50m y barrales laterales para permitir el traspaso de la silla de ruedas al sanitario.

Respecto al menú podemos decir que solo 6 restaurantes cuentan con una carta digital con lectura por medio de código QR de los cuales 2 comercios disponen de un menú con imágenes.

En lo que refiere al personal, 7 restaurantes poseen personal capacitado en la atención de personas con discapacidad y en el manejo de otros idiomas entre éstos inglés, portugues y en un caso italiano.

En la sección Gesell Gourmet, se pueden identificar, además, los establecimientos que ofrecen opciones sin T.A.C.C. Se puede observar que del total de 406 servicios gastronómicos 41 cuentan con opción de comida sin gluten. Es decir que, a pesar de existir una Ordenanza que regula los establecimientos gastronómicos en lo que respecta a las opciones que deben ofrecer el menú y que existe el programa “Villa Gesell Apta para Celíacos” implementado desde la Secretaría de Calidad Turística, solo un 10% de los servicios gastronómicos ofrece un menú apto para celíacos.

Atractivos turísticos

Reserva Pinar del Norte

En los espacios naturales es preferible potenciar el uso de transporte público accesible, con el fin de preservar el entorno natural de la zona y establecer una conexión con el parque. En caso de existir zonas de estacionamiento cercanas, es preciso incorporar plazas adaptadas. Para que las personas con movilidad reducida puedan entrar, es necesario que el acceso principal se produzca sin diferencia de nivel o en caso de que exista, con una rampa adecuada u otro sistema alternativo.

Respecto a los itinerarios accesibles en entornos naturales, es necesario proporcionar senderos que la mayor parte de los turistas puedan recorrer de forma autónoma, los cuales deberán incorporar mobiliario de descanso, para que las personas que lo necesiten puedan utilizarlo durante su estancia.

Por otro lado, los espacios naturales deberán contar con señalización interpretativa (paneles que incorporen textos de tamaño y contraste adecuado, altorelieve, braille). Cuando

la misma es accesible esta información podrá llegar a todos los visitantes, incluso a personas con discapacidad sensorial o cognitiva (OMT, 2015).

La **Reserva Pinar Del Norte** se encuentra ubicada en la Alameda 201 y la Calle 303. Comprende una superficie total de 143.725 m² en el cual se busca proteger especies arbóreas y ornitológicas de gran importancia. A partir del Decreto 1252/87 todo este predio pasa a ser administrado por la Municipalidad de Villa Gesell.

Figura 18. Reserva Pinar del Norte



Fuente: <https://www.voyagesell.com.ar>

En el entorno inmediato que rodea la reserva se puede detectar que no existen obstáculos que impidan la circulación horizontal. Respecto al estacionamiento, si bien se ubica próximo a los ingresos accesibles, el mismo no tiene señalización horizontal ni vertical. No se observa la existencia de un módulo reservado para personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

El ingreso se puede realizar por dos lugares, una entrada principal por Alameda 202 y 203 y una lateral por Calle 302 y Alameda 204. Ambos se realizan por medio de tranqueras, además en el ingreso principal se observa la existencia de un molinete de acceso giratorio, el cual no puede ser utilizado por personas con movilidad reducida. Si bien las entradas cuentan con un cartel que prohíbe la circulación de vehículos, en el caso de las personas con discapacidad tienen permitido el ingreso al predio por medio de vehículo particular.

Figura 19. Entrada principal de la Reserva Pinar del Norte



A unos 20 metros del ingreso lateral comienza una pasarela de madera la cual facilita la circulación a través del pinar. La misma se encuentra en buen estado, sin embargo no presenta barandas o bordes laterales, lo cual podría facilitar la circulación de las personas con discapacidad visual y los niños. La pasarela cuenta con un área de descanso correspondiente a un banco de madera que no obstaculiza la circulación por el sendero. Se deberían agregar más sectores de descanso cada 50 metros, según lo establecido en las Directrices de Accesibilidad.

Figura 20. Recorrido de una turista con cochecito a través del sendero de madera



Existe una buena señalización sobre el circuito a recorrer en el Pinar, se contempla el contraste en carteles de madera, resaltando las letras en color blanco. Además, las distintas especies de árboles están señalizadas con carteles ilustrativos, los cuales se encuentran a una altura adecuada y con plano inclinado. Se debería extender la pasarela hacia los sectores donde hay especies de árboles señalizadas, debido a que las características del suelo impiden la circulación en silla de ruedas. También sería recomendable incorporar maquetas o planos esquemáticos con alto contraste visual y en relieve, ubicados en los diferentes ingresos del Pinar, lo que facilitaría la orientación y el reconocimiento de los espacios.

Figura 21. Cartel informativo donde se distingue claramente la información



En la reserva existe un espacio gastronómico correspondiente a la Casa de Té “El Tinglado”, el ingreso carece de rampas, pero en su interior es amplio permitiendo la circulación en silla de ruedas. Los aseos se encuentran en el exterior del establecimiento y no presentan características accesibles, tanto en lo que respecta a su acceso como a su tamaño y disposición. Respecto a la distribución de los cestos de basura algunos están colocados sobre postes de madera, pero no están al nivel del piso para facilitar su detección por parte de personas con discapacidad visual.

Figura 22. Casa de Té de la Reserva Pinar del Norte



Museos y Centro cultural de la reserva Pinar del Norte

De acuerdo con la OMT (2015) al igual que en otros entornos, resulta muy útil que los museos y centros de exposición estén conectados con paradas de transporte accesible y con plazas de estacionamiento reservado. Para acceder al edificio, se deben tener presente las características de la conexión con el exterior, de las puertas y lugares de paso, las circulaciones, la señalización y comunicación que han sido mencionados previamente. En el interior, las salas y espacios expositivos no deben tener elementos salientes y debe existir suficiente ancho libre entre piezas, lo cual permitirá realizar una deambulación cómoda y segura. Además de circular en estos espacios, es importante que los visitantes puedan acceder a los contenidos expuestos.

La reserva Pinar del Norte alberga las dos casas donde vivió el fundador de Villa Gesell. La primera construida en 1931, correspondiente al Museo y Archivo Histórico Municipal declarado "Bien de Interés Histórico Nacional" y la segunda vivienda, levantada en 1952, actualmente Centro Cultural "Chalet de Don Carlos" donde se realizan diversas actividades. Tales como charlas, encuentros corales, conciertos, muestras fotográficas, muestras de artistas plásticos, proyecciones de videos y documentales, entre otras.

Además, en la reserva se encuentra el Museo de los Pioneros, el cual funciona en el pequeño edificio que ocupó la primera Estafeta postal de Villa Gesell. Este sitio reúne muestras fotográficas y objetos pertenecientes a la historia de los primeros pobladores de la villa.

En la reserva también se encuentra el Museo del Veterano de Guerra de Malvinas "Livio Cossiani", reinaugurado el 2 de abril de 2014 en el espacio que ocupaban originalmente los garajes del segundo hogar de don Carlos Gesell, ubicado a 50 metros de la misma. Allí se puede observar gran cantidad de fotografías, diarios, revistas, documentos, así como variados objetos (cascos, botas, uniformes, medallas, placas, entre otros) relacionados con el conflicto bélico de Malvinas. El material exhibido es propiedad de los veteranos de guerra de la ciudad de Villa Gesell.

De acuerdo a la observación realizada, se puede decir que en el entorno inmediato que rodea el complejo de museos y el Centro Cultural existen obstáculos que impidan la circulación horizontal, como baldosas levantadas y raíces de árboles.

Figura 23. Ingreso al Museo y Archivo Histórico Municipal



Figura 24. Museo de los Pioneros



Las puertas de acceso son angostas lo cual dificulta el ingreso con una silla de ruedas. Debido a que se trata de un monumento histórico no puede ser modificado arquitectónicamente.

Las viviendas que componen el complejo son edificios sumamente viejos, que tienen un cierto ancho de puerta que no permiten el ingreso de todas las sillas de rueda. Son patrimonio histórico por lo cual no se puede tocar ni reformar nada. (Información brindada por el Área de Planeamiento del Museo y Archivo Histórico Municipal)

En el interior de los museos, los elementos expositivos no presentan salientes y existe suficiente ancho libre entre piezas, lo cual permite realizar una circulación cómoda y segura. La presencia de paneles informativos sobre los elementos expositivos son adecuados y accesibles por su localización y diseño (tamaño de texto y contraste).

Figura 25. Interior del Museo y Archivo Histórico Municipal y Chalet de Don Carlos Gesell.



La folletería no cuenta con información en braille pero se está trabajando en la incorporación del mismo, así como de código QR para la lectura desde el celular. Además, gran parte de los folletos e información adicional se está colocando en las ventanas y vitrinas exteriores para poder acceder a la misma desde la galería que rodea todo el museo y de este modo evitar la conglomeración de personas en el interior del mismo.

No existen mapas táctiles o maquetas que permitan una comprensión general de la organización y estructura del espacio. Éstos se podrían incorporar antes de ingresar a cada establecimiento mejorando el desplazamiento por los entornos.

Otro aspecto a mencionar es que no existe un plan de evacuación en caso de emergencia.

El tema de evacuación se aplica ya en edificios que se van construyendo hoy en día, por el momento no se está trabajando sobre este tema. Hay otras problemáticas de mayor peso. Tampoco son edificios enormes para la evacuación, tenemos todo abierto, por lo general. (Información brindada por el Área de Planeamiento del Museo y Archivo Histórico Municipal)

Reserva Natural Faro Querandí

Al sur de Mar Azul, distante 5 km, se encuentra la Reserva Natural Municipal Faro Querandí. Fue creada con el objetivo de preservar la biodiversidad y el ecosistema, junto con su flora y su fauna, cubriendo ambientes de dunas, bañados, pastizales y playas (www.gesell.tur.ar). La Reserva constituye la última porción del ecosistema de dunas costeras que se encuentra en su estado natural, el área se ha ido revalorizando dado que su existencia garantiza el flujo de sedimentos (arena), tan necesario para evitar la erosión que se evidencia en la zona.

Dentro de la Reserva, uno de los atractivos principales es el faro de 54 metros de altura que da el nombre a la misma, sólo superado en altura por el faro de Recalada en Bahía Blanca dentro de la costa bonaerense. El faro logra un alcance lumínico de dieciocho millas marinas, lo que equivale a casi veinte kilómetros de distancia. Fue erigido entre los años 1921 y 1922, convirtiéndose en la primera construcción en el actual partido de Villa Gesell, diez años antes de la llegada del pionero Carlos Gesell, fundador de la ciudad. Por tal motivo, representa uno de los sitios de mayor valor histórico del lugar.

Actualmente, si bien el ingreso puede realizarse de forma particular, existen algunas agencias de turismo que realizan la excursión de visita a la Reserva. Ella combina un entretenido paseo en vehículo 4x4, una parada en una duna específica para practicar sandboard y culmina con un poco de tiempo libre en la zona del Faro para recorrerlo y caminar por algunos senderos no muy extensos, antes de emprender el regreso.

El magíster Mariano Calgaro realizó un estudio en profundidad sobre la Reserva Faro Querandí, referido a los conflictos de manejo entre áreas naturales protegidas y destinos turísticos de la eco-región Pampa (Calgaro, 2021), estableciendo elementos concretos que se mencionan a continuación. El número de visitantes a la Reserva se ha ido incrementando paulatinamente. Por lo cual los prestadores de servicios turísticos se han orientado hacia una oferta turística de sol y playa. En la mayoría de los casos, los vehículos que circulan por la reserva no cuentan con medidas mínimas para la seguridad en la excursión; los guías poseen escasa información de lo que el turista encontrará; las travesías no están reguladas y el personal requiere una capacitación más específica sobre los recursos de la Reserva.

Por otra parte, las instalaciones del Faro Querandí se encuentran deterioradas por falta de mantenimiento y en peligro por el avance del médano, carece de letreros y cartelera en general, la información es mínima, no se cuenta con la infraestructura de servicios indispensable para desarrollar una actividad turística, por lo tanto, la Reserva no es valorada como tal.

En el sector de ingreso a la Reserva se ha emplazado un nuevo centro de recepción de visitantes, pero es muy pequeño, no cuenta con un centro interpretativo y tampoco con sanitarios. La presencia de los pocos guardaparques contratados es esporádica, debido a la gran carga de trabajo y baja dotación que tienen, entre otras cosas (Calgaro, 2021). Por estos motivos mencionados, se puede decir que la reserva no está preparada para recibir a personas con discapacidad, siendo inaccesible.

Balnearios y playas

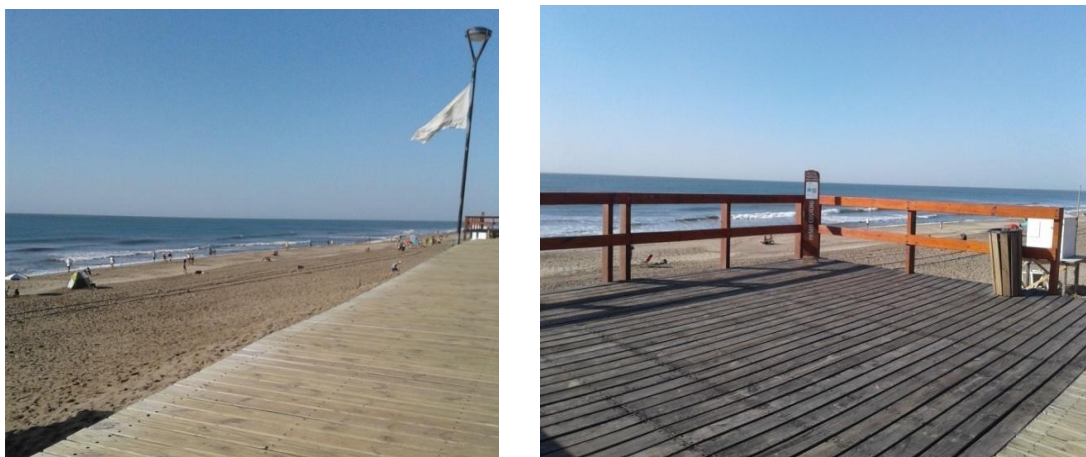
En los entornos marítimos y playas es necesario lograr que la mayor parte de las personas puedan acceder, circular y salir. Disfrutando con seguridad e igualdad de los diferentes servicios de los que puedan estar dotados estos espacios como zonas de cafetería, o aseos. Se deberá facilitar el acceso hasta el mar, el baño y la salida del agua de la forma más segura y autónoma posible a la mayoría de las personas.

Además de la conexión mediante itinerarios accesibles con el sistema de transporte, en muchos casos existen zonas de estacionamiento próximas a la costa. En estos casos, es importante que existan plazas accesibles convenientemente señalizadas cercanas al acceso principal y una correcta identificación mediante el símbolo Internacional de Accesibilidad en lugar visible. Para que el desplazamiento sea más seguro, el pavimento de las escaleras y rampas no debe ser deslizante, además, se debe contar con itinerarios firmes y antideslizantes para la circulación sobre la arena. Dentro de las áreas que deben considerarse con un pavimento firme y sin desniveles deberían incluirse zonas de cabinas de aseo y vestuario adaptado, zonas de sombra reservadas y acceso al puesto de personal de apoyo. Para el ingreso de las personas con discapacidad visual al mar, es necesario disponer de un sistema de boyas flotantes con un color contrastado, con relieve y en braille que indique la distancia a la orilla (OMT, 2015).

Uno de los principales atractivos naturales de Villa Gesell corresponde a sus extensas playas, las cuales cuentan en su mayor parte con una infraestructura accesible permitiendo el

disfrute de todos los visitantes. De acuerdo a la información obtenida a través de la página <https://www.gesell.tur.ar/balnearios>, con fecha de agosto de 2022, el destino Villa Gesell cuenta con 35 balnearios accesibles (ver Anexo 4), los cuales se conectan entre sí por medio de la rambla costera. Construida totalmente en madera se extiende desde la Calle 303 en Barrio Norte hasta el Paseo 129, donde se ubica el Muelle de Pescadores.

Figura 26. Rambla costera y sector de descanso



Los balnearios accesibles cuentan con una entrada principal por medio de una rampa de un ancho superior a 0.80m. Para circular a través de las instalaciones y carpas, los balnearios poseen senderos de madera fijos y móviles los cuales resisten las condiciones del clima, la erosión de la arena y el agua salada. Los sanitarios poseen un espacio de radio de giro de 1.50m y barrales para permitir la transferencia. Respecto al área de servicio gastronómico cuentan con salón comedor accesibles con un adecuado espacio de circulación.

En lo que refiere al personal 32 de los 35 balnearios tienen gente capacitada en la atención a personas con discapacidad y en 3 casos con manejo de lengua de señas. Por otro lado, 33 balnearios disponen de una zona de carpas próxima al ingreso accesible y a los sanitarios; 7 balnearios cuentan con sillas anfibia y solo 2 cuentan con un área de descanso y recreación accesible.

Las zonas de sombra reservadas presentan un pavimento firme de gran utilidad, no sólo para personas en silla de ruedas sino también para familias con carritos de bebé y otros sectores de la población.

Respecto al estacionamiento, solo un balneario posee una adecuada señalización. No hay transporte público con acceso hasta la zona de playa, lo cual dificulta la continuidad de la cadena de accesibilidad. Se pudo observar que sobre la Avenida 3, por donde transitan los colectivos de línea, existe un cartel con una indicación que dice playa accesible. En su mayoría los balnearios mencionados tienen pautas de accesibilidad al medio físico con baños apropiados y servicios para personas con discapacidad.

Balneario Noctiluca

El balneario y parador Noctiluca se encuentra ubicado en el Paseo 126 y playa, 300 metros al norte del muelle de Villa Gesell. Desde hace más de una década es la primera playa integrada del país, con rampas y caminos adaptados para personas con discapacidad, sillas de soportes y sillas anfibias. En el año 2012, fue uno de los tres balnearios que obtuvo la distinción de servicio accesible, otorgada por el entonces Ministerio de Turismo de la Nación como parte del Sistema Argentino de Calidad Turística. Por este motivo, hemos elegido este balneario, como ejemplo para nuestra investigación, en lo que respecta a desarrollo en accesibilidad.

Figura 27. Sillas anfibias y pasarelas para la circulación por el balneario



En el 2006 comienza el desarrollo del balneario Noctiluca, a partir de la reconversión del frente costero. Junto con la participación de IRAM, de la Secretaría de Turismo de la

Nación y de los distintos municipios de la costa (Villa Gesell, Pinamar, Necochea, entre otros) comienza el trabajo para desarrollar un Balneario accesible.

Cuando empezamos a trabajar de lleno en la accesibilidad y el turismo accesible, fuimos viendo la enorme necesidad que había de lugares accesibles y las grandes dificultades que tenían los veraneantes y los turistas que requerían de alguna cuestión de accesibilidad para poder desarrollar sus vacaciones y para hacer que las familias tengan sus vacaciones en conjunto, porque sino las vacaciones eran segmentadas en el tiempo o en la cantidad de personas.

En 2017, charlando con el intendente de aquí del lugar, Gustavo Barrera, sobre las cuestiones de accesibilidad, de discapacidad y de posibilidades de prestación del servicio, decidimos llevar adelante la cuestión de la playa integrada, en aquel momento era trabajar con lo que teníamos, con las ideas y el material que teníamos. Lo que hicimos fue construir un producto público-privado.

Hoy la mayoría de los empleados que están en la playa integrada son empleados municipales, también la municipalidad tiene sillas anfibia y juntamos las sillas anfibia del municipio con las del balneario. Tenemos un servicio de veintiséis carpas que son todas accesibles.

Este servicio lo damos sin costo a las personas que tienen Certificado único de Discapacidad (CUD). A esa persona y tres acompañantes más, le damos sin costo todo el servicio de balneario, la estadía en la carpa y la asistencia desde que llega. El hecho de solicitar el CUD nos permite brindar el servicio a quien realmente lo necesita y tener un registro. (M. Santurión, comunicación personal, 28 de diciembre de 2020)

El balneario contempla las generalidades de las directrices vinculadas con el acceso, circulación horizontal y vertical. Cuenta con rampas de acceso, con pendientes normalizadas, lo cual permite la libre circulación dentro del balneario, desde el ingreso hasta la zona de carpas reservadas para personas con discapacidad y movilidad reducida, pasando por el área gastronómica la cual también es accesible.

El restaurante ofrece un menú en braille y con imagen aumentada para niños con autismo, personas mayores o personas con disminución visual. El restaurante tiene un sistema de carta digital a través del cual el cliente puede hacer su pedido y luego pagar de manera

virtual. El mozo solo viene a traer el pedido, lo cual permite agilizar y facilitar el servicio. Si ingresa una persona no vidente, se hace un paseo guiado, de modo que puedan reconocer los espacios y ubicarse en el balneario.

Además, cuenta con un baño adaptado que permite el ingreso y desplazamiento de una silla de ruedas. En el ingreso se puede observar el símbolo de balneario accesible.

Figura 28. Ingreso al balneario Noctiluca



Respecto al ingreso, permanencia y circulación de perros guías, si bien hay carteles que indican la prohibición de ingreso con animales, en el caso de los perros de asistencia se debe solicitar un permiso previo junto con el Certificado Único de Discapacidad.

El balneario cuenta con un área de uso público y recreativo correspondiente a un gazebo, en el cual se desarrollan distintas actividades siendo un aspecto clave la integración de todas las personas.

Respecto al tema de la inclusión, Fernando usuario del balneario Noctiluca hace más de 10 años, comenta:

El visitante de Noctiluca sabe que es parte del universo del paisaje del balneario la silla de ruedas. La mirada al otro en el balneario, no es ni de lástima ni de desprecio... El balneario es como una gran familia, más o menos se repite el público y acepta que vos tengas una hija con dificultades. (Fernando N., comunicación personal, 28 de diciembre de 2020)

Por otro lado, el Balneario cuenta con servicio de asistencia médica, con personal de enfermería debidamente capacitado. Dispone de un doble botiquín, oxímetro, tensiometro, desfibrilador, cuello y tabla. Los guardavidas están preparados para asistir a las personas con discapacidad en el ingreso al mar mediante el uso de las sillas anfíbias, además están capacitados en Reanimación Cardiopulmonar (RCP).

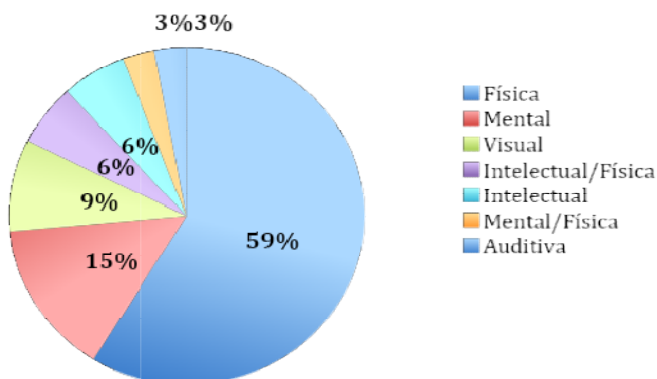
En el balneario se dispone de una bicicleta adaptada, correspondiente a una silla postural que regula todo con los pedales. Cuenta con espejos, para ir observando a la persona que va sentada atrás, tiene freno contrapedal y freno de mano.

La bicicleta adaptada se encuentra a disposición de todos los usuarios de la playa integrada. Es una combinación de una silla de ruedas con una bicicleta y tiene como ventaja que la parte de atrás se desacopla, lo cual permite luego del paseo, utilizar la silla de ruedas de manera convencional, sin hacer ningún traspaso de silla.

La bicicleta adaptada tiene un doble sentido, por un lado, recreativo por el paseo en sí mismo y por otro como rehabilitación.

El propietario del Balneario Noctiluca, Marcelo Santurión, nos ha brindado información fehaciente y actualizada sobre el registro de turistas que recibió el balneario en enero de 2022, registrando un total de 34 personas con discapacidad. A partir de lo cual se puede decir que, de acuerdo al tipo de discapacidad, el mayor porcentaje de turistas posee una discapacidad física (59%), seguida de una discapacidad mental (14%) y visual (9%). En último lugar se encuentran quienes poseen una discapacidad intelectual (6%) y auditiva (3%).

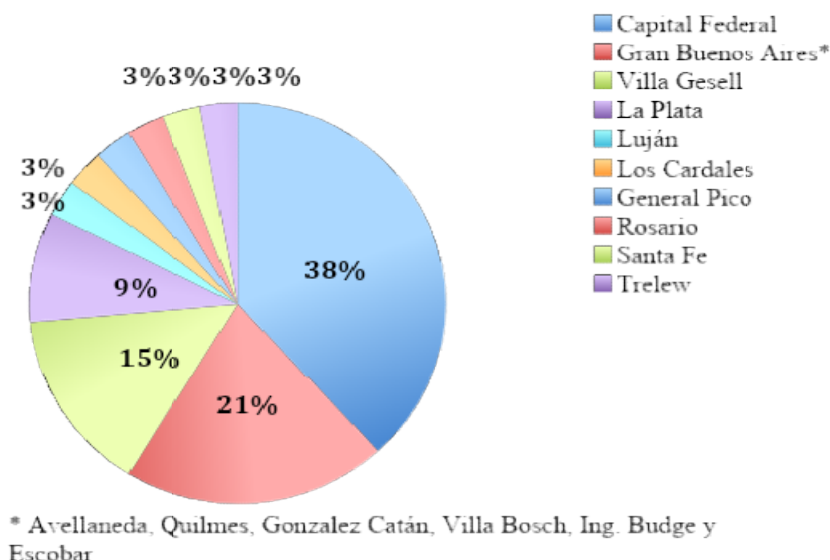
Figura 29. Tipo de discapacidad de los turistas del Balneario Noctiluca



Fuente: Elaboración propia en base a los registros realizados por el señor Marcelo Santurión propietario del Balneario Noctiluca

De acuerdo al lugar de procedencia el mayor número proviene de Capital Federal (38%), seguido de Gran Buenos Aires (20%), Villa Gesell (15%), La Plata (9%) y finalmente Luján, Los Cardales, General Pico, Rosario, Santa Fe, Trelew (3% cada uno).

Figura 30. Lugar de procedencia de los turistas con discapacidad del Balneario Noctiluca



Fuente: Elaboración propia en base a los registros realizados por el señor Marcelo Santurión propietario del Balneario Noctiluca.

Paseo de los Artesanos

El Paseo de los artesanos se encuentra ubicado en Avenida 3 y Paseo 104. Cuenta con 40 locales con emprendedores artesanales de diseño.

El ingreso es accesible para las personas con silla de ruedas. Las rejillas para el escurrimiento del agua, están a nivel de la vereda y tienen un tramado fino, inferior a 0,02 m, sin embargo, están colocadas en forma paralela al sentido de la circulación, lo cual dificulta el desplazamiento de las personas con discapacidad visual que utilizan bastón.

En el centro del sector de circulación se encuentran los canteros, los cuales están bien contruidos y sirven además de zona de descanso. No existen obstáculos o peligros que impidan la circulación horizontal a lo largo del recorrido.

Figura 31. Paseo de los Artesanos



Respecto a los sanitarios, no están debidamente señalizados desde el área de los puestos, su ingreso principal posee un reborde que dificulta el acceso de personas en silla de ruedas. El piso se encuentra en mal estado y se debe atravesar una rejilla a nivel del piso que dificulta la accesibilidad. El sanitario para personas con discapacidad posee un cartel con señalización en la puerta, con un ancho superior a 0.80m. Posee un espejo con inclinación adecuada y doble baranda, sin embargo, el espacio no permite un radio de giro de 1.50m.

Luego de analizar en detalle la accesibilidad de la oferta turística y de los atractivos seleccionados, se puede decir que Villa Gesell se presenta como un destino turístico con **características practicables**, de acuerdo a la categorización realizada por Clotilde Amengual. Sin ajustarse a todos los requerimientos que lo califiquen como adaptado o accesible, no impide la utilización de las personas con discapacidad. Es decir que, aunque se hayan realizado algunas adaptaciones, igualmente los espacios, lugares, instalaciones y atractivos no se encuentran plenamente accesibles, pero pueden ser utilizados por personas con discapacidad con cierto grado de esfuerzo con o sin ayuda.

En lo que respecta a los atractivos turísticos de Villa Gesell, las características del centro comercial, permiten la circulación de las personas con discapacidad, el ancho de las

veredas, la disposición de los cestos de basura y el mobiliario urbano, la existencia de rampas para salvar los desniveles, son aspectos que facilitan el desplazamiento.

La rambla costera permite la circulación para personas con movilidad reducida a través de sus 4,5 kilómetros. En algunos tramos el piso de madera se encuentra levantado y no hay barandas laterales o un zócalo que indique el borde lateral. El paseo costero es utilizable por las personas con discapacidad, pero con ciertas limitaciones lo cual no lo hace plenamente accesible.

Existen atractivos naturales y culturales preparados para recibir a las personas con discapacidad, aunque con ayudas para su acceso al mismo, siendo este el caso de la Reserva Pinar del Norte. El acceso a los museos y el centro cultural se ve dificultado por la existencia de obstáculos como raíces y baldosas levantadas. Al tratarse de un sitio histórico no puede modificarse arquitectónicamente siendo el ancho de la puerta de ingreso otro inconveniente. En el interior de los espacios la circulación, disposición del mobiliario y la información brindada es adecuada.

Finalmente, los balnearios en gran parte poseen características accesibles, en cuanto al ingreso, circulación horizontal, sanitarios accesibles, disposición de sillas anfibia y capacitación del personal, lo cual se complementa con adecuada información que se obtiene a través del sitio web oficial.

5. PROPUESTA DE ACCIONES Y ESTRATEGIAS

El análisis desarrollado en profundidad ha permitido conocer la realidad de la oferta turística del destino Villa Gesell, en lo que respecta al desarrollo en accesibilidad.

Se han identificado conceptos claves que vale la pena resaltar en el marco de la cadena de accesibilidad: información imprescindible en la planificación y desarrollo del viaje; transporte hacia y en destino; accesibilidad al entorno en el espacio urbano y natural; accesibilidad en espacios específicos como el alojamiento, restauración y atractivos turísticos seleccionados. Sin dejar de lado, la accesibilidad en espacios comunes, donde además de la accesibilidad física, toma relevancia la comunicación y fundamentalmente el tema de **la seguridad**. Siendo esta última **una de las principales pautas de valoración en la elección de un destino turístico**.

La relación entre la seguridad y el turismo es de vital importancia para la protección de la salud y la integridad física y psicológica de los visitantes. **La primera exigencia de la persona con discapacidad es tener la certeza de que va a poder acceder al entorno físico y va a poder utilizarlo de forma autónoma y segura.**

La información fehaciente y veraz permite reducir la incertidumbre y los temores que las personas con discapacidad puedan llegar a tener al emprender el viaje hacia un destino desconocido. De este modo, la información correcta y actualizada brinda certeza y genera seguridad.

Que un entorno accesible sea apropiado implica que no suponga un riesgo para los usuarios, pudiendo ser utilizado por la mayoría de las personas tengan o no una discapacidad. Además, todos los elementos que forman parte del entorno deben estar diseñados teniendo en cuenta la seguridad.

5.1 Modelo de sistema de seguridad turística

Luego del diagnóstico realizado y de la información obtenida, se plantea a continuación como propuesta integral crear un sistema de información y prevención sobre seguridad.

Partiendo de los indicadores de accesibilidad a nivel nacional, mencionados en el marco teórico, se decidió considerar el **indicador referente a seguridad**. La OMT entiende por **seguridad** la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica

de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras (OMT, 1991). Por lo tanto, en el turismo la seguridad debe ser entendida como el sistema de recursos humanos, medios técnicos y medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas situaciones de riesgo, así como también proteger a las personas y los bienes.

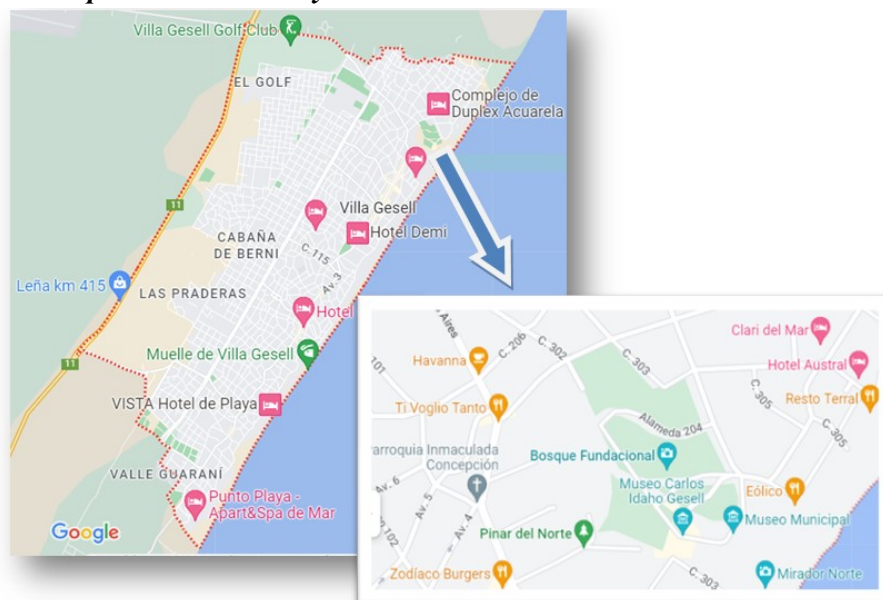
Para poder volcar estos términos a la realidad es necesario utilizar el concepto de modelo, como pauta o representación para definir los requisitos y la implementación real de un sistema de seguridad turística. Se prosigue entonces a plantear una propuesta concreta que sirva de base para futuros desarrollos, en lo que respecta a la accesibilidad en turismo, correspondiente a un **modelo de sistema de seguridad turística**.

La cobertura de las necesidades de las personas con discapacidad debe ir dirigida a simplificar y clarificar su entorno, al máximo. El desarrollo de un modelo de sistema de seguridad turística aplicado a Villa Gesell, permitirá hacer foco en aquellos aspectos primordiales referidos a la seguridad en turismo. Enumerar los riesgos posibles, determinar estrategias concretas a considerar para cada caso, sin olvidar el componente humano y técnico para abordar dichas estrategias, elementos de gran relevancia en un sistema de seguridad. Ahora bien, antes de avanzar en el desarrollo de dicho modelo es necesario definir el caso concreto al cual será aplicado y a quién estará dirigido.

A lo largo de esta investigación se ha ahondado en las características principales del destino en lo que refiere a la accesibilidad en el alojamiento, la gastronomía, las particularidades del entorno urbano y los atractivos turísticos. Destacando la belleza natural de sus playas y reservas naturales; y el atractivo histórico y cultural, fundamentalmente los museos y centro cultural, emplazados en la Reserva Pinar del Norte, uno de los principales atractivos turísticos del destino.

Como se ha mencionada, la **Reserva Pinar del Norte** ocupa un predio de 143.725 m², ubicada dentro del núcleo urbano. Conserva especies arbóreas de gran importancia por ser las más antiguas en la ciudad. El Pinar no solo se destaca por su belleza natural, sino por ser un punto histórico fundamental, donde se conservan las primeras viviendas del fundador de la ciudad, Carlos Gesell.

Figura 32. Mapa de Villa Gesell y ubicación del Pinar del Norte



Fuente: Obtenido de <https://www.google.com/maps>

En el **Pinar del Norte** Carlos Gesell inició el proyecto de forestación de la ciudad. El Pinar es un caso emblemático en la medida en que es el **lugar donde comenzó la historia de Villa Gesell**.

Dentro del predio del Pinar, se ubican una serie de sitios específicos que han sido convertidos en espacios culturales. En la primera vivienda de Don Carlos se encuentra el Museo Histórico Municipal, inaugurado en el año 1991. Dicho espacio está dedicado a la vida y obra de don Carlos y su familia, incluido su padre, el economista Silvio Gesell, siendo un museo biográfico.

La segunda vivienda familiar de Carlos Gesell, donde vivió con su segunda esposa, Antonia Emilia Luther (conocida como “doña Emilia”) desde 1952 hasta su muerte en 1979, ha sido convertida en el año 1995 en el Centro Cultural Chalet de Don Carlos. La actividad del centro se divide entre lo patrimonial y la realización de actividades culturales.

El edificio construido por el fundador de la ciudad a pocos metros de la primera vivienda donde funcionó originalmente la Estafeta postal de Villa Gesell, fue destinado al Museo de los Pioneros, inaugurado en el año 2004. Su actividad es principalmente de índole patrimonial: se exhiben fotografías y objetos de la vida cotidiana de los primeros pobladores de la ciudad, entre las décadas de 1940 y 1950.

Los garajes de la segunda vivienda de Don Carlos Gesell han sido refuncionalizados, en este caso para el Museo y Archivo Histórico Municipal del Veterano de Guerra de Malvinas Livio Cossiani, reinaugurado en el 2014 en esta nueva ubicación. Allí se exponen fotografías, diarios, revistas, documentos y variados objetos (cascos, botas, uniformes, medallas, placas, entre otros), relacionados con el conflicto bélico de Malvinas, perteneciente a los veteranos de guerra de la ciudad (Fischer, 2019).

Como podemos observar, el Pinar del Norte, posee un gran valor como reserva natural y cultural. Es un espacio de recreación para la comunidad y los turistas que lo visitan, así como un sitio de investigación científica, centro turístico, histórico y educativo.

Continuando con el desarrollo del Modelo de Seguridad Turística, en la medida de poder definir hacia quién irá dirigido, se contempla la información elaborada por el INDEC (2018), que ha realizado un estudio sobre la prevalencia respecto al tipo de discapacidad en Argentina. Se observa que entre la población con solo una dificultad, la más frecuente es la dificultad física (25%), seguida por la dificultad visual (13%) y la auditiva (11%). Así mismo, como se mencionó en el capítulo 2, Marcelo Santurión, propietario del Balneario Noctiluca, ha brindado información del registro de las personas con discapacidad durante la temporada 2022, con prevalencia de turistas con discapacidad física (59%), mental (14%) y visual (9%). Como se puede observar hay una prevalencia respecto a la discapacidad física y sensorial.

Luego de mencionar estos puntos fundamentales, se ha decidido **desarrollar un Modelo de Sistema de Seguridad Turística para personas con discapacidad física, visual y auditiva, aplicado a la Reserva Pinar del Norte**. Esto permitirá sintetizar y esbozar de forma práctica los aspectos a tener en cuenta en lo que refiere a seguridad, en el marco de un atractivo turístico concreto, de gran relevancia para el destino.

5.2 Modelo de sistema de seguridad turística aplicado a la Reserva Pinar del Norte

A continuación, se plasmará un Modelo de Sistema de Seguridad Turística para personas con discapacidad física, visual y auditiva para el destino Villa Gesell, concretamente aplicado a la Reserva Pinar del Norte.

Figura 33. Modelo de Sistema de Seguridad Turística

Sistema de Seguridad Turística
➤ Requerimientos técnicos ➤ Pautas de seguridad ➤ Situaciones de riesgo ➤ Estrategias que minimicen los riesgos ➤ Componentes humanos y técnicos ➤ Auditoría

Fuente: Elaboración Propia en base a Red Interamericana de Gestión de la Seguridad Turística (2014)

5.2.1 Requerimientos técnicos de acuerdo con el tipo de discapacidad

Personas con discapacidad física

- Itinerarios sencillos y accesibles desde la vía pública hasta el ingreso.
- Prever que el sendero cuente con un ancho mínimo de 1.50m.
- Suelo regular, antideslizante y sin resaltes.
- Controlar que no haya piedras, ni raíces que puedan obstaculizar el paso.
- La cartelería debe ser visible, clara y de fácil interpretación.
- Ayudas técnicas ante las posibles pérdidas de equilibrio: pasamanos, barras de apoyo, bancos con apoyabrazos.
- Dispositivos de manipulación que permitan el fácil alcance y manipulación de objetos desde una silla de ruedas (apertura de puertas).

- Diseño sin salientes de bordes y paredes que facilite el desplazamiento.
- Buena iluminación del espacio, para evitar sombras y deslumbramientos.
- Prever la construcción de sanitarios para personas con discapacidad física, ubicados estratégicamente que no implique un desplazamiento innecesario.
- Aplicaciones que se descarguen en los dispositivos móviles personales que permitan acceder a la información del sitio.

Personas con discapacidad visual

- Itinerarios de circulación debidamente señalizados.
- Contemplar en los senderos accesibles una altura superior a 2.10m libre de obstáculos (iluminación, ramas de árboles, cartelera) que no pueden ser percibidos desde el suelo, permitiendo una mejor circulación.
- Contar con un borde de seguridad de 0.10m o delimitación con piedras en ambos lados del sendero accesible, para las personas con discapacidad visual que se movilizan con bastón.
- Espacio con pasamanos y barras de apoyo.
- Señales táctiles que utilicen el color y la textura.
- Señales sonoras para alarmas de emergencia.
- Incorporación de documentos y señalética en Braille.
- Sistemas de información sonora.
- Entorno con buena acústica y con una iluminación general uniforme.
- Proteger las paredes y bordes mediante acabados despuntados.
- La disposición de mobiliario no debe obstruir ni dificultar el desplazamiento.
- Aplicaciones móviles que permitan acceder a la información del sitio.

Personas con discapacidad Auditiva

- Itinerarios de circulación debidamente señalizados.
- Senderos accesibles
- Entorno acústico que minimice las interferencias y el ruido-ambiente.
- Presencia de sistemas, señales de aviso y alarma que comuniquen la información de manera visual o vibratoria.
- Dispositivos amplificadores de sonido como el bucle magnético, de uso individual o de uso colectivo.

- Sistemas de reconocimiento de voz.
- Buena iluminación para que se pueda percibir la información de forma visual.
- Información acústica acompañada de información visual y escrita mediante subtítulos.
- Aplicaciones móviles que permitan acceder a la información del sitio.

5.2.2 Pautas de seguridad para las personas con discapacidad física, visual y auditiva

Como principales pautas se deberán promover acciones de información, prevención, concientización y educación sobre seguridad. Por otro lado, concientizar a los prestadores de servicios y las comunidades receptoras que el turismo accesible es una responsabilidad de todos y capacitar a los servidores públicos para incorporarse a la actividad como informador y promotor turístico.

Pautas de seguridad en la Reserva Pinar del Norte

- Brindar información sobre los medios de transporte disponibles
- Disponer de un ingreso accesible y bien identificado
- Registrar el número de personas con discapacidad que ingresan a la reserva para organizar de mejor manera la asistencia necesaria.
- Llevar un registro de acuerdo al tipo de discapacidad, edad, procedencia, contacto y número de acompañantes.
- Informar sobre la dificultad del recorrido (longitud del sendero, tipo del suelo, presencia o no de zona de descanso y cada cuántos metros se encuentra).
- Prever las dificultades que puede presentar el recorrido en caso de lluvia.
- Capacitar al personal en el trato a personas con discapacidad.
- Brindar información concreta, veraz y actualizada.
- Disponer de un área de wifi, de modo que las personas con discapacidad puedan acceder a los medios de comunicación disponibles.
- Establecer un sistema de comunicación sencillo e intuitivo para todas las personas.
- Incluir en el protocolo de evacuación a las personas con discapacidad.
- Emplear ayudas técnicas y visuales para complementar la información.
- Disponer de un mapa táctil, donde se identifique los ingresos, recorrido y salidas de emergencia.

- Contar con la información de ubicación y teléfonos de los servicios de seguridad pública (policía, gendarmería, etc.).
- Contar con la información de farmacias y días de guardias de las mismas, hospitales u otros centros de asistencia cercanos, estos datos se los puede incluir en mapas a lo largo del recorrido, folletos, etc.
- Contar con información de los sitios de reparación, reposición de prótesis y equipos y de las clínicas veterinarias para perros guías.
- Disponer de un botiquín de primeros auxilios, como así también capacitar al personal en la asistencia primaria ante una urgencia.

Pautas de seguridad en las salas de los museos y áreas comunes

- Transmitir a través de la folletería y en forma digital la información sobre el recorrido de los museos, donde se encuentran las salidas de emergencia.
- Monitorear las salas y espacios para garantizar la seguridad de todos los turistas.
- Que las personas con discapacidad puedan reconocer e identificar rápidamente las señales de emergencia, como ser una señal lumínica o sonora y las puertas de salida.
- Capacitar al personal que se encarga de recibir a las personas con discapacidad en el manejo de la lengua de señas y trato adecuado.
- Que exista una buena iluminación para facilitar la comunicación.
- Disponer el mobiliario (vitrinas en exposición, muebles) dentro del museo de manera que permita una circulación segura, donde no existan elementos salientes o en punta.
- Transmitir la información a través de pantallas, contemplando el audio y subtítulos.
- Incorporar bucles magnéticos en las salas de exposición.
- Contar con una adecuada señalización de los sanitarios
- Los sanitarios deberán contar con una luz, alarma y timbre de emergencia, en caso de ser necesario evacuar el edificio.
- Las puertas de los aseos, deben disponer de un sistema de colores que permita desde el exterior saber si está libre u ocupado. Así como, apertura hacia afuera.

5.2.3 Situaciones de riesgo que pueden existir para la seguridad y la salud de las personas con discapacidad

Se denomina **riesgo** a la **contingencia o proximidad de un suceso adverso** que puede producir un daño social, ambiental y económico en un espacio definido durante un tiempo determinado. El riesgo existe **en función a** la relación entre **la amenaza**, factor externo al sujeto, objeto o sistema producido por circunstancias naturales o humanas que pueden causar daños a personas, o bienes y **la vulnerabilidad** factor interno de un sujeto, objeto o sistema expuesto a una amenaza que puede ser dañado (Perez y Grünewald, s/d).

Riesgos de las personas con discapacidad física

- Inaccesibilidad del medio de transporte al atractivo turístico.
- Tropezar con los senderos en mal estado.
- Disponer de información desactualizada e imprecisa.
- No conocer la existencia de una emergencia.
- Sufrir un robo.
- Extraviar sus elementos personales (celular, documentos).
- Que se rompa la silla de ruedas, muletas, bastón u otro producto de apoyo empleado.
- Quedarse encerrado en los sanitarios y no disponer de un sistema de aviso de emergencia.

Riesgos de las personas con discapacidad visual

- Inaccesibilidad del medio de transporte al atractivo turístico.
- Disponer de información desactualizada e incorrecta y sólo en formato visual.
- Tener un accidente en los senderos por falta de señalización, delimitación o presencia de obstáculos como ramas, faroles, carteles que invaden el espacio aéreo del sendero.
- Ignorar una situación eventual de peligro.
- Sufrir desorientación.
- Sufrir un robo.
- Extraviar sus elementos personales (celular, documentos).
- Quedarse encerrado en los sanitarios y no disponer de un sistema de aviso.

Riesgos de las personas con discapacidad auditiva

- Transporte inaccesible
- Disponer de información desactualizada e incorrecta
- Que la información se brinde solo en formato audible
- Sufrir un accidente por la existencia de obstáculos (desniveles, elementos salientes, agujeros, etc.) en los recorridos e itinerarios.
- Desconocer la existencia de una emergencia dentro del edificio, como por ejemplo, un incendio en una de las salas.
- Perderse del grupo por estar concentrado observando algo en particular.
- Desorientación en ambientes ruidosos.
- No comprender lo que el guía informa sobre las salidas de emergencia, evacuación o salas que no están abiertas al público.
- Pérdida o extravío de documentos o elementos personales.
- Sufrir un robo
- Que los espacios no esten bien señalizados
- Quedarse encerrado en el baño y que no haya forma de comunicarse tanto hacia el exterior, como al interior, si existiera una emergencia.

5.2.4 Estrategias preventivas que minimicen los riesgos

El éxito de un destino turístico es tener un sistema de seguridad basado en la “prevención”, es decir prever anticipadamente las cosas, pero también imaginar lo que puede ocurrir, basado en nuestros conocimientos y experiencias.

De acuerdo a los riesgos mencionados, se tendrán en cuenta las estrategias preventivas correspondientes a un conjunto de acciones, que buscan evitar o disminuir la probabilidad de la ocurrencia de las causas posibles del problema potencial.

Estrategias preventivas orientadas a las personas con discapacidad física

- Brindar información completa sobre los medios de transporte de acceso (bus de línea, taxi, remis) a través de la página web.
- Brindar folletería o información con QR con el detalle de los senderos y recorridos.
- Mantener la información actualizada en la página web
- Colocar un zócalo en los bordes de las pasarelas para marcar bien el camino.

- Establecer un plan de mantenimiento continuo con el fin de reparar las roturas, grietas y/o pozos de los senderos.
- Identificar claramente el punto de encuentro en caso de extravío.
- Proporcionar información de manera física o digital sobre los servicios que dispone el turista cuando necesita asistencia.
- Disponer de una silla de ruedas para el ingreso y recorrido por los museos.
- Monitorear las salas de los museos para evitar robos.
- Incorporar carteles en los museos y espacios comunes que indique el cuidado de los efectos personales.
- Elaborar un protocolo de evacuación adecuado a personas con discapacidad física.
- Capacitar al personal en el trato adecuado a personas con discapacidad física y en aspectos referidos a la seguridad.
- Establecer los requisitos sanitarios y de higiene.
- Contar con información sobre teléfonos útiles, principalmente servicios de seguridad y emergencias médicas, farmacias de turno.
- Información sobre ortopedias en destino.
- Contar con un sistema adecuado y en regla de protección ante incendios.
- Indicación clara y visible de la prohibición de fumar en los lugares donde ello constituya peligro de incendio.

Estrategias preventivas orientadas a las personas con discapacidad visual

- Brindar información completa sobre los medios de transporte de acceso (bus de línea, taxi, remis) a través de la página web.
- Mantener la información actualizada y que sea accesible a través de la página web.
- Disponer de un mapa táctil al ingreso a través del cual se puede reconocer el recorrido y el punto de encuentro en caso de estar perdido.
- Transmitir la información relevante de los recorridos y ubicación de espacios por medio de audios descriptivos.
- Entregar folletería en Braille y con QR que permita a las personas orientarse fácilmente y saber dónde dirigirse en caso de estar perdido.
- Mantenimiento permanente de la cartelería que se incluye en el lugar, la cual presenta colores contrastantes y escritura de tamaño grande que permite la lectura de las personas con disminución visual.

- Colocar un zócalo en los bordes de las pasarelas
- Plan de poda y mantenimiento de árboles y arbustos que pueden obstaculizar el espacio aéreo de los senderos.
- Establecer un plan de mantenimiento continuo con el fin de reparar las roturas, grietas y/o pozos de los senderos
- Monitorear las salas del museo para evitar robos y colocar alarmas sonoras en las áreas comunes, en las salas de exposición y en los sanitarios.
- Incorporar carteles con letra de tamaño grande y Braille, en los museos y espacios comunes, que indique el cuidado de los efectos personales.
- Las salidas de emergencia deben estar bien señalizadas mediante información podotáctil.
- Elaborar un protocolo de evacuación adecuado a personas con discapacidad visual.
- Contar con un sistema adecuado y en regla de protección ante incendios.
- Informar por parlante o por medio de un mapa táctil la prohibición de fumar en los lugares donde ello constituya peligro de incendio.
- Capacitar al personal en el trato adecuado a personas con discapacidad visual y en aspectos referidos a la seguridad.
- Establecer los requisitos sanitarios y de higiene

Estrategias preventivas orientadas a las personas con discapacidad auditiva

- Brindar información completa sobre los medios de transporte de acceso (bus de línea, taxi, remis) a través de la página web.
- Al ingreso indicar con carteles bien señalizados cuál es el punto de encuentro en caso de desorientación o extravío.
- Señalizar adecuadamente los recorridos, emplear iconos, pictogramas de fácil comprensión y folletería que permita a la persona ubicarse correctamente.
- Mantener la información actualizada y que sea accesible a través de la página web.
- Capacitar al personal en el manejo de lengua de señas o contar con el acompañamiento de un intérprete de ser necesario.
- Identificar claramente las salidas de emergencia.
- Colocar una alarma lumínica en los sanitarios de los museos.
- Colocar un dispositivo de bucle magnético en las salas de los museos.
- Establecer los requisitos sanitarios y de higiene

- Capacitar al personal en el trato adecuado a personas con discapacidad auditiva y aspectos vinculados a la seguridad.
- Incorporar carteles en los museos y espacios comunes que indique el cuidado de los efectos personales
- Monitorear las áreas comunes
- Contar con información sobre teléfonos útiles (emergencias médicas, farmacias de turno)
- Indicación clara y visible de la prohibición de fumar en los lugares donde ello constituya peligro de incendio.
- Elaborar un protocolo de evacuación adecuado a personas con discapacidad auditiva.
- Contar con un sistema adecuado y en regla de protección ante incendios.
- Colocar alarmas visuales en las áreas comunes, en las salas de exposición

5.2.5 Componentes humanos y técnicos necesarios para implementar las estrategias

Respecto al componente humano será necesario identificar los empleados de la reserva y museos, el personal de recepción e informes, personal de seguridad y los guías especializados, para que sean capacitados en el trato hacia las personas con discapacidad, de modo que se sientan bien recibidos, atendidos e informados.

El personal deberá dirigirse siempre de frente al interlocutor, lo cual generará mayor confianza y habrá mayor comprensión de lo que se busca transmitir. Se podrá ayudar con la escritura de modo de completar la expresión oral. Las instrucciones o datos deben darse en forma clara y concisa. Deberán tener conocimiento sobre el plan de evacuación, sobre aspectos vinculados a la seguridad y primeros auxilios.

Respecto a los componentes técnicos, en primer lugar se deberá contar con una silla de ruedas de tamaño adecuado que permita ingresar a los museos y recorrer las salas.

La información se podrá transmitir mediante folletería, la cual también deberá estar disponible en braille. Así como, aplicaciones móviles que permitan a través de un código QR, conocer y leer las características de los elementos que se exponen, de manera permanente o temporal, en los museos. Junto con esto se podrá ofrecer como un servicio adicional, un sistema de audio guía para complementar la información. Aplicaciones que se descarguen en los dispositivos móviles personales que permitan acceder a la información del sitio.

Por otro lado, se podrán incorporar maquetas o planos esquemáticos con alto contraste visual y en relieve, lo que facilitará la orientación y el reconocimiento de los espacios.

Además, se deberán incorporar pantallas táctiles e interactivas, así como televisores, donde se puedan observar videos subtítulos, con una persona que comunique la información por medio de lengua de señas. Es necesario incorporar en las distintas salas, un dispositivo de aro magnético para permitir la accesibilidad a personas con hipoacusia.

También se deberán incorporar cámaras de seguridad para detectar cualquier funcionamiento extraño o situación de inseguridad. Así como detectores de incendio. Es imprescindible contar con wifi gratuito de modo que todas las personas puedan comunicarse a través de su dispositivo móvil.

Sistema de seguridad Turística. Aspectos Claves.

En la siguiente tabla se busca sintetizar la información elaborada previamente, de modo que quede plasmada de manera práctica y sencilla. La repetición de los conceptos es intencional debido a que se quiere enfatizar en la necesidad de ser considerados para cada segmento de personas con discapacidad.

Tabla 2. Sistema de seguridad Turística. Aspectos Claves.

Requerimientos de las personas con discapacidad	
Personas con discapacidad Física	
<i>Requerimientos</i>	
	Itinerarios accesibles Ancho mínimo de senderos de 1.50m Suelo regular, antideslizante y sin obstáculos Cartelería visible y clara Ayudas técnicas ante pérdidas de equilibrio Dispositivos de manipulación de fácil alcance Diseño sin salientes de bordes y paredes Disposición del mobiliario Buena iluminación del espacio Sanitarios accesibles Aplicaciones móviles que se descarguen en los dispositivos personales que permitan acceder a la información del sitio
Personas con discapacidad visual	
<i>Requerimientos</i>	
	Itinerarios accesibles y bien señalizados Senderos accesibles con una altura libre de obstáculos no inferior a 2.10m y con borde de seguridad de 0.10m Espacio con pasamanos y barras de apoyo Señales táctiles de color y textura Señales sonoras para alarmas de emergencia Documentos y señalética en Braille Sistemas de información sonora Entorno con buena acústica Iluminación uniforme Paredes y bordes con acabados despuntados Sanitarios accesibles Disposición del mobiliario que no dificulte el desplazamiento Aplicaciones móviles que se descarguen en los dispositivos personales que permitan acceder a la información del sitio

Personas con discapacidad auditiva	
Requerimientos	Itinerarios debidamente señalizados con cartelera de fácil interpretación Entorno acústico que minimice las interferencias y el ruido ambiente Señales de aviso y alarma visual o vibratoria Bucle magnético de uso individual o de uso colectivo Sistema de reconocimiento de voz Buena iluminación Información visual y escrita por subtítulos Aplicaciones móviles que se descarguen en los dispositivos personales que permitan acceder a la información del sitio
Pautas de Seguridad	
Personas con discapacidad Física	
	Pautas de Seguridad
Reserva natural	Información sobre medios de transporte disponibles Ingreso accesible y bien identificado Registrar el ingreso de la persona con discapacidad física (edad, procedencia, contacto, número de acompañantes) Brindar información sobre la dificultad del recorrido (longitud del sendero, tipo del suelo, presencia o no de zona de descanso, dificultad en caso de lluvia) Identificar las salidas de emergencia Protocolo de evacuación para personas con discapacidad física Brindar información veraz y actualizada Personal capacitado en el trato de personas con discapacidad física Disponer de un área de Wifi Información de los servicios de seguridad pública; sobre hospitales, farmacias, ortopedias y sobre clínicas veterinarias para perros guías Disponer de un botiquín de primeros auxilios

Museos	Transmitir a través de la folletería y en forma digital la información sobre el recorrido de los museos Identificar rápidamente las señales de emergencia y las puertas de salida Buena iluminación para facilitar la comunicación Monitorear las salas y espacios Mobiliarios sin salientes que permita una circulación segura Disponer de sanitarios accesibles y bien identificados
Personas con discapacidad Visual	
	<i>Pautas de Seguridad</i>
Reserva natural	Información sobre medios de transporte disponibles Ingreso accesible Registrar el ingreso de la persona con discapacidad visual (edad, procedencia, contacto, número de acompañantes) Brindar información sobre el recorrido y salidas de emergencia mediante folletería en Braille, mapa táctil o de forma audible Protocolo de evacuación para personas con discapacidad visual Brindar información veraz y actualizada Personal capacitado en el trato de personas con discapacidad visual Disponer de un área de Wifi Información de los servicios de seguridad pública; sobre farmacias, hospitales y ópticas. Información sobre clínicas veterinarias para perros guías Disponer de un botiquín de primeros auxilios

Museos	Reconocer rápidamente las señales de emergencia sonora y las puertas de salida Buena iluminación para facilitar la comunicación Incorporar bucles magnéticos en las salas de exposición Monitorear las salas y espacios Mobiliarios sin salientes que permita una adecuada circulación Disponer de sanitarios accesibles, con alarma sonora y bien identificados
Personas con discapacidad Auditiva	
	<i>Pautas de Seguridad</i>
Reserva natural	Información sobre medios de transporte disponibles Ingreso accesible Registrar el ingreso de la persona con discapacidad auditiva (edad, procedencia, contacto, número de acompañantes) Brindar información sobre el recorrido y salidas de emergencia Protocolo de evacuación para personas con discapacidad auditiva Brindar información veraz y actualizada Emplear ayudas técnicas y visuales para complementar la información Personal capacitado en el trato de personas con discapacidad auditiva Disponer de un área de Wifi Información de los servicios de seguridad pública; farmacias, hospitales y sitios de reposición de prótesis. Disponer de un botiquín de primeros auxilios
Museos	Reconocer rápidamente las señales de emergencia visual y las puertas de salida Buena iluminación para facilitar la comunicación Monitorear las salas y espacios Mobiliarios sin salientes que permita un desplazamiento seguro Disponer de sanitarios accesibles con alarma visual y bien identificados

Situaciones de riesgos y estrategias	
Personas con discapacidad Física	
<i>Situaciones de riesgo</i>	<i>Estrategias</i>
☐ Transporte inaccesible	Brindar información completa sobre los medios de transporte de acceso (bus de línea, taxi, remis) a través de la página web.
☐ Accidente en los senderos por estar en mal estado	Proporcionar información sobre los servicios de asistencia al turista Colocar un zócalo en los bordes de las pasarelas para marcar bien el camino. Establecer un plan de mantenimiento continuo con el fin de reparar las roturas, grietas y/o pozos de los senderos.
☐ Disponer de información desactualizada e incorrecta	Mantener la información actualizada en la página web Brindar folletería o información con QR con el detalle de los senderos y recorridos. Capacitación periódica del personal de atención al público.
☐ Hurtos ☐ Extravío de documentos personales	Monitorear las salas del museo para evitar robos. Capacitar al personal en el trato adecuado a personas con discapacidad física y sobre aspectos referidos a la seguridad. Incorporar carteles en los museos y espacios comunes que indique el cuidado de los efectos personales
☐ Que se rompa la silla de ruedas, muleta, bastón u otro producto de apoyo	Disponer de una silla de ruedas para el ingreso y recorrido por los museos. Disponer de información sobre ortopedias, farmacias de turno y teléfono de emergencias médicas.

☐ Desconocer la existencia de una emergencia ☐ No contar con sistema de aviso en los sanitarios	Elaborar un protocolo de evacuación. Contar con sistema de alarma en sanitarios y áreas comunes. Identificar el punto de encuentro en caso de extravío. Contar con un sistema adecuado y en regla de protección ante incendios Indicación clara y visible de la prohibición de fumar en los lugares que impliquen peligro de incendio. Establecer los requisitos sanitarios y de higiene.
Personas con discapacidad Visual	
<i>Situaciones de riesgo</i>	<i>Estrategias</i>
☐ Transporte inaccesible	Brindar información completa sobre los medios de transporte de acceso (bus de línea, taxi, remis) a través de la página web.
☐ Disponer de información desactualizada e incorrecta ☐ Que la información se brinde solo en formato gráfico y visual ☐ Desorientación	Mantener la información actualizada y que sea accesible a través de la página web. Disponer de un mapa táctil al ingreso Transmitir la información relevante de los recorridos y ubicación de espacios por medio de audios descriptivos. Entregar folletería en Braille y con QR que permita a las personas orientarse fácilmente y saber dónde dirigirse en caso de estar perdido. Mantenimiento permanente de la cartelería que se incluye en el lugar, la cual presenta colores contrastantes y escritura de tamaño grande que permite la lectura de las personas con disminución visual.

☐ Tener un accidente por falta de señalización, mal estado de los senderos o presencia de obstáculos que invadan el espacio aéreo de los mismos	Colocar un zócalo en los bordes de las pasarelas y señalar adecuadamente los recorridos Plan de poda y mantenimiento de árboles y arbustos que pueden obstaculizar el espacio aéreo Proporcionar información sobre los servicios de asistencia al turista Contar con información sobre teléfonos útiles (emergencias médicas, farmacias de turno) Establecer un plan de mantenimiento continuo con el fin de reparar las roturas, grietas y/o pozos de los senderos
☐ Ignorar una situación eventual de peligro ☐ No contar con sistema de aviso en los sanitarios	Elaborar un protocolo de evacuación Colocar alarmas sonoras en las áreas comunes, en las salas de exposición y en los sanitarios. Informar la prohibición de fumar en los lugares que constituyan un peligro. Contar con un sistema adecuado y en regla de protección ante incendios. Salidas de emergencia bien señalizadas mediante información podotáctil. Establecer los requisitos sanitarios y de higiene
☐ Hurtos ☐ Extravío de elementos personales	Monitorear los espacios comunes Capacitar al personal en el trato adecuado a personas con discapacidad visual y aspectos vinculados a la seguridad. Incorporar carteles con letra de tamaño grande y Braille, en los museos y espacios comunes, que indique el cuidado de los efectos personales
Personas con discapacidad Auditiva	
Situaciones de riesgo	Estrategias

☐ Transporte inaccesible	Brindar información completa sobre los medios de transporte de acceso (bus de línea, taxi, remis) a través de la página web.
☐ Falta de información sobre la existencia de obstáculos y sobre los itinerarios. ☐ Disponer de información desactualizada e incorrecta y que se brinde solo de manera audible.	Señalizar adecuadamente los recorridos, emplear iconos o pictogramas de fácil comprensión que permita a la persona ubicarse Entregar folletería y brindar información mediante código QR Mantener la información actualizada y que sea accesible a través de la página web. Capacitar al personal en el manejo de lengua de señas o contar con el acompañamiento de un intérprete de ser necesario. Colocar un dispositivo de bucle magnético en las salas de los museos
☐ Hurtos ☐ Extravío de elementos personales ☐ Desorientación en ambientes ruidosos	Capacitar al personal en el trato adecuado a personas con discapacidad auditiva y aspectos vinculados a la seguridad. Monitorear las áreas comunes Incorporar carteles en los museos y espacios comunes que indique el cuidado de los efectos personales Al ingreso indicar con carteles bien señalizados cuál es el punto de encuentro en caso de desorientación o extravío.
☐ No comprender lo que el guía informa sobre las salidas de emergencia, evacuación o salas que no están abiertas al público ☐ Desconocer la existencia de una emergencia ☐ No contar con sistema de aviso en los sanitarios	Identificar claramente las salidas de emergencia. Elaborar un protocolo de evacuación Contar con un sistema adecuado y en regla de protección ante incendios. Informar la prohibición de fumar donde implique un peligro de incendio. Contar con información sobre teléfonos útiles (emergencias médicas, farmacias de turno) Colocar alarmas visuales en las áreas comunes, en las salas de exposición y en los sanitarios. Requisitos sanitarios y de higiene.

Componentes humanos y técnicos	
Personas con discapacidad Física	
Componentes humanos	Identificar a los empleados de la reserva y museos, el personal de recepción e informes, personal de seguridad y los guías especializados Capacitación en la atención a personas con discapacidad física El personal deberá dirigirse siempre de frente al interlocutor y brindar información clara y concisa. Conocimiento del plan de evacuación, seguridad y primeros auxilios
Componentes Técnicos	Silla de ruedas de tamaño adecuado Información mediante folletería y QR Aplicaciones que se descarguen en los dispositivos móviles personales que permitan acceder a la información del sitio Sistema de audioguía Videos subtítulos Pantallas táctiles e interactivas Cámaras de seguridad Sistema de alarma Detectores de incendio Internet Wifi Otros
Personas con discapacidad Visual	
Componentes humanos	Identificar a los empleados de la reserva y museos, el personal de recepción e informes, personal de seguridad y los guías especializados Capacitación en la atención a personas con discapacidad visual El personal deberá dirigirse siempre de frente al interlocutor y brindar información clara y concisa Conocimiento del plan de evacuación, seguridad y primeros auxilios

Componentes Técnicos	Mapa táctil Maquetas con alto contraste visual y relieve Folletería en Braille y QR Aplicaciones móviles Sistema de audioguía Cámaras de seguridad Sistema de alarma sonoro Detectores de incendio Internet Wifi Otros
Personas con discapacidad Auditiva	
Componentes humanos	Identificar a los empleados de la reserva y museos, el personal de recepción e informes, personal de seguridad y los guías especializados Capacitación en la atención a personas con discapacidad auditiva El personal deberá dirigirse siempre de frente al interlocutor y brindar información clara y concisa. Se podrá ayudar con la escritura de modo de completar la expresión oral Manejo de lengua de señas Conocimiento del plan de evacuación, seguridad y primeros auxilios
Componentes Técnicos	Dispositivos de aro magnético Información mediante folletería y QR Aplicaciones móviles Videos subtítulos Pantallas táctiles e interactivas Cámaras de seguridad Sistema de alarma lumínica Detectores de incendio Internet Wifi Otros

Fuente: Elaboración propia.

5.2.6 Auditoría

Respecto a la implementación de un sistema de auditoría se contemplan los métodos más convenientes para corroborar la efectividad del modelo planteado, de modo de hacer una revisión de los procedimientos desarrollados en el sistema de seguridad turística y realizar modificaciones e introducir mejoras.

La auditoría se implementará a través de charlas e intercambios que los guías especializados puedan tener con las personas con discapacidad, una vez finalizado el recorrido. En este mismo sentido se podrán formalizar encuestas (en papel o por medio de aplicaciones móviles) sobre la calidad en la prestación del servicio y aspectos vinculados a la seguridad en los recorridos y visitas. A fin de establecer un registro de los comentarios de los turistas respecto a la seguridad del sitio.

El personal deberá estar capacitado para actuar en caso de emergencia y en primeros auxilios, de modo de poder asistir a las personas con discapacidad de ser necesario. Se deberán programar simulacros de emergencia de manera periódica.

Registrar y verificar el correcto funcionamiento de las cámaras de seguridad y de las alarmas de emergencia instaladas en los espacios comunes, salas de museo, área de servicios y sanitarios.

Finalmente se contempla prever la existencia de un sistema de notificación de problemas de seguridad de los turistas.

6. CONCLUSIONES

La accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma. Los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios. Facilitarán la experiencia turística y mejorarán la calidad de vida de los ciudadanos y visitantes.

A nivel nacional, Villa Gesell es uno de los principales lugares turísticos preocupados por el desarrollo de la accesibilidad del destino. Con la reconstrucción del frente costero comienza una etapa de renovación de los balnearios y playas dando lugar al desarrollo en favor de la accesibilidad turística. Por otro lado, las obras efectuadas en el centro comercial, la refacción de calles, veredas y el acondicionamiento de la Reserva Pinar del Norte, sitio natural e histórico; contribuyeron a afianzar este destino en materia de accesibilidad.

A lo largo de este estudio he investigado en profundidad la situación del turismo accesible en el destino. El análisis de la información documental y bibliográfica; la observación directa llevada a cabo hacia fines del año 2020, durante 2021 y 2022, períodos en los cuales en reiteradas oportunidades me hice presente en Villa Gesell y las entrevistas realizadas me permitió ahondar, obtener y acceder a información de primera mano. Conociendo el destino en diferentes temporadas y períodos del año, lo cual me ha posibilitado tener una mirada más abarcativa y general del campo de estudio.

Luego del análisis realizado, en referencia a los objetivos planteados, se puede decir que Villa Gesell, se presenta como un destino turístico con características practicables, de acuerdo al modelo planteado por Clotilde Amengual, mencionado en el capítulo 2.

Los alojamientos, en lo que respecta a los ingresos, estacionamiento, instalaciones, áreas comunes y servicios, aunque sin ajustarse completamente a los requisitos que lo harían plenamente accesible o adaptado, admiten su utilización por parte de las personas con discapacidad. La realidad refleja que los establecimientos cumplen las pautas de accesibilidad principalmente en lo que respecta al ingreso principal, espacios comunes y habitaciones, pero en su generalidad no se encuentran totalmente preparadas y adaptados. Un punto a remarcar es que no se detecta, una preparación de los empleados, en la atención a personas con discapacidad.

De igual modo sucede con los servicios gastronómicos. Los establecimientos presentan un ingreso adecuado, con rampa de acceso y puerta con un ancho correspondiente.

Pero en lo que respecta a los sanitarios accesibles y la presentación del menú, menos de la mitad se adecuan a los requerimientos necesarios. Esto mismo sucede con la capacitación del personal en la atención a personas con discapacidad.

En lo que respecta a los atractivos turísticos de Villa Gesell, la rambla costera permite la circulación para personas con movilidad reducida a través de sus 4,5 kilómetros. En algunos tramos el piso de madera se encuentra levantado y no hay barandas laterales o un zócalo que indique el borde lateral. El paseo costero presenta características practicables pero con ciertas limitaciones lo cual no lo hace plenamente accesible. Los balnearios en gran parte poseen características accesibles, en cuanto al ingreso, circulación horizontal, sanitarios accesibles, disposición de sillas anfibia y capacitación del personal, lo cual se complementa con adecuada información que se obtiene a través del sitio web oficial.

El centro comercial permite la circulación de las personas con discapacidad, la disposición del mobiliario urbano, el ancho de las veredas y la existencia de rampas para salvar los desniveles, son aspectos que facilitan el desplazamiento.

Por otro lado, en la Reserva Pinar del Norte, el sendero de madera, si bien no cuenta con un zócalo lateral, permite la circulación por el área natural, lo cual se complementa con una adecuada señalización con cartelería de madera en colores contrastados. El ingreso a los museos y el centro cultural se ve dificultado por la existencia de obstáculos como raíces y baldosas levantadas. Al tratarse de un sitio histórico no puede modificarse arquitectónicamente siendo el ancho de la puerta de entrada otro inconveniente. En el interior de los espacios la circulación, disposición del mobiliario y la información brindada es adecuada.

Los balnearios, la reserva natural y el centro comercial puntos turísticos relevantes del destino, permiten el desplazamiento y disfrute de las personas con discapacidad, en el marco de un espacio practicable.

Podemos afirmar que a partir del diagnóstico realizado sobre la oferta turística de Villa Gesell, se ha logrado comprender la situación actual del destino en lo que refiere a la accesibilidad. Lo cual permite contar con información de base de modo implementar estrategias concretas y acciones para cada caso particular.

Según refiere Grünewald, para poder llevar adelante acciones concretas en un destino es importante considerar la relación entre la política (objetivos futuros deseados), las instituciones (que llevan a cabo las políticas) y la planificación (conjunto de acciones que se llevan a cabo para poder materializar la política). Esta relación entre todos estos elementos no

se debe alterar. Si no se tiene en claro la política y lo que se va a hacer, se desperdician esfuerzos, haciendo cosas innecesarias (L. Grünewald, comunicación personal, 28 de septiembre de 2022).

Un aspecto que no se puede dejar de mencionar es la falta de continuidad de algunas acciones. Ejemplo de ello es la señalización en Braille, en los postes de las esquinas, de las calles principales o los juegos accesibles en la plaza de Av. 3 entre Paseo 111 y Paseo 110 bis que fueron destruidos y no se repusieron.

Por otro lado, siguiendo la misma línea, se puede mencionar el tema de la seguridad. Las empresas turísticas tienden a evitar la inversión en seguridad, debido a que la consideran un gasto y no un beneficio a futuro. Frente a otras situaciones que consideran más urgentes, deciden dejar la seguridad en segundo plano, sin valorar su verdadera importancia. Por ejemplo, cuando se consultó con el Área de Planeamiento del Museo y Archivo Histórico Municipal, sobre el plan de evacuación, la respuesta fue que por el momento no se estaba trabajando sobre el tema, debido a que había otras problemáticas de mayor peso.

En relación a todos estos aspectos mencionados y luego del análisis en detalle de cada eslabón de la cadena de accesibilidad, aplicada al caso de estudio, se decidió elaborar y plantear una propuesta integral de desarrollo correspondiente a un Modelo de Sistema de Seguridad Turística para personas con discapacidad física, visual y auditiva.

La seguridad es un factor que cada vez tiene más relevancia en la toma de decisiones de los turistas al hacer sus planes de viaje. La percepción de seguridad puede afectar positiva o negativamente en la experiencia de viaje, así como en la imagen del destino.

La seguridad turística tiene un carácter multidimensional que incluye temas como la protección de la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes. Así como también, de los prestadores de servicios y de las comunidades receptoras.

La propuesta concreta del modelo de seguridad turístico planteado, permitió sintetizar y esbozar de forma práctica los aspectos a tener en cuenta en lo que refiere a seguridad, en el marco de un atractivo turístico concreto de gran relevancia para el destino, correspondiente a la Reserva Pinar del Norte. Por medio de este modelo, se establecieron los requerimientos técnicos de acuerdo a la discapacidad física, visual y auditiva, las pautas de seguridad, las situaciones de riesgo que pueden existir para las personas con discapacidad y frente a ello las estrategias a aplicar para minimizar los riesgos. El componente humano y técnico para llevar a cabo las estrategias y un sistema de auditoría.

El desarrollo de este trabajo de investigación contribuirá al análisis de otros espacios turísticos naturales y culturales, como un modelo facilitador de herramientas que el municipio puede llegar a considerar al momento de pensar acciones concretas orientadas al turismo accesible.

El diagnóstico realizado en esta tesis, sobre la situación de la oferta turística accesible de Villa Gesell permitirá aportar un mayor conocimiento de la temática; tanto como información veraz y actualizada sobre la accesibilidad del destino. El desarrollo de un Modelo de Seguridad Turística permitirá tener en cuenta pautas conceptuales, a la hora de evaluar la seguridad de un área natural e histórica.

Acercarme al estudio de la accesibilidad en turismo me llevó a buscar contribuir en pos de su desarrollo y tomar conciencia sobre lo importante que es el turismo para todos.

Hay un largo camino aún por recorrer para que la accesibilidad universal sea una realidad dentro del sector del turismo. Es preciso un cambio de mentalidad y de acciones políticas organizadas y tangibles, que contemplen el respeto de los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias y que busque satisfacer las necesidades de todos los turistas y ciudadanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso López, F. (2003). *Libro Blanco. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Baker, M. (1989). *Tourism for All: A report of the working party chaired by Mary Baker*. English Tourist Board.
- Barnes, C. (1998). Las teorías de la discapacidad y los orígenes de la opresión a las personas discapacitadas en la sociedad occidental. En L. Barton (Comp.), *Discapacidad y sociedad*, (pp. 59-76). Morata.
- Barroso, M. y Flores, D. (2006). La competitividad internacional de los destinos turísticos: del enfoque macroeconómico al enfoque estratégico. *Cuadernos de Turismo*, 17, 7-24.
- Bertolucci Blanco, M. y Grünewald, L. (2014). *Seguridad Turística. Información, Asistencia y Protección al Turista. Experiencias Latinoamericanas*. Universidad Nacional de Quilmes.
- Bonnefoy, J. C. y Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. ILPES.
- Calgaro, M. (2021). *Conflictos de manejo entre áreas naturales protegidas y destinos turísticos de la eco-región Pampa. Casos de estudio Paisaje Protegido de interés provincial Sierras de Tandil Reserva Natural Municipal Faro Querandí de Villa Gesell* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Quilmes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Quilmes.
- Caparé, M. (2016). *Accesibilidad en playas turísticas argentinas: Caso Balneario Municipal Villa Gesell* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de La Plata.
- Corporación Ciudad Accesible.(2018). *Paraderos y refugios peatonales. Claves para la Accesibilidad al transporte público*. Corporación Ciudad Accesible.
- Cruz, M. (2020). La relación entre la discapacidad intelectual, la inteligencia y la eugenesia en la América del siglo XX. *Revista Española de Discapacidad*, 8(I), 261-271.
- De Ortúzar, M. G. (2018). Justicia, capacidades diversas y acceso igualitario a las tecnologías de la información y comunicación (TIC): el impacto de la desigualdad relativa en el cuidado de la salud. *Revista Española de Discapacidad*, 6 (1), 91-111.
- Díaz Velázquez, E. (2010). Ciudadanía, identidad y exclusión social de personas con discapacidad. *Política y Sociedad*, 47 (1), 115-135.

- Di Nasso, P. (2004). *Mirada Histórica de la discapacidad*. Fundación Cátedra Iberoamericana.
- Duarte, D., Borda, G., Moura, D. y Spezia, D. (2015). Turismo Acessível no Brasil: um Estudo Exploratório sobre as Políticas Públicas e o Processo de Inclusão das Pessoas com Deficiência. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 9(3), 537-553.
- Fernández, A. (s/d). *Recuerde. Turismo accesible. Sistema de información y prevención en turismo accesible*. Universidad Nacional de Quilmes.
- Fernández Alles, M. (2007). *Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*. Universidad de Cádiz.
- Fischer, M. A. (2019). *Villa Gesell : ¿Ciudad cultural? : las representaciones en torno a la actividad cultural de una ciudad no metropolitana* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio Institucional UNSAM.
- García Alonso, I. (2005). Concepto actual de discapacidad intelectual. *Psychosocial Intervention*, 14(3), 255-276.
- Garnier, L. (2000). *Función de coordinación de planes y políticas*. ILPES.
- Grünewald, L., Fernández, A., Torrejón, A. (2015). *Tesauros temáticos. Turismo Accesible y Derechos Humanos*. Universidad Nacional de Quilmes.
- Grünewald, L. (2021). Accesibilidad, Seguridad y Calidad. Indicadores básicos del turismo accesible para el éxito de un destino o empresa turística. En M. Calgaro, C.Curbelo, J. Ruival y L. Grünewald (Comp.), *Turismo Accesible, inclusivo y para todos. El legado de Águeda Fernández* (pp. 117-127). Universidad Nacional de Quilmes.
- Jiménez Lara, A. (2007). Conceptos y tipologías de la discapacidad. Documentos y normativas de clasificación más relevantes. En R. De Lorenzo y L. Pérez Bueno (Eds.), *Tratado sobre Discapacidad* (pp. 177-184). Editorial Thompson Reuters Aranzadi.
- Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (2003). *Bases conceptuales para el ciclo de cursos sobre gerencia de proyectos y programas*. ILPES.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2018). *Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad: resultados definitivos 2018*. INDEC.
- Kuhn, T. (2004). *La estructura de las revoluciones científicas*. Fondo de Cultura Económica.
- López, R.A. y Marcomini, S.C. (2008). *Erosión y manejo costero de Villa Gesell*. Unión por Gesell.

- Ministerio de Turismo de la Nación (2010). *Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y guía de autoevaluación*. MINTUR.
- Monfort Mir, V. M. (1999). *Competitividad y factores críticos de éxito en los destinos turísticos mediterráneos: Benidorm y Peñíscola*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Valencia]. Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.
- Organización de las Naciones Unidas (2006). *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. ONU.
- Organización Mundial de la Salud (1946). *Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. Conferencia Sanitaria Internacional. OMS.
- Organización Mundial de la Salud (1980). *Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías*. OMS.
- Organización Mundial de la Salud (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF*. OMS.
- Organización Mundial de la Salud (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. OMS.
- Organización Mundial de la Salud (2008). *El derecho a la salud. Folleto informativo N° 31*. OMS.
- Organización Mundial de la Salud (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. OMS.
- Organización Mundial del Turismo (1980). *Declaración de Manila sobre el turismo mundial*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (1991). *Para un turismo accesible a minusválidos en los años 90*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2000). *Indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos. Guía Práctica*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2003). *La calidad del turismo: un marco conceptual*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2005). *Hacia un Turismo Accesible para Todos*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo Accesible definición*

y contexto. OMT.

- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2016). *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2016). *Medidas recomendadas para la seguridad en turismo. Compilación de recomendaciones de la OMT 1975–2015*. OMT.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2001). *Participación ciudadana. Manual de la OCDE sobre información, consulta y participación en la elaboración de políticas públicas*. OCDE.
- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. CINCA.
- Palacios, A. y Bariffi, F. (2007). *La discapacidad como una cuestión de derechos humanos. Una aproximación a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. CINCA.
- Palacios A. y Romañach, J. (2006). *El modelo de la diversidad. La Bioética y los Derechos Humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional*. Diversitás Ediciones.
- Palmiotti, J. (s/d). *Turismo Accesible. Consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico*. Defensoría del Turista.
- Pérez, D. y González Velasco, D. (2003). *Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos*. CERMI.
- Rofman, A. y Villar, A. (2007). *Actores del desarrollo local. Módulo de Formación General: Desarrollo Local*.
- Rucci, A. (2018). *Discapacidad en el MERCOSUR: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de La Plata.

- Sherlaw, W., Lucas, B., Jourdain, A. y Monaghan, N. (2013). Disabled people, inclusion policy, better outcomes through a public health approach. *Disability and Society*, 29 (3), 444-459.
- Sistema Argentino de Calidad Turística (2023). *Directrices de Accesibilidad para Espacios y Servicios Turísticos*. SACT.
- Stang Alva, M. F. (2011). *Las personas con discapacidad en América Latina: del reconocimiento jurídico a la desigualdad real*. Naciones Unidas, Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE), CEPAL.
- Turismo Provincia de Buenos Aires (s/d). Servicios Accesibles distinguidos. Buenos Aires Provincia. https://buenosaires.tur.ar/media/files/buenosairesturar_servicios_distinguidos_accesibles.pdf
- The Center for Universal Design (1997). *Principles of Universal Design*. NC State University.
- Vega, P. (2006). *La accesibilidad del transporte en autobús: Diagnóstico y soluciones*. Colección Documentos. Serie Documentos Técnicos N° 21001. Instituto de Mayores y Servicios Sociales, IMSERSO.
- Vera, J. F. (1997). *Análisis territorial del turismo*. Ariel Geografía.
- Villar, A. (2007). *Políticas municipales de desarrollo económico social. Revisando el desarrollo local*. Ciccus.
- Wallingre, N. (2007). Limitaciones o beneficios del desarrollo local en el turismo. *Revista Tiempo de Gestión*, 3 (3), 11-20.
- World Tourism Organization (2016). *World Tourism Day 2016 “Tourism for All - promoting universal accessibility” Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain*. UNWTO.
- World Wide Web Consortium. (4 de octubre de 2019). Cómo cumplir con las directrices de accesibilidad del contenido web. <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/quickref/#navigable>

Leyes y documentos legales

Rehabilitation Act of 1973. U.S. Equal Employment Opportunity Commission. 29 de septiembre de 1973.

Declaración de los Derechos de los Impedidos. Resolución A/RES/3447(XXX). 9 de diciembre de 1975.

Medidas recomendadas para la seguridad en turismo. Resolución A/RES/284(IX). 30 de septiembre de 1991.

Reconocimiento del Código Ético Mundial para el Turismo. Resolución A/RES/56/212. 21 de diciembre de 2001.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Resolución A/RES/61/106. 13 de diciembre de 2006.

Recomendaciones generales sobre el Turismo Accesible. Resolución A/RES/637(XX). Agosto de 2013.

Ley 24.314 de 1994. Accesibilidad de personas con movilidad reducida. 12 de abril de 1994. B.O. No. 27868.

Ley 24.901 de 1997. Sistema de prestaciones básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad. 5 de diciembre de 1997. B.O.No. 28789.

Ley 25.643 de 2002. Ley Nacional de Turismo Accesible. 12 de septiembre de 2002. B.O.No. 29.982.

Ley 25.997 de 2005. Ley Nacional de Turismo. 7 de enero de 2005. B.O.No.30565.

Ley 26.378 de 2008. Apruébase la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo.9 de junio de 2008. B.O.No 31422.

Ley 26.522 de 2009. Ley sobre los Servicios de Comunicación Audiovisual. 10 de octubre de 2009. B.O.No.31756.

Ley 26.653 de 2010. Ley de Accesibilidad de la Información en las Páginas Web. 30 de noviembre de 2010. B.O.No. 32038.

Ley 26.657 de 2010. Ley sobre el Derecho a la Protección de la Salud Mental. 3 de diciembre de 2010. B.O.No. 32041

Ley 26.689 de 2011. Cuidado integral de la salud de las personas con enfermedades poco frecuentes. 3 de agosto de 2011. B.O.No. 32205.

Ley 27.269 de 2016. Certificado Único de Discapacidad. Cartilla de derechos para personas con discapacidad. 31 de agosto de 2016. B.O.No. 33451.

Ley 11.695 de 1995. Normas del Consejo provincial para las personas sordas e hipoacúsicas. 21 de noviembre de 1995. B.O.No. 23015.

Ley 14.209 de 2011. Declaración de interés provincial al turismo. 14 de enero de 2011. B.O.No. 26514.

Ley 14.272 de 2011. Cartas en sistema Braille en comercios del rubro gastronómico. 15 de junio de 2011. B.O.No. 26610.

Ley 14.968 de 2017. Régimen Jurídico Básico e Integral para las personas con discapacidad. 12 de octubre de 2017. B.O.No. 28133.

Ley 15.018 de 2018. Condiciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida en alojamientos turísticos. 26 de enero de 2018. B.O. No. 28204.

Ordenanza Municipal 2050 de 2006. Plan de manejo integrado del frente costero de Villa Gesell. 1 de marzo de 2006.

Ordenanza Municipal 2051 de 2006. Código de Ordenamiento Urbano. 20 de marzo de 2006.

Ordenanza Municipal 2918 de 2019. Acompañamiento de perro guía. 5 de agosto de 2019.

Ordenanza Municipal 2924 de 2019. Autorización a las agencias de remise a contar con al menos un vehículo adaptado. 7 de octubre de 2019.

Ordenanza Municipal 3299 de 2022. Cartelería con el abecedario en lengua de señas en espacios de uso público. 7 de Noviembre de 2022.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de relevamiento utilizados. Entrevistas a Informantes clave

Entrevista a Marcelo Santurión. Propietario del Balneario y Parador Noctiluca

1. ¿Cuándo arrancaste con el desarrollo del balneario accesible?

En el 2006 comienza el desarrollo del balneario integral, hubo una reconversión del frente costero, producto de una gran sudestada que hubo en 2003. Junto con la participación de IRAM, de la Secretaría de Turismo de la Nación y de los distintos municipios de la costa (Villa Gesell, Pinamar, Necochea, entre otros) comienza el trabajo para desarrollar un Balneario accesible. A partir de ello se conformaron las directrices de calidad para playas y balnearios. Este balneario está construido con accesibilidad desde el principio, desde el primer momento yo quise hacer un balneario que sea utilizado por todos. En Argentina, el tema de la discapacidad aún no está totalmente internalizado.

2. ¿El desarrollo del Balneario Noctiluca tuvo algún efecto sobre el turismo en Villa Gesell?

Yo estaba convencido de que la posibilidad de hacer algo que pueda incluir a un universo mucho más amplio de visitantes iba a agregar valor al destino. El éxito del destino, no depende de un lugar en particular, por el contrario el destino lo hacemos todos. Todos podemos colaborar con algo que tenga que ver con la accesibilidad y estaremos abriendo el mercado a ese gran nicho que hoy está insatisfecho porque no tiene lugar. No en vano la Organización Mundial del Turismo y la Cámara Argentina de Turismo, están promoviendo el turismo accesible el cual se está tomando como prioritario.

No solamente por la cuestión económica o la posibilidad de negocio, sino que la cronología de la vida va a hacer que todos lo necesitemos.

Cuando empezamos a trabajar de lleno en la accesibilidad y el turismo accesible, fuimos viendo la enorme necesidad que había de lugares accesibles y las grandes dificultades que tenían los veraneantes y los turistas que requerían de alguna cuestión de accesibilidad para poder desarrollar sus vacaciones y para hacer que las familias tengan sus vacaciones en

conjunto, porque sino las vacaciones eran segmentadas en el tiempo o en la cantidad de personas.

Para nosotros fue muy importante cuando en el 2010, con Pamela Florindo, del Ministerio de Turismo de la Nación empezamos con las Directrices de Accesibilidad. Y tanto ella como Agustina del Papa, fueron muy importantes en el desarrollo de Noctiluca en cuanto a la accesibilidad. En 2012 obtuvimos la distinción de servicio accesible enmarcado en el sistema argentino de calidad turístico, otorgado por el Ministerio de Turismo de la Nación, junto con Gonzalo Casanova Ferro que fue otro gran impulsor, como también Nestor Bardesi en la Provincia de Buenos Aires. Él fue quien trajo la calidad al turismo de la provincia de Buenos Aires. A nosotros eso nos permitió crecer y desarrollarnos en la prestación de servicios y fuimos conformando un producto hasta que por el 2017 charlando con el intendente de aquí del lugar, Gustavo Barrera, charlando sobre las cuestiones de accesibilidad, de discapacidad y de posibilidades de prestación del servicio, decidimos llevar adelante la cuestión de la playa integrada, en aquel momento era trabajar con lo que teníamos, con las ideas y el material que teníamos. Lo que hicimos fue construir un producto público-privado. Nosotros desde el día uno, en el balneario, siempre dimos el servicio de accesibilidad.

La importancia de trabajar en conjunto con el municipio y de haber tenido el apoyo del intendente y de la estructura del estado municipal, fue que nosotros pudiéramos ampliar este servicio y hacer que ese universo se amplíe en la recepción de gente. Hoy la mayoría de los empleados que están en la playa integrada son empleados municipales, también la municipalidad tiene sillas anfibias y juntamos las sillas anfibias del municipio con las del balneario. Tenemos un servicio de veintiséis carpas que son todas accesibles. Cada vez que alguien quiere ir al agua lo único que tiene que hacer es requerirlo. Todos estos servicios que trabajamos en conjunto con el municipio, nosotros en forma privada ya lo hacíamos pero con el municipio lo que hicimos fue ampliar. Este servicio lo damos sin costo a las personas que tienen Certificado único de Discapacidad (CUD). A esa persona y tres acompañantes más, le damos sin costo todo el servicio de balneario, la estadía en la carpa y la asistencia desde que llega. Contamos con sillas de rueda de soporte, personal de asistencia, baño adaptado y cada vez que quiera ir al agua alguien del personal lo va a llevar. El hecho de solicitar el CUD nos permite brindar el servicio a quien realmente lo necesita y tener un registro. El primer año, tuvimos alrededor de doscientos CUD el segundo año seiscientos, el tercero mil trescientos. El usuario encontró el lugar.

Al haber empezado a trabajar con la accesibilidad, no solo agregamos valor al destino, sino que además la ciudad se fue contagiando. En estos últimos dos o tres años la ciudad ha ido variando su accesibilidad. Si andas por el centro te vas a encontrar que la peatonal que es la que va desde la calle 104 hasta la 108, hoy tiene veredas al nivel de calle, no te encontras con cordones. La Plaza Primera Junta que es donde se desarrollan los espectáculos más grandes de la temporada, con convocatoria de cuatro mil cinco mil personas, es accesible, está toda a nivel. La Oficina de Turismo es accesible, la rambla que es un paseo costanero que va desde el muelle hasta el museo histórico son cuatro kilómetros y medio. Alguien que tenga discapacidad motriz o esté en silla de ruedas o con andador va a poder transitar la rambla sin necesidad de bajarse sin dificultades.

3. ¿Tienen incluido el servicio de asistencia médica?

Tenemos servicio de asistencia médica, contamos con doble botiquín, oxímetro, tensiometro, DEA, cuello, tabla. Nuestro guardavidas que es privado, tiene el curso de RCP hecho. Y la última incorporación que hicimos fue la bici adaptada, para fortalecer y para ampliar la estadía de las vacaciones. Lo que hicimos fue ampliar el disfrute en esa estadía, mediante el paseo en bicicleta siempre a disposición de todos los usuarios de la playa integrada. Es un mix de una silla de ruedas con una bicicleta y tiene como ventaja que la parte de atrás se desacopla. Si vos salís a dar un paseo con alguien que va en la bici adaptada, llegas a un café desacoplas la parte de atrás y entras con una silla de ruedas convencional. No necesitas hacer ningún traspaso de silla ni nada. Tiene un doble sentido la silla adaptada, uno recreativo por el paseo en sí mismo pero también se puede utilizar como rehabilitación. Los pedales se acoplan y se desacoplan lo cual se puede utilizar para rehabilitación.

4. ¿A futuro tienen algún proyecto para desarrollar en el balneario?

Esta es una concesión pública, nosotros tenemos ciertas limitaciones en cuanto a la infraestructura y en cuanto al espacio fundamentalmente. Y a veces se necesita más espacio para el desarrollo de infraestructura, la accesibilidad requiere de cierto espacio. Tenemos un proyecto acuático que es lo que nos falta para complementar toda la actividad que hemos venido haciendo y aumentar la prestación de servicio en el área de playa integrada. Como prestador, sería perfecto poder generar un paseo acuático a una persona con discapacidad.

La bicicleta adaptada es una silla postural que regula todo con los pedales, que pueden ir trabados o no. Entonces puede ir haciendo gimnasia de rehabilitación. Además, cuenta con espejos, para ir observando a la persona que va sentada atrás, tiene freno contrapeldal y freno de mano.

Cuentan con una carta, un menú con imágenes para chicos con autismo, también una carta en braille y con imágenes. Además de guías para las personas no videntes. Cuando las personas no videntes llegan, le hacemos un paseo guiado, les vamos contando y ya se ubican.

5. ¿Los turistas que vienen son turistas repetitivos de la playa integrada?

Algunos vienen hace más de diez años. Esto es público-privado pero lo trabajamos con características de una gestión empresarial. Villa Gesell, ha sido la primera en trabajar la accesibilidad y hoy cuenta con esta playa que es la única en el país que tiene estas características, no solo de infraestructura sino de prestación de servicios, además que es gratuita. Con un universo de servicios en la prestación. Acá podes hacer kayak, podes hacer surf, zumba. Dentro de lo que es la parte de integración e inclusión, lunes, miércoles y viernes un programa para los mayores de sesenta, con una profesora en un horario de mañana. Y martes y jueves, tenemos actividad también por la mañana, con otro grupo de abuelos que hacen danza terapia.

Pablo, es empleado municipal del balneario Noctiluca.

En el área de inclusión y de turismo accesible, tenemos cada vez más visitantes que son los que realmente nos motorizan.

Hay que considerar la accesibilidad como un factor de crecimiento y desarrollo. La accesibilidad siempre es beneficiosa, en todos los aspectos. La cuestión de la accesibilidad y del turismo accesible tienen dos miradas. La social y la económica. La social por que si te interesa mejorar la calidad de vida a alguien, aunque sea por cinco minutos, vas a poder hacer el desarrollo y la económica porque hay un nicho de mercado enorme totalmente insatisfecho, que no encuentra el lugar y que cuando encuentra el lugar es el primer cliente que se fideliza de manera tal que en términos económicos el resultado va a hacer beneficioso. Pero más allá que sea por lo social o por lo económico, lo importante es hacerlo. Porque de esa forma ya estás colaborando.

Muchas veces el destino vacacional lo elige quien tiene la necesidad de accesibilidad. Tenemos un sistema de carta digital, uno pide y puede pagar desde ahí. El mozo solo viene a traer el pedido, para agilizar y facilitar en el marco de la accesibilidad el pedido.

Entrevista a Fernando. Usuario del Balneario Noctiluca.

1. ¿Cómo es su experiencia en el balneario?

Nosotros vinimos a veranear con Luciana en el 2008. Íbamos a la playa pública, en la calle 131. A nosotros nos costaba mucho veranear. Bajábamos a la playa a las 10.30 de la mañana, nos quedamos dos horas y luego volvíamos a casa. Era todo un esfuerzo tremendo porque no había asfalto, lo cual es bueno, pero muy duro para el traslado de la nena.

Nosotros no conocíamos Noctiluca, cuando llegamos y vimos la rambla en la playa tuvimos una sorpresa muy agradable. Subimos y vimos el baño para discapacitado, estaba todo preparado.

En mi opinión, la ciudad de Villa Gesell, en términos generales no es accesible, tiene algunas rampas, ha mejorado.

El visitante de Noctiluca sabe que es parte del universo del paisaje del balneario, la silla de ruedas. La mirada al otro en el balneario, no son ni de lástima ni de desprecio. Yo escuché gente quejarse en un momento y la reacción de Marcelo, fue bueno esto es así, si no es de su gusto lo invitamos a retirarse. El balneario es como una gran familia, más o menos se repite el público y acepta que vos tengas una hija con dificultades. Al principio costó que se internalice la cuestión de accesibilidad.

Anexo 2. Información sobre los alojamientos accesibles

VILLA GESELL								
	Alojamiento	Estacionamiento	Ingreso Princ.	Habitación	Baño	Personal	Áreas Comunes	Perro Guía
1	Hotel AcquaMarina	Con prioridad	> 0.80 m. Con rampa	Puerta > 0.80 m. Espacio para radio de giro de 1.50 m	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Especializado	Desayunador accesible	Acepta
2	Hotel ALFA	No es accesible						
3	Hostería Estilo Norte	-	> 0.80 m.	Puerta > 0.80 m. Espacio para radio de giro de 1.50m.	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50m Cuenta con barrales	-	Ancho de pasillo 1.20 m	-
4	Hotel Tejas Rojas	-	> 0.80 m Con rampa	Espacio para radio de giro de 1.50 m	no es accesible	-	Desayunador accesible	-
5	21 de Septiembre	Espacio de 3.75 x 5m	> 0.80 m	Puerta > 0.80 m	no es accesible	-	Desayunador accesible	-

			Con rampa	Espacio para radio de giro de 1.50m				
6	Hotel Aren@rena	Con Prioridad	> 1.90 m.	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cantidad: 2	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	-	Ancho de pasillo 1.50 m Desayunador accesible 2 baños en lugares comunes	-
7	Argentina Justa	Con Prioridad Señalizado	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50m Cantidad: 1	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50m Cuenta con barrales	Especializado	Ancho de pasillo 1,50 m Desayunador accesible 2 baños en lugares comunes	-
8	Asociación Bancaria	-	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Alarma luminica en habitación Cantidad: 1	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50m Cuenta con barrales	-	Desayunador accesible Puerta ascensor > 0.80 m	Acepta
9	Hotel Águila Blanca	No es accesible						
10	Hostería Casa Blanca	No es accesible	>0.80 m Con rampa	no es accesible	no es accesible	-	Ancho de pasillo 0.90 m	-

11	Hostel Che Viajero	No es accesible						
12	Hotel Colonial	Con Prioridad Señalizado Espacio de 3.75 x 5 m	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50m	Especializado	Desayunador accesible	-
13	Hotel de la Plaza	No es accesible						
14	Camping Europa	No es accesible						
15	Hotel Gran Mar	-	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m. Espacio para radio de giro de 1.50 m	Puerta > 0.80 m Cuenta con barrales	-	Desayunador accesible Puerta ascensor > 0.80m	Acepta
16	Hospedaje Halloween	-	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m	Puerta > 0.80m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Especializado	Ancho de pasillo 1.50 m Desayunador accesible Baños en lugares comunes	Acepta
17	Hotel Intersur	Con Prioridad	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cantidad: 2	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50m Cuenta con barrales	-	Ancho de pasillo 1.20 m Desayunador accesible Baños en lugares comunes	Acepta

							Puerta ascensor > 0.80 m	
18	Depto Marina Green	Con Prioridad Espacio de 3.75 x 5 m	> 0.80 m	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m	-	Baños en lugares comunes Puerta ascensor > 0.80 m	-
19	Hotel Olas Apart	Con Prioridad Señalizado	> 0.80 m	Puerta > 0.80 m Cantidad: 1	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m	-	Desayunador accesible Puerta ascensor > 0.80 m	-
20	Parque Bonito	-	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cantidad: 3	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	-	Ancho de pasillo 1.80 m Desayunador accesible Baños en lugares comunes Puerta ascensor > 0.80 m	Acepta
21	Hotel Pleno Sol	Con Prioridad Señalizado Espacio de 3.75 x 5m	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50m	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50m Cuenta con barrales	-	Desayunador accesible Baños en lugares comunes Puerta ascensor > 0.80 m	Acepta
22	Posta Carretas	Con Prioridad	> 0.80 m	Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m	Especializado	Desayunador accesible	Acepta

			Con rampa		Espacio para radio de giro de 1.50m Cuenta con barrales		Puerta ascensor > 0.80 m.	
23	Hotel Royal	No es accesible						
24	Hotel Saint Germain	-	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m. Espacio para radio de giro de 1.50m	-	-	-	-
25	Hotel San Remo Palace	-	> 0.80 m. Con rampa	Espacio para radio de giro de 1.50 m	-	-	Desayunador accesible Puerta ascensor > 0.80 m	-
26	Hotel Romadrid	Con Prioridad Señalizado Espacio de 3.75 x 5 m	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Alarma lumínica en habitación	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Especializado Manejo de Lengua de señas	Ancho de pasillo 2 m. Desayunador accesible	Acepta
27	Hotel Austral	-	> 0.80 m Con rampa	-	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	-	Ancho de pasillo 2.50 m Desayunador accesible Baños en lugares comunes	Acepta

							Puerta ascensor > 0.80 m	
28	Hotel Belmar	-	> 0.80 mts	Puerta > 0.80 mts. Espacio para radio de giro de 1.50 m	Espacio para radio de giro de 1.50 mts	-	Desayunador accesible	-
29	Hotel Castilla	Con Prioridad Señalizado	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m. Espacio para radio de giro de 1.50 m Alarma luminica en habitación	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Especializado	Desayunador accesible Puerta ascensor > 0.80 m	-
30	Hotel Cheval Blanc	Con Prioridad Señalizado Espacio de 3.75 x 5 m	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m. Espacio para radio de giro de 1.50 m	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Especializado	Ancho de pasillo 1.50 m Desayunador accesible	
31	Hotel Coliseo	Con Prioridad Señalizado Espacio de 3.75 x 5 m	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Puerta > 0.80 m. Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Especializado	Desayunador accesible	Acepta
32	Hotel Domenico		> 0.80 m	Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m		Desayunador accesible	Acepta

				Espacio para radio de giro de 1.50 m Cantidad: 1	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales			
33	Apart Hotel Dubrovnik	Con Prioridad Señalizado	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Alarma lumínica en habitación Cantidad: 4	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m	Especializado	Desayunador accesible Baños en lugares comunes Puerta ascensor > 0.80 m	-
34	Hotel el Velero	No es accesible						
35	Fonte Arcada	Con Prioridad Señalizado Espacio de 3.75 x 5 m	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 mts Alarma lumínica en habitación	Puerta > 0.80 m Cuenta con barrales	Especializado	Desayunador accesible Puerta ascensor > 0.80 m	Acepta
36	Hostería Gran Chalet	No es accesible						
37	Hostería Las Mutisías	-	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	-	Ancho de pasillo 1.20 m Desayunador accesible	Acepta

38	Hotel Romina	No es accesible						
39	Hotel Smyrna	Con Prioridad Señalizado Espacio de 3.75 x 5m	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m	Puerta > 0.80 m Cuenta con barrales	-	Ancho de pasillo 0.80 m Desayunador accesible Puerta ascensor > 0.80 m	Acepta
40	Hotel Torre del Sol	Con Prioridad Señalizado Espacio de 3.75 x 5 m	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Alarma lumínica en habitación	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Especializado	Ancho de pasillo 1.50 m Desayunador accesible Puerta ascensor > 0.80 m	-
COLONIA MARINA								
1	Camping Casablanca	no es accesible						

MAR DE LAS PAMPAS								
1	Depto Aquí me quedo	no es accesible						
2	Cabaña Cruz del Sur	no es accesible						
3	Cabaña Arcadia	Con Prioridad	-	Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m	-	Desayunador accesible	Acepta

		Señalizado		Espacio para radio de giro de 1.50 m	Espacio para radio de giro de 1.50 m			
		Espacio de 3.75 x 5 m			Cuenta con barrales			
4	Cabaña Calamoresca	-	-	Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m	-	Desayunador accesible	Acepta
				Espacio para radio de giro de 1.50 m	Espacio para radio de giro de 1.50m			
				Alarma lumínica en habitación	Cuenta con barrales			
5	Cabaña Hurra Pampa	no es accesible						
6	Cabaña Lunas del Lemú	no es accesible						
7	Cabaña Marea Casas en el Mar	no es accesible						
8	Hotel Rincón del Duende	Con Prioridad	> 0.80 m	Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m	-	Desayunador accesible	Acepta
		Señalizado	Con rampa	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Espacio para radio de giro de 1.50 m		Puerta ascensor > 0.80 m	
		Espacio de 3.75 x 5 m			Cuenta con barrales			
9	Hotel Village de las Pampas	Espacio de 3.75 x 5 m	> 0.80 m	Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m.	-	Desayunador accesible	-

				Espacio para radio de giro de 1.50 m				
--	--	--	--	--	--	--	--	--

LAS GAVIOTAS								
1	Cabaña Carmesi	Espacio de 3.75 x 5 m	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Alarma lumínica en habitación	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m	Especia- lizado	Ancho de pasillo 1,20 m Baños en lugares comunes	Acepta
2	Cabaña Aldea de Mar	Con Prioridad Señalizado	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	-	Desayunador accesible Baños en lugares comunes	Acepta
3	Cabaña Arenas del Bosque	Con Prioridad Señalizado Espacio de 3.75 x 5m	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cantidad: 2	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	-	Desayunador accesible Ancho de pasillo 0.80 m Baños en lugares comunes	Acepta
4	Cabaña Eclipse	-	> 0.80 m Con rampa	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50m	-	-	Desayunador accesible Ancho de pasillo 0.80 m	Acepta

5	Apart Hotel Farnese	Con Prioridad	> 0.80 m	Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m	-	Desayunador accesible	Acepta
		Señalizado	Con rampa	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Espacio para radio de giro de 1.50 m		Ancho de pasillo 0.90 m	
		Espacio de 3.75 x 5 m					Baños en lugares comunes Puerta ascensor > 0.80m	
6	Hotel IQU Apart	Con Prioridad	> 0.80 m	Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m	-	Desayunador accesible	Acepta
		Espacio de 3.75 x 5 m		Espacio para radio de giro de 1.50 m			Ancho de pasillo 0.90 m Puerta ascensor > 0.80m	
7	Apart Hotel Oasis	Con Prioridad	> 0.80 m	Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m	Especia- lizado	Ancho de pasillo 0.90 m	Acepta
		Señalizado	Con rampa	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Espacio para radio de giro de 1.50 m			
		Espacio de 3.75 x 5 m		Cantidad: 3	Cuenta con barrales			
8	Apart Hotel Paradiso	Con Prioridad	> 0.80 m	Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m	-	Desayunador accesible	Acepta
		Señalizado	Con rampa	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cantidad: 1	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales		Ancho de pasillo 0.90 m Baños en lugares comunes	

9	Apart Punta Quebrachos	Con Prioridad Espacio de 3.75 x 5 m	> 0.80 m	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m	-	-	-	Acepta
10	Apart Hotel Verde y Azul	-	> 0.80 m	Puerta > 0.80 m Espacio para radio de giro de 1.50 m	-	-	-	-

MAR AZUL								
1	Cabaña Puerto de Palos	No es Accesible						
2	Apart Hotel MOOREA	No es Accesible						

Fuente: Elaboración propia en base a la información obtenida en abril de 2022 a través de la
Página web <http://www.gesell.tur.ar/alojamientos>

Anexo 3. Información sobre los restaurantes accesibles

	VILLA GESELL	Ingreso	Sanitarios	Menú	Personal
1	Cafetería Heladería Amalfi	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	-	Con imagen	-
2	Restó-Bar Amarelo	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m Radio de giro de 1.50 m Cuenta c/barrales	-	Capacitado Conoc. de Primeros Auxil.
3	Restaurant Austral	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m Radio de giro de 1.50 m Cuenta c/barrales	-	-
4	Restaurant África	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m Radio de giro de 1.50 m Cuenta c/barrales	-	Capacitado
5	Restaurant Bacará	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m	-	-
6	Restó-Bar Cap-Arcona	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m Radio de giro de 1.50 m Cuenta c/barrales	-	-
7	Restaurant Cinto 25	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m Radio de giro de 1.50 m Cuenta c/barrales	Menú digital	Capacitado Manejo de lengua de señas
8	Restaurant Eliseo	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m Radio de giro de 1.50 m Cuenta c/barrales	-	Capacitado Conoc. de Primeros Auxil.

9	Restaurant Cluster Beach	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m Radio de giro de 1.50 m Cuenta c/barrales	-	-
10	Restaurant Dalí	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m.	Puerta > 0.80 m Radio de giro de 1.50 m Cuenta c/barrales	Menú Digital	-
11	Restaurant Eólico	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m Radio de giro de 1.50 m Cuenta c/barrales	-	Capacitado
12	Restaurant el Faro	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	-	-	Conoc. de Primeros Auxil.
13	Restaurant El Náutico	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m Radio de giro de 1.50 m	Menú Digital	Capacitado
14	Cafatería Havanna	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m.	-	-	-
15	Restaurant La Cabaña	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m. Radio de giro de 1.50 m Cuenta c/barrales	-	Capacitado
16	Restaurant La Luna Roja	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m Radio de giro de 1.50 m	-	Capacitado
17	Restaurant Match Point	Acceso c/rampa Puerta > 0.80m	Puerta > 0.80 m Radio de giro de 1.50m Cuenta c/barrales	-	Capacitado

18	Restaurant Parador Dack	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m Radio de giro de 1.50 m Cuenta c/barrales	-	-
19	Restó-Bar Puerto Bonito	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	Puerta > 0.80 m Radio de giro de 1.50 m Cuenta c/barrales	Menú Digital	Capacitado
20	Restaurant Windy	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	-	Menú Digital	Capacitado

MAR DE LAS PAMPAS					
1	Restaurant Amorinda	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	-		-
2	Restaurant Macedo	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	-	Carta Digital	-
3	Restaurant Puerto Pampa	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	-		-

MAR AZUL					
1	Restaurant El Bosque	Acceso c/rampa Puerta > 0.80 m	-	Carta digital	-

Fuente: Elaboración propia en base a la información obtenida en agosto de 2022 a través de la Página web

<https://www.gesell.tur.ar/gourmet>

Anexo 4. Información sobre los balnearios accesibles

VILLA GESELL								
	Balneario	Estacionamiento	Ingreso Princ.	Circulación	Sanitario	Personal	Espacio Gastron.	Recreación
1	Amarelo	Desc. a pasarelas	> 0.80 m. Con rampa	Rampa con doble baranda Senderos de madera fijos y móviles	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Capacitado en atención a pers. con discap. Conoc. de Primer. Auxil.	Ancho de pasillo 1.00 m Salón comedor accesible	Zona de carpas próx. A ingreso accesible Sillas Anfibias
2	Áfrika	Desc. a pasarelas	> 0.80 m Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Capacitado en atención a pers. con discap. Conoc. de Primer. Auxil.	Salón comedor accesible	Zona de carpas próx. A ingreso accesible
3	Amy	Desc. a pasarelas	> 0.80 m Con rampa	Rampa con doble baranda Senderos de madera fijos y móviles	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Conoc. de Lengua de Señas	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios
4	Austral	Con Prioridad Desc. a pasarelas	> 0.80 m Con rampa	Rampa con doble baranda Senderos de madera fijos y móviles	Espacio para radio de giro de 1.50m Cuenta con barrales	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Zona de carpas próx. A ingreso accessible Sillas Anfibias

5	Cap-Arcona	Desc. a pasarelas	> 0.80 m Con rampa	Rampa con doble baranda Senderos de madera fijos y móviles	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Zona de carpas próx. A ingreso accesible Sillas Anfibias
6	Ciento 25	Desc. a pasarelas	> 0.80 m Con rampa	Senderos de madera fijos	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Capacitado en atención a pers. con discap. Conoc. de Primer. Auxil. Lengua de Señas	Ancho de pasillo 1.00 m Salón comedor accesible Menú accesible	Zona de carpas próx. A ingreso accesible Sillas Anfibias
7	El Faro	Desc. a pasarelas	> 0.80 m Con rampa	Senderos de madera fijos	-	Conoc. de Primer. Auxil.	Ancho de pasillo 1.00 m Salón comedor accesible	Zona de carpas próx. A ingreso accesible
8	Club de Playa Eliseo	Desc. a pasarelas	> 0.80 m Con rampa	Rampa con doble baranda Senderos de madera fijos y móviles	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Capacitado en atención a pers. con discap. Conoc. de Primer. Auxil.	Ancho de pasillo 1.00 m Salón comedor accesible	Zona de carpas próx. A ingreso accesible Sillas Anfibias
9	Malibu	Desc. a pasarelas	Símbolo Int. de Balneario Acces.	Rampa con doble baranda	-	Capacitado en atención a pers. con discap.	Ancho de pasillo 1.00 m	Zona de carpas próx. A ingreso accesible

			> 0.80 m Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles		Conoc. de Primer. Auxil.	Salón comedor accesible	
10	Noctiluca	Señaliza do	Símbolo Int. de Balneario Acces.	Rampa con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 mts	Capacitado en atención a pers. con discap.	Ancho de pasillo 1.00 m	Zona de carpas próx. A ingreso accesible
		Con Prioridad	> 0.80 m.	Senderos de madera fijos y móviles	Cuenta con barrales	Conoc. de Primer. Auxil.	Salón comedor accesible	Sillas Anfibias
		Desc. a pasarelas	Con rampa			Conoc. de Lengua de Señas	Menú accesible	Área de descanso y recreación
11	Puerto Paraíso	Desc. a pasarelas	> 0.80 m	Rampa con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios
			Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles	Cuenta con barrales			
12	Vieja Cangreja	Desc. a pasarelas	> 0.80 m	Rampa con doble baranda	-	-	Ancho de pasillo 1.00 m	-
			Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles			Salón comedor accesible	
13	El Náutico	Desc. a pasarelas	> 0.80 m.	Rampa con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios
			Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles				
14	Cluster Beach	Desc. a pasarelas	> 0.80 m.	Rampa con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 mts	-	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios

			Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles	Cuenta con barrales			
15	Dali	Desc. a pasarelas	> 0.80 m	Rampa con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios
			Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles	Cuenta con barrales			
16	Parador Duck	-	> 0.80 m	Rampa con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios
			Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles	Cuenta con barrales			
17	Eólico	-	> 0.80 m	Rampa con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios
			Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles	Cuenta con barrales			
18	Match Point	Desc. a pasarelas	> 0.80 m	Rampa con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 mts	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios
			Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles	Cuenta con barrales			
19	La Cabaña	Desc. a pasarelas	> 0.80 m	Rampa con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios

			Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles	Cuenta con barrales			
20	Luna Roja	Desc. a pasarelas	> 0.80 m. Con rampa	Rampa con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	-
21	Lupe Beach	Desc. a pasarelas	> 0.80 m Con rampa	Rampa con doble baranda Senderos de madera fijos y móviles	Espacio para radio de giro de 1.50 m	-	Salón comedor accesible	-
22	Luz de Luna	-	> 0.80 m Con rampa	Rampa con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios
23	Playa 13 al Sur	-	> 0.80 m Con rampa	Rampa con doble baranda Senderos de madera fijos y móviles	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios
24	Manaos	Desc. a pasarelas	> 0.80 m Con rampa	Rampa con doble baranda Senderos de madera fijos y móviles	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios

25	Maori Bach	Desc. a pasarelas	> 0.80 m	Rampa con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios
		Con Prioridad	Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles	Cuenta con barrales			
26	Ola Lá	Desc. a pasarelas	> 0.80 m	Rampa con doble baranda	Puerta de ingreso > 0,80m	Capacitado en atención a pers. con discap.	-	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios
			Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles				
27	Pilotes	-	> 0.80 m	Escalera con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios
			Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles	Cuenta con barrales			
28	Pleno Sol	Desc. a pasarelas	> 0.80 m	Rampa con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios
			Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles	Cuenta con barrales			
29	Popeye	Desc. a pasarelas	> 0.80 m	Rampa con doble baranda	Espacio para radio de giro de 1.50 m	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios
			Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles	Cuenta con barrales			Sillas Anfibias

30	Puerto Bonito	Desc. a pasarelas	> 0.80 m. Con rampa	Rampa con doble baranda Senderos de madera fijos y móviles	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Zona de carpas próx. A ingreso accesible
31	Sunset	Desc. a pasarelas	> 0.80 m Con rampa	Rampa con doble baranda Senderos de madera fijos y móviles	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible Menú en braille	Zona de carpas próx. A ingreso accesible Área de descanso y recreación
32	Sur del Sur	Desc. a pasarelas	> 0.80 m Con rampa	Rampa con doble baranda Senderos de madera fijos y móviles	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Zona de carpas próx. A ingreso accesible
33	Windy	Desc. a pasarelas	> 0.80 m Con rampa	Rampa con doble baranda Senderos de madera fijos y móviles	Puerta de ingreso > 0,80m	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Zona de carpas próx. A ingreso accesible
MAR AZUL								
1	Blue Beach	-	> 0.80 m Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios

MAR DE LAS PAMPAS								
1	Soleado	-	> 0.80 m Con rampa	Senderos de madera fijos y móviles	Espacio para radio de giro de 1.50 m Cuenta con barrales	Capacitado en atención a pers. con discap.	Salón comedor accesible	Carpas adaptadas cercanas a los sanitarios

Fuente: Elaboración propia en base a la información obtenida en agosto de 2022 a través de la Página web

<https://www.gesell.tur.ar/balnearios>