

**PROYECTO DE GRADUACION**

Trabajo Final de Grado

**La accesibilidad en la hotelería de lujo de la  
Ciudad de Buenos Aires**

Flavia Patricia Pagano

Cuerpo A del PG

24 de julio de 2009

Lic. en Hotelería

Facultad de Diseño y Comunicación

## Índice

<b>1. Síntesis</b>	Pág. 3
<b>2. Logros de mi PG</b>	Pág. 4
<b>3. Introducción</b>	
3.1 Tema	Pág. 5
3.1.1 Delimitación	Pág. 5
3.2 Preguntas	Pág. 5
3.2.1 Problemática	Pág. 6
3.2.2 Justificación	Pág. 7
3.3 Objetivos	
1.3.1 General	Pág. 7
1.3.2 Particulares	Pág. 7
3.4 Logros de este proyecto	Pág. 8
3.5 Categoría del proyecto	Pág. 8
3.6 Marco conceptual	Pág. 8
3.7 Estado del conocimiento	Pág. 10
3.8 Metodología	Pág. 11
3.9 Técnicas de recolección de datos	Pág. 12
3.10 Universo de estudio y unidades de análisis	Pág. 12

1.10.1 Unidades de Información

Pág. 12

**4. Curriculum Vitae**

Pág. 13

**5. Declaración jurada**

Pág. 15

## **1- Síntesis**

Durante esta investigación se verá la accesibilidad que poseen los hoteles de cinco estrellas de la Ciudad de Buenos Aires, con el fin de saber cuáles son los establecimientos hoteleros que ofrecen una mayor cantidad de servicios y facilidades para los discapacitados, se analizarán sus instalaciones y se compararán entre ellos, dividiéndose en hoteles con una accesibilidad alta, media o baja.

Dicho análisis se realizará hasta mayo de 2009, siendo el objeto de estudio los hoteles que posean cinco estrellas y estén registrados en el Registro Hotelero de la Ciudad de Buenos Aires hasta Octubre de 2008.

Este trabajo tendrá como objetivo general analizar la accesibilidad de los hoteles de cinco estrellas para las personas que posean algún tipo de discapacidad, y contará con objetivos particulares como analizar los hoteles de lujo, comparar los establecimientos y sus facilidades y equipamientos, además de proponer nuevas instalaciones que pueden resultar de gran ayuda y beneficiar a los discapacitados, al igual que se pretenderá informar sobre la accesibilidad en el ámbito hotelero.

Finalmente, para poder ejecutar la investigación, se requerirá de la colaboración de los empleados del sector de Front, quienes serán los que brinden la información necesaria, además

de responder las preguntas de la ficha de relevamiento, para obtener datos certeros y precisos de las habitaciones e instalaciones de los hoteles.

## **2- Logros de mi PG**

La siguiente investigación es acerca de la accesibilidad que poseen los hoteles de lujo en la Ciudad de Buenos Aires, y para la realización del mismo he utilizado conocimientos que he adquirido durante la carrera de hotelería.

Con la realización del proyecto de graduación se aportará el modelo de relevamiento de hoteles, para que de este modo, se pueda utilizar en otras categorías de hoteles y pueda contribuir a mejorar la calidad de vida y el disfrute del tiempo libre de las personas con discapacidad.

Además, otro de los logros del proyecto es la creación de conocimientos referidos a la problemática, ya que al realizar la investigación se ha comprobado que hay muchas personas que no poseen información acerca de la situación actual de los discapacitados, ni de la accesibilidad en sí, o no saben cómo revertir la situación y realizar mejoras para que los hoteles sean accesibles, es por eso que la investigación ayuda a una mejor comprensión sobre el tema.

### **3- Introducción**

Título

“La accesibilidad en la hotelería de lujo de la Ciudad de Buenos Aires”

#### **3.1 Tema**

En este trabajo se analizará la accesibilidad en la Ciudad de Buenos Aires, en los hoteles de categoría cinco estrellas. Se verán sus facilidades e instalaciones para luego compararlos entre sí y ver cuáles son los establecimientos que brindan mayores servicios y comodidades para los discapacitados.

##### 3.1.1 Delimitación del tema

Geográfica: Se analizarán hoteles de la Ciudad de Buenos Aires.

Temporal: Este análisis se hará hasta mayo de 2009.

Sociocultural: La investigación se ejecutará en los hoteles de categoría cinco estrellas registrados en el Registro Hotelero de la Ciudad de Buenos Aires hasta Octubre de 2008.

## 3.2 Preguntas

- ¿Qué es accesibilidad?
- ¿A qué se denominan barreras arquitectónicas?
- ¿A qué se denomina diseño universal?
- ¿Qué es dependencia?
- ¿Cuál es el significado del término discapacidad?
- ¿A qué se refieren con igualdad de oportunidades?
- ¿Posee la Argentina leyes para los discapacitados?
- ¿Los hoteles cinco estrellas brindan facilidades para las personas con problemas motrices o alguna otra discapacidad?
- ¿Qué accesibilidades brindan los hoteles?
- ¿Con qué facilidades y accesos deben contar los hoteles para que sean aptos para discapacitados?
- ¿Qué hoteles poseen mayores facilidades para los discapacitados?
- ¿Para qué tipo de discapacidad están los hoteles más adaptados?

### 3.2.1 Problemática

El turismo accesible, es el que permite a las personas con alguna discapacidad usar y disfrutar de la experiencia del turismo en su totalidad, desde el momento que comienza su viaje hasta que lo finaliza.

Según la ONU (Organización de las Naciones Unidas), en el año 2006, se calculó que aproximadamente 650 millones de personas conviven con una discapacidad física, mental o

sensorial, ya sea permanente o transitoria (mujeres embarazadas, enyesados, etc.) es decir, alrededor del 10% de la población mundial. Para que dichas personas puedan movilizarse y manejarse cómodamente es necesario que no existan barreras físicas (arquitectónicas, urbanísticas, de transporte y comunicación). Los seres humanos deben estar cómodos en el medio que se manejan, y en el turismo no es la excepción, como la primera instancia para tener una experiencia turística es la de pernoctar, ésta también debe cumplir con estos requisitos. (Según <http://www.un.org/spanish/News/fullstorynews.asp?NewsID=7605>).

Este trabajo se realiza porque el turismo es una actividad que todas las personas tienen el derecho de disfrutar. Es interesante ver qué establecimientos hoteleros son capaces de brindar los servicios requeridos y qué tan adaptados están a las necesidades de los discapacitados.

### 3.2.2 Justificación

En este trabajo se tratará de analizar las facilidades y servicios que brindan los hoteles de lujo a las personas con alguna discapacidad, o qué deberían poseer para mejorar el mismo para personas con problemas sensoriales o de alguna otro tipo.

Una vez relevados los hoteles, se compararan para ver cuáles están mejor preparadas para recibir a dichas personas y cuáles poseen menos equipamiento.

## 3.3 Objetivos

### 3.3.1 Objetivo general:

- Analizar la accesibilidad de los hoteles cinco estrellas de la Ciudad de Buenos Aires para los discapacitados.

### 3.3.2 Objetivos particulares:

- Analizar los hoteles de lujo.
- Comparar los hoteles y sus facilidades.
- Proponer nuevas instalaciones beneficiosas para los discapacitados.
- Informar sobre la accesibilidad aplicada a la hotelería

### **3.4 Logros de este proyecto**

Con este trabajo se aportará el modelo de relevamiento de hoteles para que se apliquen en otras categorías de hoteles y la creación de conocimientos referidos a la problemática.

### **3.5 Categoría del Proyecto de Graduación**

Este trabajo entra en la categoría de investigación porque delimita un tema o problemática de análisis e investiga los factores que intervienen en el mismo extrayendo conclusiones lógicas y justificadas. Las investigaciones concentran en un aspecto y se desarrollan en profundidad para que desde el campo teórico, disciplinar y/o profesional, se pueda arribar a respuestas, resultados o conclusiones que enriquecerán la mirada que se tiene sobre el tema o problema que originó la investigación.

### **3.6 Marco conceptual**

En este punto se definirán algunos de los conceptos más importantes. El turismo accesible es según Gómez (2004, p17).

El complejo de actividades, originadas durante el tiempo libre orientado al turismo y a la recreación activa y pasiva, que posibilitan la plena integración de cualquier persona, más allá de sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales, en un ambiente abierto o cerrado, ya sea en un ámbito cultural o disfrutando de la naturaleza.

Se comenzó a tomar conciencia con respecto al término de accesibilidad durante la celebración del Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas en 1963, que se llevó a cabo en Suiza. Desde aquél momento muchas organizaciones tanto nacionales como internacionales comenzaron a manifestar su interés y vocación a mejorar las condiciones de vida de un sector de la población, las personas con discapacidad. Otros eventos a destacar que influenciaron en el desarrollo de la accesibilidad fue la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1975, promulgada por las Naciones Unidas, la Declaración de Manila de la OMT (Organización Mundial del Turismo) en 1980, donde se asocian por primera vez los términos de turismo y accesibilidad, al año siguiente se declara el Año Internacional de los Discapacitados, el cual trae cambios en la actitud de la sociedad. El concepto de turismo accesible adquiere importancia en 1989, cuando un grupo de británicos, expertos en turismo y discapacidad publican un informe llamado *Tourism for all*, el cual estudiaba los avances que ocurrieron desde al Año Internacional de los Minusválidos, y cuyo objetivo era fomentar dentro de la industria turística, servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su discapacidad. Luego, en 1990, la Asamblea General de la OMT en Buenos Aires produce un documento sobre turismo accesible. Finalmente, la aprobación por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en 1993 sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y la Declaración de Barcelona: la ciudad y los discapacitados, firmada por más de 200 ciudades fueron los momentos más importantes y trascendentales para la accesibilidad.

Otro concepto a definir, de gran importancia son las barreras arquitectónicas, según Gómez (2004, p79) son los impedimentos que se hallan en el entorno físico (creado por el propio hombre) que dificultan o imposibilitan la transitabilidad urbana, convierten en infranqueables a edificios públicos o privados y hacen inaccesibles o inutilizables parte de los mismos o su equipamiento.

Por último otro término que se utilizará durante la investigación es el de diseño universal, que es el diseño de ambientes a ser usados por la mayor variedad posible de personas y se proyecta para obtener una mejor calidad de vida de todos los ciudadanos. Es el arte y desafío de proyectar para todos y será óptimo si cubre el mayor espacio de necesidades dentro del espectro de personas al que va dirigido. Los siete principios básicos son: uso equitativo, flexibilidad en el uso, uso simple y funcional, información comprensible, tolerancia al error, bajo esfuerzo físico y espacio y tamaño para el acercamiento y uso. Es notoria su importancia por el aumento de personas con alguna discapacidad y mayores de edad que son partícipes de las actividades diarias. (Según [www.ciudadaccesible.cl](http://www.ciudadaccesible.cl)).

### **3.7 Estado del conocimiento**

En la tesis de Fernández Alles llamada Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz (2007) se habla de la accesibilidad hotelera en la Ciudad de Cádiz, define conceptos y evolución del turismo, al igual que los datos básicos del sector hotelero. Brinda una definición del turismo accesible y algunos conceptos importantes como el diseño universal, las barreras arquitectónicas. Una vez definidas ambas variables se analizan los establecimientos hoteleros junto con las conclusiones de la investigación.

El folleto informativo de Pérez, D.M y González Velasco, D.J (2003) trata tanto los antecedentes como la actualidad del turismo accesible, la demanda y la oferta turística, así como también los beneficios que brinda con sugerencias para la mejora en la accesibilidad turística.

En el artículo del diario: La Agencia de Viajes Argentina del 30 de junio de 2008, habla acerca de las directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos y sus objetivos.

En el artículo del diario: La Agencia de Viajes Argentina del 1° de septiembre de 2008, trata acerca de la provincia de Córdoba y su plan para mejorar la inclusión de las personas con discapacidades en la oferta turística, además de los convenios que se realizan.

Finalmente, nuevamente en el diario: La Agencia de Viajes Argentina del día 15 de septiembre de 2008, la nota relata cómo la calidad turística se va expandiendo.

### **3.8 Metodología**

Según Pérez Lalanne (2000), se puede decir que la investigación es de naturaleza empírica ya que se basa en el abordaje experiencial de cualquier fenómeno de la realidad, incluidos los de carácter documental. La finalidad es aplicada porque propone solucionar problemas concretos y de alcance temporal sincrónico porque se realiza el estudio en un único momento. El tipo de estudio es descriptivo, se miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno y responden a ¿Cómo, dónde y cuándo?. Posee características cuantitativas porque procura describir y explicar las relaciones y enfatizar la representatividad estadística de la información. El marco serán las investigaciones de campo, ya que se abordarán los fenómenos en su ámbito natural. La amplitud es microsocia porque la

investigación se realiza en torno a una organización, en este caso en particular, los hoteles. Las fuentes que proveerán la información necesaria para la realización de la investigación, serán mixtas. Primarias porque los datos serán de primera mano, recolectados directamente en el ámbito natural, y secundarias porque se utilizarán datos de segunda mano, recogidos y procesados por otros que han servido para otros estudios.

### **3.9 Técnicas de recolección de datos**

Los instrumentos que se utilizarán para recolectar datos serán las encuestas que se realizarán a todo el universo de estudio a través de cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas, o también la recopilación documental, como folletos, estadísticas, páginas de Internet y libros, además de recolectar datos mediante la observación, que se hará recorriendo los hoteles de cinco estrellas.

### **3.10 Universo de estudio y unidades de análisis**

La población objeto de estudio para la realización de esta investigación son los hoteles cinco estrellas que se encuentran en la Ciudad de Buenos Aires que a su vez aparecen en el Registro Hotelero.

#### **3.10.1 Unidades de información**

En la investigación las unidades de información están dadas por los empleados del sector de Front de los establecimientos hoteleros, quienes serán los que contestarán las encuestas. Por tratarse de grandes hoteles es imposible comunicarse con los dueños.

## **4. Curriculum Vitae**

### **DATOS PERSONALES**

**Nombre y Apellido:** Flavia Patricia Pagano

**Fecha de nacimiento:** 21 de Junio de 1986

**Lugar de nacimiento:** Ezpeleta



### **FORMACIÓN ACADÉMICA**

- Administración Hotelera, Universidad de Palermo (Cursada finalizada)

- Secundario Completo en Escuela Privada Ranelagh

Título obtenido: Bachiller Bilingüe en Humanidades y Ciencias Sociales con ICE Level

### **OTROS CURSOS Y SEMINARIOS**

2006 Curso de Ceremonial y Protocolo

2004 “Curso de Panadería I” Instituto Gastronómico del Sur (24hs)

2004 “Curso de Panadería II” Instituto Gastronómico del Sur (24hs)

2004 “Curso de Pastelería I” Instituto Gastronómico del Sur (20hs)

2004 “Curso de Pastelería II” Instituto Gastronómico del Sur (20hs)

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

2005 Venta particular en área de Pastelería

2004 “Secretaria de taller automotor” Diesel Mitre en Mitre 21 Berazategui

### **IDIOMAS**

INGLÉS – Nivel alto. Título Bilingüe Oficial de Secundaria. Escuela Privada Ranelagh

IGCSE – First Language English Exam – Cambridge University (2003)

English as a Second Language –Cambridge University Exam (2000)

KET Examen Cambridge University (1997)

PORTUGUÉS – Nivel Básico

### **INFORMÁTICA**

Conocimientos medios-altos a nivel usuario:

- Windows 2000/ XP/ Vista
- Procesadores de texto: Microsoft Word, Microsoft Works

- Hojas de Cálculo: Excel
- Internet
- Outlook

Software hotelero: CQR

## **5. Declaración jurada**

### **Declaración Jurada**

Buenos Aires, 24 de julio de 2009

Facultad de Diseño y Comunicación  
Universidad de Palermo  
Buenos Aires

Por la presente declaro que el Proyecto de Graduación es mi propio trabajo y hasta donde sé y creo, no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, ni material que de manera substancial haya sido aceptado para el otorgamiento de premios de cualquier otro grado o diploma de la Universidad u otro instituto de enseñanza superior, excepto donde se ha hecho reconocimiento debido en el texto.

Autorizo a la Facultad de Diseño y Comunicación a emplear los contenidos del mismo a efectos académicos e institucionales del Trabajo Final de Grado titulado: “La accesibilidad en la hotelería de lujo de la Ciudad de Buenos Aires”.

Saluda cordialmente

---

## **Agradecimientos**

Son varias las personas que han contribuido a que este proyecto de graduación pueda finalizarse y por ello quiero dejarles unas líneas de agradecimiento.

En primer lugar quiero agradecer a mi profesora Mónica Toyos por su ayuda, esfuerzo, y tiempo, por aclarar mis dudas en cualquier momento que lo necesitaba y brindar sugerencias desde el inicio del proyecto de graduación.

Luego debo darles las gracias a todos mis compañeros y amigos por haberme ayudado tanto durante la investigación, por interesarse y otorgarme información para realizar la misma. A Jimena Pagano y Sofía Etcheberry, por su apoyo incondicional y compañía constante durante el relevamiento de los hoteles y aportar siempre nuevas ideas y sugerencias. A Marianela Gentile y Shadi Kasbo que sin su ayuda no hubiese podido ingresar a varios establecimientos para poder realizar mi investigación satisfactoriamente.

Quiero agradecer especialmente a toda mi familia por el apoyo prestado desde el inicio de la carrera y su permanente confianza en mí.

Por último, quiero extender este agradecimiento a todos los que, de alguna manera, me han ayudado a concluir exitosamente este proyecto, especialmente a los profesores que he tenido a lo largo de mi carrera, quienes me formaron como persona y académicamente. A todos ellos, muchas gracias.

## Índice

<b>1. Introducción</b>	Pág. 5
1.1 Objetivos	Pág. 7
<b>2. Reducción del problema a nivel empírico</b>	
2.1 Definición conceptual	Pág. 12
2.2 Construcción del índice	Pág. 12
2.3 Modelo de la matriz de relevamiento	Pág. 12
<b>3. Antecedentes, situación actual y atractivos accesibles</b>	
3.1 Antecedentes y situación actual	Pág. 20
3.2 Lugares y atractivos accesibles en la Ciudad de Buenos Aires	Pág. 30
3.2.1 Teatro San Martín	Pág. 31
3.2.2 Teatro Alvear	Pág. 32
3.2.3 Teatro Maipo	Pág. 32
3.2.4 Centro Cultural Recoleta	Pág. 32

3.2.5	Centro Cultural Adán Buenosayres	Pág. 33
3.2.6	Centro Cultural Julián Centeya	Pág. 33
3.2.7	Centro Cultural Carlos Gardel	Pág. 34
3.2.8	Museo Eduardo Sívori	Pág. 34
3.2.9	Museo de Arte Latinoamericano de Buenos Aires	Pág. 34
3.2.10	Jardín Botánico	Pág. 35
3.2.11	Jardín Japonés	Pág. 35
3.2.12	Planetario	Pág. 36
3.2.13	El Zoológico	Pág. 36
3.2.14	Shopping Abasto	Pág. 37

#### **4. Localización e historia de los hoteles más emblemáticos**

4.1	Localización	Pág. 38
4.2	Hoteles con historia	Pág. 42
4.2.1	Alvear Palace Hotel	Pág. 42
4.2.2	Caesar Park Buenos Aires	Pág. 43
4.2.3	Claridge Hotel	Pág. 44
4.2.4	Emperador Buenos Aires	Pág. 45
4.2.5	Four Seasons Hotel Buenos Aires	Pág. 45
4.2.6	Intercontinental Buenos Aires	Pág. 47
4.2.7	Marriott Plaza Hotel	Pág. 48
4.2.8	Meliá Buenos Aires	Pág. 49
4.2.9	Panamericano Buenos Aires Hotel & Resort	Pág. 50
4.2.10	Hotel Sheraton	Pág. 50

4.2.11 Sofitel Buenos Aires	Pág. 52
<b>5. Relevamiento y análisis de los datos</b>	
5.1 Relevamiento de datos	Pág. 54
5.2 Análisis de los datos	Pág. 60
<b>6. Propuestas</b>	Pág. 64
Conclusión	Pág. 68
Lista de Referencias Bibliográficas	Pág. 71
Bibliografía	Pág. 75

## **Índice de figuras**

1. Cuadro del modelo de la matriz de relevamiento	Pág. 12
2. Mapa de Buenos Aires	Pág. 38
3. Plano de ubicación de los hoteles	Pág. 39
4. Plano de ubicación de los hoteles en la zona del Abasto	Pág. 41
5. Cuadro de relevamiento de datos	Pág. 54
6. Cuadro de resultados	Pág. 60

## **1- Introducción**

“La accesibilidad en la hotelería de lujo de la Ciudad de Buenos Aires”

En este trabajo se analizará la accesibilidad en la Ciudad de Buenos Aires, en los hoteles de categoría cinco estrellas. Se verán sus facilidades e instalaciones para luego compararlos entre sí y ver cuáles son los establecimientos que brindan mayores servicios y comodidades para los discapacitados.

Posee una delimitación geográfica, ya que se analizarán hoteles de la Ciudad de Buenos Aires, temporal, dicho análisis se hará hasta abril de 2009 y sociocultural, la investigación se ejecutará en los hoteles de categoría cinco estrellas registrados en el Registro Hotelero de la Ciudad de Buenos Aires hasta Octubre de 2008.

Las preguntas que se responderán durante la realización de la investigación son:

- ¿Qué es accesibilidad?

- ¿A qué se denominan barreras arquitectónicas?
- ¿A qué se denomina diseño universal?
- ¿Qué es dependencia?
- ¿Cuál es el significado del término discapacidad?
- ¿A qué se refieren con igualdad de oportunidades?
- ¿Posee la Argentina leyes para los discapacitados?
- ¿Los hoteles cinco estrellas brindan facilidades para las personas con problemas motrices o alguna otra discapacidad?
- ¿Qué accesibilidades brindan los hoteles?
- ¿Con qué facilidades y accesos deben contar los hoteles para que sean aptos para discapacitados?
- ¿Qué hoteles poseen mayores facilidades para los discapacitados?
- ¿Para qué tipo de discapacidad están los hoteles más adaptados?

El turismo accesible, es el que permite a las personas con alguna discapacidad usar y disfrutar de la experiencia del turismo en su totalidad, desde el momento que comienza su viaje hasta que lo finaliza.

Según la ONU (Organización de las Naciones Unidas), en el año 2006, se calculó que aproximadamente 650 millones de personas conviven con una discapacidad física, mental o sensorial, ya sea permanente o transitoria (mujeres embarazadas, enyesados, etc.) es decir, alrededor del 10% de la población mundial. Para que dichas personas puedan movilizarse y manejarse cómodamente es necesario que no existan barreras físicas (arquitectónicas, urbanísticas, de transporte y comunicación). Los seres humanos deben estar cómodos en el

medio que se manejan, y en el turismo no es la excepción, como la primera instancia para tener una experiencia turística es la de pernoctar, ésta también debe cumplir con estos requisitos. (Según <http://www.un.org/spanish/News/fullstorynews.asp?NewsID=7605>).

Este trabajo se realiza porque el turismo es una actividad que todas las personas tienen el derecho de disfrutar. Es interesante ver qué establecimientos hoteleros son capaces de brindar los servicios requeridos y qué tan adaptados están a las necesidades de los discapacitados.

En este trabajo se tratará de analizar las facilidades y servicios que brindan los hoteles de lujo a las personas con alguna discapacidad, o qué deberían poseer para mejorar el mismo para personas con problemas sensoriales o de alguna otro tipo.

Una vez relevados los hoteles, se compararan para ver cuáles están mejor preparadas para recibir a dichas personas y cuáles poseen menos equipamiento.

## **1.1 Objetivos**

El objetivo general es analizar la accesibilidad de los hoteles cinco estrellas de la Ciudad de Buenos Aires para los discapacitados, mientras que los particulares son: analizar los hoteles de lujo, comparar los hoteles y sus facilidades, proponer nuevas instalaciones beneficiosas para los discapacitados e informar sobre la accesibilidad aplicada a la hotelería.

Se aportará el modelo de relevamiento de hoteles para ser aplicado en otras categorías de hoteles y la creación de conocimientos referidos a la problemática.

Este trabajo entra en la categoría de investigación porque delimita un tema o problemática de análisis e investiga los factores que intervienen en el mismo extrayendo conclusiones

lógicas y justificadas. Las investigaciones concentran en un aspecto y se desarrollan en profundidad para que desde el campo teórico, disciplinar y/o profesional, se pueda arribar a respuestas, resultados o conclusiones que enriquecerán la mirada que se tiene sobre el tema o problema que originó la investigación.

En este punto se definirán algunos de los conceptos más importantes. El turismo accesible es según Gómez (2004, p17).

El complejo de actividades, originadas durante el tiempo libre orientado al turismo y a la recreación activa y pasiva, que posibilitan la plena integración de cualquier persona, más allá de sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales, en un ambiente abierto o cerrado, ya sea en un ámbito cultural o disfrutando de la naturaleza.

Se comenzó a tomar conciencia con respecto al término de accesibilidad durante la celebración del Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas en 1963, que se llevó a cabo en Suiza. Desde aquél momento muchas organizaciones tanto nacionales como internacionales comenzaron a manifestar su interés y vocación a mejorar las condiciones de vida de un sector de la población, las personas con discapacidad. Otros eventos a destacar que influenciaron en el desarrollo de la accesibilidad fue la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1975, promulgada por las Naciones Unidas, la Declaración de Manila de la OMT (Organización Mundial del Turismo) en 1980, donde se asocian por primera vez los términos de turismo y accesibilidad, al año siguiente se declara el Año Internacional de los Discapacitados, el cual trae cambios en la actitud de la sociedad. El concepto de turismo accesible adquiere importancia en 1989, cuando un grupo de británicos, expertos en turismo y discapacidad publican un informe llamado *Tourism for all*, el cual estudiaba los avances que

ocurrieron desde al Año Internacional de los Minusválidos, y cuyo objetivo era fomentar dentro de la industria turística, servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su discapacidad. Luego, en 1990, la Asamblea General de la OMT en Buenos Aires produce un documento sobre turismo accesible. Finalmente, la aprobación por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en 1993 sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y la Declaración de Barcelona: la ciudad y los discapacitados, firmada por más de 200 ciudades fueron los momentos más importantes y trascendentales para la accesibilidad.

Otro concepto a definir, de gran importancia son las barreras arquitectónicas, según Gómez (2004, p79) son los impedimentos que se hallan en el entorno físico (creado por el propio hombre) que dificultan o imposibilitan la transitabilidad urbana, convierten en infranqueables a edificios públicos o privados y hacen inaccesibles o inutilizables parte de los mismos o su equipamiento.

Por último otro término que se utilizará durante la investigación es el de diseño universal, que es el diseño de ambientes a ser usados por la mayor variedad posible de personas y se proyecta para obtener una mejor calidad de vida de todos los ciudadanos. Es el arte y desafío de proyectar para todos y será óptimo si cubre el mayor espacio de necesidades dentro del espectro de personas al que va dirigido. Los siete principios básicos son: uso equitativo, flexibilidad en el uso, uso simple y funcional, información comprensible, tolerancia al error, bajo esfuerzo físico y espacio y tamaño para el acercamiento y uso. Es notoria su importancia por el aumento de personas con alguna discapacidad y mayores de edad que son partícipes de las actividades diarias. (Según [www.ciudadaccesible.cl](http://www.ciudadaccesible.cl)).

En la tesis de Fernández Alles llamada Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz (2007) se habla de la accesibilidad hotelera en la Ciudad de Cádiz, define conceptos y evolución del turismo, al igual que los datos básicos del sector hotelero. Brinda una definición del turismo accesible y algunos conceptos importantes como el diseño universal, las barreras arquitectónicas. Una vez definidas ambas variables se analizan los establecimientos hoteleros junto con las conclusiones de la investigación.

El folleto informativo de Pérez, D.M y González Velasco, D.J (2003) trata tanto los antecedentes como la actualidad del turismo accesible, la demanda y la oferta turística, así como también los beneficios que brinda con sugerencias para la mejora en la accesibilidad turística.

En el artículo del diario: La Agencia de Viajes Argentina del 30 de junio de 2008, habla acerca de las directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos y sus objetivos.

En el artículo del diario: La Agencia de Viajes Argentina del 1° de septiembre de 2008, trata acerca de la provincia de Córdoba y su plan para mejorar la inclusión de las personas con discapacidades en la oferta turística, además de los convenios que se realizan.

Finalmente, nuevamente en el diario: La Agencia de Viajes Argentina del día 15 de septiembre de 2008, la nota relata cómo la calidad turística se va expandiendo.

Según Pérez Lalanne (2000), se puede decir que la investigación es de naturaleza empírica ya que se basa en el abordaje experiencial de cualquier fenómeno de la realidad, incluidos los de carácter documental. La finalidad es aplicada porque propone solucionar problemas concretos y de alcance temporal sincrónico porque se realiza el estudio en un único momento.

El tipo de estudio es descriptivo, se miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno y responden a ¿Cómo, dónde y cuándo?. Posee características cuantitativas porque procura describir y explicar las relaciones y enfatizar la representatividad estadística de la información. El marco serán las investigaciones de campo, ya que se abordarán los fenómenos en su ámbito natural. La amplitud es microsicial porque la investigación se realiza en torno a una organización, en este caso en particular, los hoteles. Las fuentes que proveerán la información necesaria para la realización de la investigación, serán mixtas. Primarias porque los datos serán de primera mano, recolectados directamente en el ámbito natural, y secundarias porque se utilizarán datos de segunda mano, recogidos y procesados por otros que han servido para otros estudios.

Los instrumentos que se utilizarán para recolectar datos serán las encuestas que se realizarán a todo el universo de estudio a través de cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas, o también la recopilación documental, como folletos, estadísticas, páginas de Internet y libros, además de recolectar datos mediante la observación, que se hará recorriendo los hoteles de cinco estrellas.

La población objeto de estudio para la realización de esta investigación son los hoteles cinco estrellas que se encuentran en la Ciudad de Buenos Aires que a su vez aparecen en el Registro Hotelero.

En la investigación las unidades de información están dadas por los empleados del sector de Front de los establecimientos hoteleros, quienes serán los que contestarán las encuestas. Por tratarse de grandes hoteles es imposible comunicarse con los dueños.

## **2- Reducción del problema a nivel empírico**

### **2.1 Definición conceptual**

Accesibilidad: En esta investigación accesibilidad quiere decir el correcto uso de rampas, ascensores, áreas comunes, la facilidad al ingresar al edificio y la capacitación del personal que permiten el ingreso de personas con discapacidades motrices, sonoras y visuales.

### **2.2 Construcción del índice**

<b><u>VARIABLE</u></b>	<b><u>RANGO</u></b>	<b><u>ÍNDICE DE ACCESIBILIDAD</u></b>
Accesibilidad	Alta	67-100
	Media	34-66
	Baja	0-33

### **2.3 Modelo de la matriz de relevamiento.**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>PUNTAJE</b>
<b>1- Accesibilidad al edificio. (15)</b>	1.1- Estacionamiento reservado a personas discapacitadas. (3)	1.1.1- Dentro del terreno.	3
		1.1.2- Fuera del terreno.	0
	1.2- Pendiente desde el estacionamiento hasta el edificio. (3)	1.2.1- Camino plano.	2
		1.2.2- Camino con pendiente.	1
		1.2.3- Camino con escalones.	0
	1.3- Entrada al edificio/ Puerta de Acceso. (3)	1.3.1- A nivel de la acera.	3
		1.3.2- Con escalones.	0
	1.4- Rampa de acceso. (3)	1.4.1- Pendiente suave.	3
		1.4.2- Pendiente alta.	0
		1.4.3- No posee	0
	1.5- Pasamanos en la rampa de acceso. (3)	1.5.1- Posee	3
		1.5.2- No posee	0
<b>2- Accesibilidad al área de recepción.</b>	2.1- Altura del mostrador.	2.1.1- Menor/Igual a 0,76m.	5

(10)	(5)	2.1.2- Mayor a 0,76m.	0
	2.2- Escritorio para recepción especial. (5)	2.2.1- Posee 2.2.2- No posee	5 0
<b>3- Accesibilidad en ascensores. (10)</b>	3.1- Puerta de acceso. (2)	3.1.1- Luz igual/mayor a 0,90m. 3.1.2- Luz menor a 0,90m.	2 0
	3.2- Medidas del interior del ascensor. (2)	3.2.1- Mayor/igual a 1,10m x 1,50m. 3.2.2- Menor a 1,10m x 1,50m.	2 0
	3.3- Pasamanos en el ascensor. (2)	3.3.1- Menor a 0,86m. 3.3.2- Mayor a 0,86m. 3.3.3- No posee	2 0 0
	3.4- Altura de la botonera. (2)	3.4.1- Max. Menor/igual a 1,40 y min. Igual/mayor 0,90m. 3.4.2- Max. Mayor a 1,40m y min. Menor a 0,90m.	2 0
	3.5- Botonera en Braille.	3.5.1- Posee.	2

	(2)	3.5.2- No posee.	0
<b>4. Accesibilidad en pasillos. (10)</b>	4.1- Ancho de pasillos.	4.1.1- Mayor a 1,05m.	5
	(5)	4.1.2- Menor a 1,05m.	0
	4.2- Alfombras.	4.2.1- Adheridas.	5
	(5)	4.2.2- Sueltas.	0
<b>5. Accesibilidad en las habitaciones. (15)</b>	5.1- Superficie libre.	5.1.1- Mayor/igual a 1,50m x 1,50m.	2
	(2)	5.1.2- Menor a 1,50m x 1,50m.	0
	5.2- Altura de la mesa.	5.2.1- Igual a 0,76m.	1
	(1)	5.2.2- Mayor o menor a 0,76m.	0
	5.3- Altura de la cama.	5.3.1- Igual a 0,46m.	2
	(2)	5.3.2- Mayor/menor a 0,46m.	0
	5.4- Altura de los interruptores.	5.4.1- Igual a 0,76m.	2
	(2)	5.4.2- Mayor o menor a 0,76m	0
	5.5- Control remoto.	5.5.1- Posee.	2

	(2)	5.5.2- No posee.	0
	5.6- Altura del guardarropa.	5.6.1- Igual a 1,30m.	2
	(2)	5.6.2- Mayor/menor a 1,30m.	0
	5.7- Teclado del teléfono.	5.7.1- Números grandes/Braille.	2
	(2)	5.7.2- Números estándar.	0
	5.8- Dispositivo telefónico.	5.8.1- Luz intermitente con visor.	2
	(2)	5.8.2- Teléfono estándar.	0
<b>6. Accesibilidad en el baño de las habitaciones. (10)</b>	6.1- Ancho de la puerta de acceso.	6.1.1- Mayor/igual a 0,80m.	2
	(2)	6.1.2- Menor a 0,80m.	0
	6.2- Medidas de la bañera.	6.2.1- Mayor/igual a 1,50m x 1,65m.	1
	(1)	6.2.2- Menor a 1,50m x 1,65m.	0
	6.3- Superficie libre	6.3.1- Mayor/igual a 1,50m x 1,50m.	1
	(1)		

		6.3.2- Menor a 1,50m x 1,50m	0
	6.4- Altura de la barra de apoyo en el inodoro. (1)	6.4.1- Menor a 0,76m. 6.4.2- Mayor a 0,76m.	1 0
	6.5- Altura del asiento del inodoro. (1)	6.5.1- Igual a 0,47m. 6.5.2- Mayor/menor a 0,47m.	1 0
	6.6- Asiento en ducha. (1)	6.6.1- Posee. 6.6.2- No posee.	1 0
	6.7- Altura de la barra de apoyo en la bañera. (1)	6.7.1- Igual a 0,80m 6.7.2- Mayor/menor a 0,80m	1 0
	6.8- Bajo mesada de lavabo libre. (1)	6.8.1- Posee. 6.8.2- No posee.	1 0
	6.9- Espejo inclinado. (1)	6.9.1- Menor/igual a 10°. 6.9.2- Mayor a 10°. 6.9.3- No posee.	1 0 0

<b>7. Capacitación del personal. (10)</b>	7.1- Manejo del lenguaje de señas. (5)	7.1.1- Posee. 7.1.2- No posee.	5 0
	7.2 Atención al cliente discapacitado. (5)	7.2.1- Posee. 7.2.2- No posee.	5 0
<b>8. Áreas de recreación. (10)</b>	8.1- Piscina accesible. (4)	8.1.1- Posee. 8.1.2- No posee.	4 0
	8.2- Spa accesible. (3)	8.2.1- Posee. 8.2.2- No posee.	3 0
	8.3- Gimnasio accesible. (3)	8.3.1- Posee. 8.3.2- No posee.	3 0
<b>9. Señalización. (10)</b>	9.1- Carteles/letreros iluminados y visibles. (5)	9.1.1- Posee. 9.1.2- No posee.	5 0
	9.2- Carteles/letreros en braille. (5)	9.2.1- Posee. 9.2.2- No posee.	5 0

Figura N°1 Modelo de la matriz de relevamiento.

Fuente: Elaboración propia.

La columna puntaje se calculó en base a la fórmula  $\frac{\text{Puntaje del indicador}}{\text{Categorías del indicador} - 1}$ .

El índice de accesibilidad se calculó con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Límite superior} - \text{Límite inferior} + 1}{\text{Número de categorías}} = \frac{100-0+1}{3} = 33.$$

En esta matriz se abre la variable *accesibilidad*, cuyo valor es de 100 puntos, con la finalidad de relevar los hoteles que se encuentran registrados en el registro hotelero, ver qué puntaje obtiene cada uno de ellos y compararlo con el índice calculado.

“Aquellos de nosotros que tenemos alguna discapacidad no deberíamos considerarnos marginados. Somos seres humanos normales que sólo tienen algunas necesidades especiales”.

Stephen Hawking.

(Sanjuanbenito Aguirre)

### **3- Antecedentes, situación actual y atractivos accesibles**

Durante el siguiente capítulo se hará un resumen de los antecedentes de la accesibilidad en la Argentina y la situación actual de la Ciudad de Buenos Aires con respecto a la accesibilidad que posee.

#### **3.1 Antecedentes y situación actual**

Tanto en la Argentina como en el mundo, el interés por la accesibilidad es relativamente reciente. Según Pérez y González Velasco (2003) desde la mitad del siglo pasado, la

población de los países que se consideran desarrollados, experimentaron un aumento en su calidad de vida, traduciéndose en una inversión progresiva en la pirámide de población; según la ONU, en el 2050, el 21% de la población mundial tendrá más de 60 años.

Este hecho, junto a un notable aumento de accidentes laborales y de tráfico, la degradación de las condiciones medioambientales, la aparición de nuevas enfermedades y a razones genéticas, trajo como resultado un importante aumento de personas con discapacidad y movilidad reducida (PMR).

La falta de accesibilidad al uso y disfrute del medio físico, como pueden ser edificaciones, zonas urbanas, transporte, entre otras, la falta de integración laboral, formativa y comunicativa aparecen como barreras impidiendo la plena integración social de este sector de la población, que necesita y reclama cambios en la estructura y funciones de la sociedad donde habitan.

Estas barreras, creadas por un diseño pensado en el ciudadano medio, junto a la falta de sensibilización por parte de la sociedad, impulsaron el desarrollo organizativo de ese sector, reclamando su integración e igualdad de oportunidades y nuevas políticas sociales creadas para mejorar su calidad de vida.

Los técnicos y diseñadores de edificios y los poderes públicos son los primeros en afrontar el reto de la accesibilidad. En 1963, en Suiza, se celebró el Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas que sirvió para tomar conciencia sobre la existencia de la accesibilidad, el cual al pasar los años iría a adquirir peso y sería objetivo prioritario hacia la integración de este sector de la población. A partir de este momento, tanto las organizaciones nacionales como internacionales, manifestaron a través de sus declaraciones, informes,

comunicaciones y congresos, una vocación a mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad.

Como cuenta Klemensiewicz (2006), desde 1981, en la Argentina existe una legislación de Protección Integral a las Personas con Discapacidad, que fue reglamentada en 1983, en la cual en sus artículos establece la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte fijando un plazo de 10 años para su ejecución. Esto no ocurrió, ya que en la Argentina se comenzaba a hablar de discapacidad como problema social, recién para la década del '80.

Más tarde, en 1993, los legisladores nacionales, al observar el incumplimiento generalizado, presentaron un proyecto de modificación de los artículos. El mismo contemplaba por primera vez a un segmento mayor de población, llamado personas con movilidad reducida.

La modificación de la normativa fue promulgada en 1994, para luego reglamentarse en el año 1997. Refiriéndose en sus artículos a la arquitectura, urbanismo y transporte, e invita a las provincias y municipios a adherirse.

Fue recién en enero de 2003, que el municipio más grande del país, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, adhiere a la normativa en lo que respecta a la modificación de su Código de Edificación.

Lentamente, la reducción tanto de barreras culturales como físicas que se oponen a la plena integración, se está haciendo notar. La información siempre se orientó a generar acceso a la educación común, al empleo, a la salud, a la rehabilitación integral, al deporte, a la recreación, al transporte público y privado entre otras áreas.

Para la década del '80, las ideas más notables en el área de la comunicación social fue la necesidad de eliminar barreras físicas y lograr la inserción laboral. Es por lo cual, que las ONGs (Organizaciones no gubernamentales) y el Consejo Publicitario Argentino, entidad sin fines de lucro integrada por empresas privadas, agencias y medios de comunicación, produjeron dos campañas en el país sobre el tema de la discapacidad en las que se involucraron tanto profesionales como representantes asociativos. Durante los años 1984 y 1985, la publicidad llamada *Construyamos para todos*, tuvo como objetivo eliminar las barreras físicas, mientras que en 1986, la campaña llamada *Discapacitación no es invalidez*, brindó testimonios de personas con discapacidad que operan sobre los empleadores y sobre las mismas personas con discapacidad, poniendo el acento en las capacidades. Estas campañas fueron un esfuerzo entre especialistas en comunicación y personas comprometidas con el mejoramiento de la imagen de las personas con discapacidades, que dieron como resultado un gran impacto despojado de sensiblería.

Por el año 1990, se produjo una nueva campaña, relacionada con las anteriores, en la convicción de la necesidad de generar un aumento en la conciencia social relacionada con la integración y participación de personas con discapacidad y que posean una adecuada equiparación de oportunidades. La misma fue más brusca y buscaba crear una valoración positiva de la diferencia por medio de su reconocimiento y comprensión.

Como afirman Nigro, Rodríguez, Ducasse, Sergent (2008) las personas con discapacidad se hallan limitadas en sus actividades, poseen una baja consideración social y autoestima. Si a esto se le añaden las dificultades de estos individuos para vivir en integración social, se deduce

fácilmente que la accesibilidad es uno de los factores trascendentales, teniendo en cuenta las posibilidades de cada persona.

Al analizar el desarrollo de la actividad turística se encuentran dos puntos de conflicto para la plena integración de las personas con capacidades restringidas, ellos son la accesibilidad al medio físico y la calidad de la prestación de servicios turísticos y recreativos. En el medio físico se observan impedimentos tanto arquitectónicos como urbanísticos que marginan a un segmento amplio por la existencia de barreras en el medio urbano. “Se llaman barreras arquitectónicas a los impedimentos que encontramos en el entorno físico, creados por el mismo hombre, y que dificultan o imposibilitan la transitabilidad urbana, convirtiendo en inaccesibles o inutilizables edificios públicos o privados”. (Gómez, 2004, p.79). Se encuentra la necesidad de una estrategia que permita la accesibilidad al medio físico y una de las alternativas para lograr la integración, es lo que se denomina un diseño universal. Otra de las alternativas es el desarrollo de un elemento de la creatividad del hombre que permite potencializar la restricción natural de las personas, llamado prótesis. La misma se puede clasificar en prótesis arquitectónicas como las rampas de acceso y las urbanísticas en el caso de la inserción de bancos en espacios públicos para los adultos mayores, que no pueden recorrer grandes trayectos sin descanso.

Las personas que tienen alguna forma de minusvalía en el uso del tiempo libre, el cual se destina a actividades turísticas y/o recreativas, encuentra algunas situaciones de conflicto en el espacio turístico, como en los espacios verdes, compuestas por plazas y parques, en la estructura y mobiliario urbano, los edificios, en los que se puede destacar los destinados al alojamiento hotelero y extrahotelero, las instalaciones para gastronomía, actividades culturales

como museos, las instalaciones para actividades científicas, actividades recreativas-deportivas, el desarrollo de actividades lúdicas en áreas naturales y en áreas urbanas y el transporte que también presenta situaciones de conflicto en el caso de accesos y áreas de estacionamiento, medios de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial.

Por otro lado, para un pleno desarrollo de la calidad, se deben potenciar tres variables que son la confianza en uno mismo, la independencia y el sentimiento de solidaridad en distintas fases de su desarrollo ya sea individual, de pareja, grupal o social.

En la actualidad, las personas con capacidades restringidas se van incorporando aún más a las actividades sociales, culturales y económicas, en igualdad de condiciones con el resto de la comunidad. Es necesaria una conciencia colectiva, que posibilite transitar sin barreras por la vida a todos los que tienen una discapacidad restringida o minusvalía, para mejorar la calidad de vida del visitante de un destino y lograr una integración real en cada una de las actividades que realiza el hombre al hacer turismo.

Los cambios en la tecnología de la comunicación, sistemas y pautas de difusión de la información y la comunicación global sobrepasaron las barreras geográficas eliminando de esta manera la barrera más significativa, la falta de conocimiento. (Sanjuanbenito Aguirre, Di Santo, Pantano, Grünewald, 2001).

En la Argentina, el panorama actual dista de ser el más conveniente, se puede ver fácilmente que el avance producido en el ámbito de la concientización y la información no trajo los efectos esperados ni en la sociedad ni en los responsables directos de la aplicabilidad de las

normativas, solamente sirvió para que los protagonistas, que hoy en día no se encuentran en una posición pasiva, tomen conciencia.

Como sostiene Rapoport (2005) Buenos Aires, como muchas ciudades construidas hace más de dos siglos, no fue pensada ni diseñada de una forma accesible. Sin embargo, no por antigua, una ciudad debe renunciar a ser accesible. Un ejemplo de cómo una ciudad, a pesar de sus años y diseño, es Barcelona, que pudo hacer accesibles sus calles, espacios públicos, transporte, etc., gracias a un fuerte plan urbanístico que puso el acento en la accesibilidad del espacio público.

El hecho de que una persona con discapacidad motriz no pueda tomar el subte o el colectivo, o que una persona con deficiencia auditiva no tenga forma de entrar en contacto con un sistema de emergencias o recibir información en su propia lengua, ya no se consideran como molestias o inconveniencias, sino como actos de discriminación que una sociedad democrática, según la Constitución Argentina, no se pueden permitir.

Es importante advertir que la situación en las que se encuentran las personas con discapacidad en la Argentina es crítica, ya que la legislación vigente es incumplida por parte del Estado y la sociedad, por la ineficiencia, inaplicabilidad de varias políticas públicas y por los actos discriminatorios. (Klemensiewicz, 2006).

La política es una de las áreas en donde se ve la poca aceptación del concepto de discapacidad, y expresa la discriminación de la que son objeto las personas con discapacidad, además de ver como la auto negación que las mismas personas hacen de su propia condición. Es en el ámbito de las tomas de decisión, en donde las personas con discapacidad quieren

tener una presencia más efectiva. A causa de los grandes obstáculos que representa su reconocimiento e identificación, se puede verificar que la causa de discapacidad, que debería ser de gran interés para la mayoría, no arrastra multitudes, ni siquiera es capaz de lograr una firme adhesión de las propias personas con discapacidad. Esto es así porque las connotaciones asociadas al concepto de discapacidad no son lo suficientemente neutras o inclusivas, sino que resultan ser negativas. (Nigro et al. 2008).

A pesar de todo, en medio de una situación social cada vez más excluyente, la presencia de la temática ha ganado protagonismo gracias a las diversas acciones de ONGs (Organizaciones no gubernamentales) de y para personas con discapacidad. Sin embargo, estas personas siguen siendo objeto de graves discriminaciones. Aún se sigue presentando a los discapacitados de una manera unidimensional, en donde sólo se destaca su discapacidad y forzando a difundir una imagen conmovedora y desamparada que impide en cierta medida la integración.

Como el Estado ha perdido su función de regulador de los servicios públicos, las personas con capacidades restringidas han quedado abandonadas y a disposición de grupos de poder para lograr adquirir determinados derechos, ya sea en el área de salud como de rehabilitación integral, educación, capacitación laboral, comunicación, accesibilidad, cultura, recreación, deporte, fuentes de trabajo digno y para tener posibilidades de formar una familia.

Los legisladores no han asumido esta temática por completo, y sólo en los últimos años se conformaron comisiones parlamentarias especializadas. Los gobiernos no supieron ajustarse a la Constitución Nacional respecto a la materia, ni han podido desarrollar políticas integrales relacionadas con la discapacidad y/o accesibilidad. A pesar que algunos discursos se refirieron a la discapacidad, no hubo acciones concretas para acompañarlos, sino que hay indicativos que

alarman, como la falta de exigencia a empresas de servicios públicos del cumplimiento de la legislación. (Klemensiewicz, 2006).

Finalmente, como dice el Servicio Nacional de Rehabilitación en su página <http://www.snr.gov.ar/000-Noticias-2008-07-07-Directrices.htm>, el 24 de junio de 2008 se lanzaron las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y Guía de Autoevaluación, firmado entre el Ministerio de Salud de la Nación y la Secretaría de Turismo, con el objetivo de asegurar a las personas con discapacidad, con limitaciones temporarias y a los adultos mayores, la plena accesibilidad a los emprendimientos turísticos.

Dichas directrices procuran sensibilizar a los alojamientos turísticos sobre aspectos mínimos que deberían contemplar en su gestión y de esta manera orientarse hacia la mejora en la calidad de los servicios, proveer una herramienta para la implementación de sistemas de calidad y promover la adopción e intercambio de buenas prácticas entre los alojamientos turísticos. Otro de los objetivos de las directrices es buscar la inclusión de todos los usuarios, promoviendo la satisfacción de los mismos y facilitando la participación en las actividades que se desarrollen en los establecimientos, proponer soluciones y acciones de concientización de los diversos actores involucrados y capacitación de los recursos humanos sobre las formas de atención y trato hacia las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, con el fin de dar la atención debida al usuario.

A pesar de las organizaciones, leyes y decretos establecidos, al recorrer diferentes lugares de la Ciudad de Buenos Aires, se puede ver que la misma es netamente inaccesible. Las calles están rotas, las veredas son intransitables para cualquier persona, no solo las que tienen capacidades restringidas. En cuanto a las rampas, a pesar que en octubre del 2008, el Gobierno

de la Ciudad de Buenos Aires dijo haber construido más de 6040 de ellas, se puede ver que están deterioradas o no reúnen las condiciones necesarias para poder ser usadas sin obstáculos. (Según <http://www.aireyluz.com/2008/10/puntos-de-gestion-una-ciudad-mas-accesible-para-todos>).

En los espacios cerrados, se pueden vislumbrar lugares tales como confiterías, restaurantes y/o bares, cuyos ingresos poseen escalones, y en el mejor de los casos cuentan con rampas cuyas pendientes son muy elevadas, no cumpliendo con los requerimientos para usarlas, o están construidas con materiales que no son los adecuados. Al ingresar a dichos lugares, difícilmente se verá que haya mesas donde se pueda sentar una persona en silla de ruedas, ya que el espacio entre las mismas es insuficiente.

Son escasos los lugares que poseen baños accesibles y si los tienen no cumplen con todas las reglamentaciones y están mal señalizados. Es común ver carteles que dicen, en forma escrita, y sin relieve, que son para discapacitados, sin tener en cuenta que puede haber personas con dificultades visuales.

Otra de las estructuras inaccesibles que ofrece la ciudad, son las oficinas públicas, los establecimientos educativos y los organismos de salud, lo cual sorprende en una manera negativa, por lo que estos espacios significan para la sociedad. Hay escuelas dedicadas específicamente al cuidado de niños que no poseen rampas ni ascensores, en su lugar cuenta con escaleras, además de tener espacios reducidos donde las sillas de ruedas no pueden circular, también se puede hallar fácilmente pisos rotos, los que hace imposible transitar con sillas y ponen en riesgo a personas con movilidad reducida, ya sea por el uso de muletas o similares.

No solo se encuentran las áreas públicas antes mencionadas sin facilidades, sino que tampoco están equipados correctamente los hospitales públicos, ni los organismos privados que atienden la salud.

Otro factor a tener en cuenta son el transporte y los equipamientos como semáforos, teléfonos públicos, cajeros automáticos y todo aquello que se pueda hacer uso en la calle. Estos equipamientos como el transporte, en cualquiera de sus variantes, terrestre, aéreo o acuático, tampoco reúnen, por lo general, las condiciones mínimas de accesibilidad.

Es importante tener en cuenta que si la ciudad es conceptualmente inaccesible, no servirá de nada tener un sinnúmero de rampas, ni implementar semáforos sonorizados, o cualesquiera otras intervenciones que satisfagan necesidades de personas discapacitadas.

Se deberá tener en cuenta, en cualquiera de los casos, los costos que se requieren para realizar las adaptaciones necesarias o para construir espacios adecuados. Muchas veces se suele pensar que todo este tipo de acciones, son muy costosas, lo cual es una idea errónea, ya que si se hacen correctamente y de manera ordenada puede resultar menos gravoso que las construcciones posteriores, que no suelen dar buenos resultados.

Este tema requiere de un análisis de la situación en el espacio urbano por medio de instrumentos de evaluación que cubran todos los aspectos comprendidos en el espacio. (Nigro et al. 2008).

### **3.2 Lugares y atractivos accesibles en la Ciudad de Buenos Aires**

Según la Guía de turismo accesible ubicada en la página [http://estatico.buenosaires.gob.ar/areas/com\\_social/instructivo/turismo\\_accesible.pdf](http://estatico.buenosaires.gob.ar/areas/com_social/instructivo/turismo_accesible.pdf) y <http://www.integrando.org.ar/turismo/index.htm>, algunos de los lugares y atractivos que pueden disfrutar las personas con capacidades restringidas son:

- Teatro San Martín.
- Teatro Alvear.
- Teatro Maipo.
- Centro Cultural Recoleta.
- Centro Cultural Adán Buenosayres.
- Centro Cultural Julián Centeya.
- Centro Cultural Carlos Gardel.
- Museo Eduardo Sívori.
- Museo de Arte Latinoamericano de Buenos Aires (MALBA).
- Jardín Botánico.
- Jardín Japonés.
- Planetario.
- Zoológico.
- El shopping Abasto.

### 3.2.1 Teatro San Martín

El Teatro San Martín es considerado uno de los centros culturales con mayor proyección de América latina. Para las personas con discapacidad motora, su acceso cuenta con una entrada

señalizada, cuya puerta cuenta con el ancho adecuado y al no poseer escalones no dificulta el ingreso a dichas personas. En el hall, los pisos son antideslizantes y no presentan resaltos ni elementos que obstaculicen el desplazamiento de las personas. La sala, a pesar de no contar con reserva específica de espacios para usuarios de sillas de ruedas, cuenta con espacio para ubicarlas y con ascensores para ir a cada una de ellas. Posee un sanitario adaptado accesible, con la correspondiente señalización y ubicado en la planta baja, con un recorrido accesible hasta el mismo. En cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad sonora, la sala Martín Coronado cuenta con un sistema de aros magnéticos, y para las personas con discapacidad visual, el teatro posee una iluminación homogénea sin fuertes contrastes de luz y sombra, además de pisos con textura en relieve al comenzar y finalizar cada tramo.

### 3.2.2 Teatro Alvear

Para aquellas personas con discapacidad motora, el teatro no posee escaleras, por lo cual se podrá ingresar sin inconvenientes y su puerta de acceso es de un ancho adecuado. Los pisos del hall son antideslizantes, sin resaltos ni elementos que obstaculicen el desplazamiento. Los usuarios de silla de ruedas se podrán ubicar en los palcos que poseen rampas para su ingreso. Para los discapacitados sonoros, se implementaron los aros magnéticos y para los visuales, cuenta con iluminación homogénea, sin fuertes contrastes de luz y sombra y con un mobiliario que no trae inconvenientes.

### 3.2.3 Teatro Maipo

El acceso al teatro no cuenta con escalones, por lo que cualquier persona con discapacidad motriz puede ingresar sin dificultades, a la vez la puerta es de un ancho adecuado, el espacio

de aproximación anterior y posterior a la misma es de dimensiones apropiadas. Los pisos del hall son antideslizantes, sin elementos que obstaculicen el desplazamiento de personas. Tiene un sanitario accesible con la correspondiente señalización con un recorrido accesible hasta el mismo. Cuenta con una sala con el sistema de aros magnéticos para los que poseen discapacidades sonoras y un mobiliario sin obstáculos para los no videntes.

#### 3.2.4 Centro Cultural Recoleta

En el acceso de dicho centro se puede ver un desnivel que está salvado por una rampa y una puerta con un ancho adecuado para personas con discapacidades motrices. En el hall y en los pasillos hay pisos antideslizantes sin resaltos ni obstáculos, y todos los desniveles y escaleras, se encuentran con rampas. En cuanto a las salas, estas tienen dispuesta la primera fila para los discapacitados. Cuenta con dos sanitarios adaptados accesibles, uno para cada sexo, con la correspondiente señalización y un camino accesible hasta allí. Para los pisos superiores, se pueden utilizar los ascensores con los que cuenta el centro cultural. Para los discapacitados visuales posee una iluminación sin fuertes contrastes y un mobiliario que no obstaculiza el traslado.

#### 3.2.5 Centro Cultural Adán Buenosayres

En la entrada del centro cultural se salva un desnivel existente con una rampa, además la puerta de acceso corresponde con las dimensiones adecuadas. En cuanto al hall, posee pisos antideslizantes y las salas tienen reserva de espacios para usuarios con silla de ruedas y no se encuentran ascensores por no haber niveles en el centro. El sanitario está adaptado para las

personas con discapacidades al igual que el trayecto hacia el mismo. Para las personas con discapacidad visual la iluminación no posee contrastes de luz y sombra.

### 3.2.6 Centro Cultural Julián Centeya

El acceso no posee escaleras y el ancho de la puerta es el ideal, por lo que el ingreso no genera inconvenientes para las personas. Además de poseer pisos antideslizantes, tiene un sector de mostrador de atención al público que permite el acercamiento de una silla de ruedas. La sala cuenta con reserva de espacios para discapacitados motrices y al no poseer pisos en altura con acceso al público, no se requiere de un ascensor. El sanitario es adaptado accesible para las personas con discapacidad y correctamente señalizados, con recorrido accesible. Para las personas con discapacidad visual, la iluminación es homogénea y la señalización de bajo escalera libre con vallas móviles.

### 3.2.7 Centro Cultural Carlos Gardel

Contando con una entrada sin escalones que dificulte el ingreso, puertas anchas, pisos antideslizantes y una sala con espacio para la ubicación de sillas de ruedas, este centro cultural permite el ingreso de discapacitados motrices. Su sanitario es accesible al igual que el recorrido hacia el mismo. Para las personas con discapacidad visual, hay iluminación homogénea sin contrastes y señalización de bajo escalera libre con vallas móviles.

### 3.2.8 Museo Eduardo Sívori

La entrada posee una rampa de características accesibles para salvar el desnivel que se encuentra, con puerta de dimensiones adecuadas, pisos antideslizantes sin resaltes, ni elementos

que obstaculicen el desplazamiento de personas con movilidad reducida. La sala de exposiciones tiene un sector de atención al público que permite el acercamiento de silla de ruedas, y todos los escalones o desniveles se encuentran salvados por rampas. Posee un sanitario accesible y un camino sin obstáculos hasta allí. El mobiliario no constituye problemas para los discapacitados visuales, al igual que para éstas personas la iluminación es homogénea.

### 3.2.9 Museo de Arte Latinoamericano de Buenos Aires (MALBA)

Este museo posee un desnivel en la entrada que está salvado por una rampa de características accesibles, una puerta de acceso amplia mientras que en las salas de exposiciones y zonas comunes, sus pisos antideslizantes, desniveles y escalones complementados con rampas y ascensores accesibles, permiten el desplazamiento de las personas con discapacidad motora. El sanitario es adaptado, con la correspondiente señalización y recorrido accesible hasta el mismo. Otra característica del MALBA, es que cuenta con visitas guiadas con intérprete de lengua de señas para los que poseen una discapacidad auditiva, y para los discapacitados visuales, los desniveles están señalizados en solado con textura en relieve y color contrastante, iluminación homogénea y mobiliario sin obstáculos.

### 3.2.10 Jardín Botánico

Para su acceso no se visualizan desniveles ni escaleras que dificulten su ingreso, y su puerta de entrada es lo suficientemente ancha para que los usuarios de sillas de ruedas no tengan dificultades al ingresar. El ancho de las circulaciones para los recorridos, son los adecuados para los discapacitados motrices, además sus pisos son antideslizantes, sin elementos

sobresalientes que pudieran causar tropiezos de personas con bastones o en silla de ruedas. Comprende un sanitario adaptado en la zona común con un recorrido accesible hasta el. Para los que poseen discapacidad visual, se conserva un volumen libre de riesgo durante todo el recorrido, y hay actividades especialmente diseñadas para estas personas, así podrán conocer y disfrutar del jardín.

### 3.2.11 Jardín Japonés

El ingreso a este paseo no tiene dificultades ya que no posee escalones que eviten o dificulten el mismo, y a su vez las puertas de acceso son lo suficientemente amplias, con un espacio de aproximación anterior y posterior a la puerta de dimensiones apropiadas. Para los recorridos, el ancho de las circulaciones permite el paso de una silla de ruedas y tiene tramos de pisos de cemento, de grava, antideslizantes, sin resaltos ni elementos sobresalientes que puedan causar tropiezos a dichas personas. Su sanitario es accesible al igual que el recorrido hacia el mismo. En cuanto a las personas con discapacidad visual, se conserva el volumen de riesgo durante todo el recorrido.

### 3.2.12 Planetario

Para su acceso cuenta con una rampa que salva el desnivel y una puerta de dimensiones amplias para su ingreso. Los pisos son antideslizantes y posee ascensores para ir a las diferentes áreas. El sanitario es accesible y está correctamente señalizado. Para los no videntes, hay una función especial llamada El Cielo para Todos. En cada presentación se combinan mapas celestes táctiles, gráficos en relieve, y un relato grabado, sobre la base de y un guión especialmente preparado, música y efectos sonoros. Además, los discapacitados

auditivos, también hay una función que cuenta con la particularidad de estar subtitulada, traducida al lenguaje de señas y complementada con numerosas imágenes. Un sector de la sala de espectáculos tiene un aro magnético que amplifica el sonido y facilita la audición, mediante audífonos, de los hipoacúsicos.

### 3.2.13 El Zoológico

Para poder acceder al mismo, no hay inconvenientes, ya que no hay escaleras, el acceso está a nivel y la puerta de ingreso es lo suficientemente ancha para la entrada de sillas de ruedas. Para los recorridos, el ancho de las circulaciones permite el paso de una silla de ruedas, y posee pisos antideslizantes. Hay sanitarios adaptados, con la señalización apropiada, y el recorrido hacia los mismos, accesible. Para aquellos que lo soliciten, se facilitan sillas de ruedas. Comprende visitas guiadas especiales para los no videntes, y para los que tienen discapacidad sonora se implementaron visitas especiales en lenguaje de señas que permitirá a estas personas conocer y aprender acerca de los animales.

### 3.2.14 Shopping Abasto

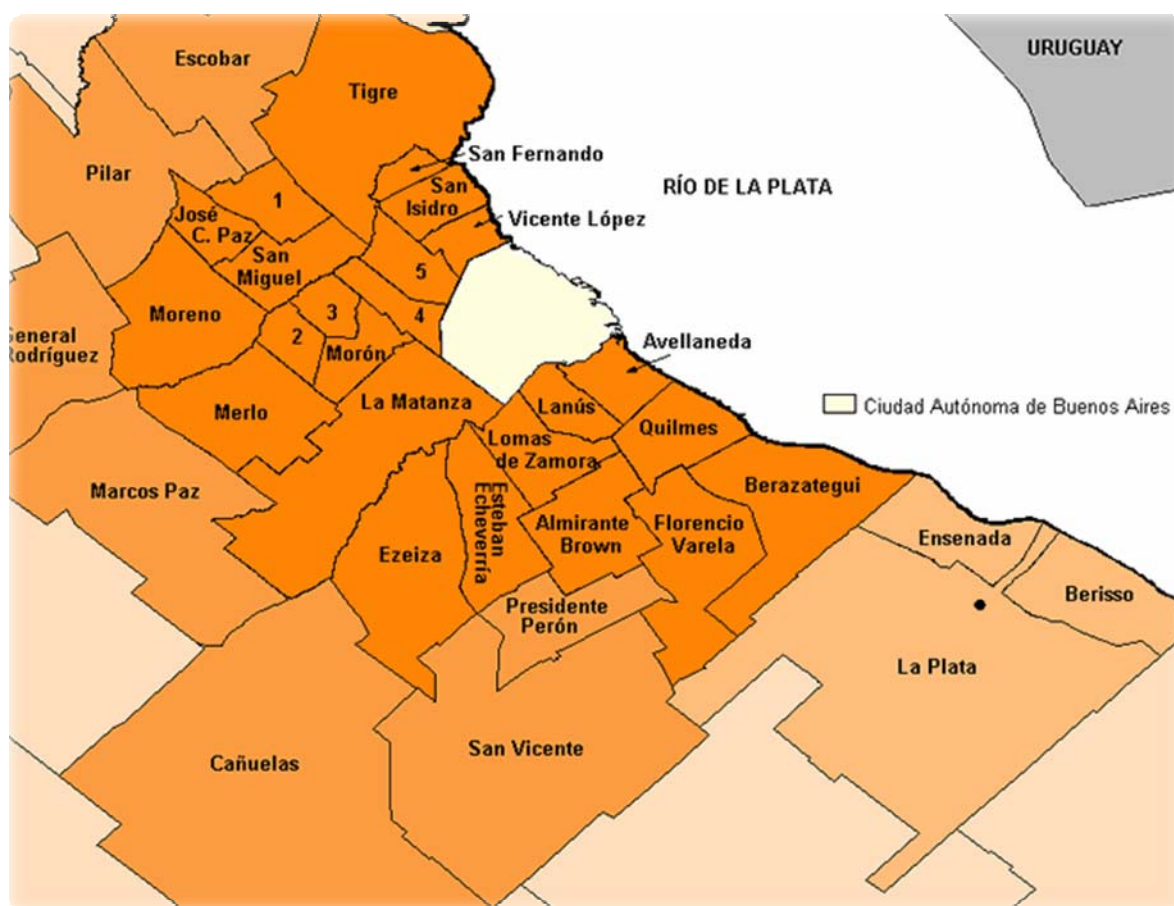
El acceso del edificio está a nivel, con una puerta amplia, lo cual no presenta dificultades para su ingreso. Posee ascensores que se dirigen a todos los niveles del shopping, estacionamiento reservado para discapacitados y sanitarios adaptados, con la correcta señalización. Presenta un adecuado ancho de las circulaciones para los recorridos. Además, en las salas de cine Hoyts que se encuentra en su interior, hay espacios especiales para las personas en sillas de rueda.

## **4- Localización e historia de los hoteles más emblemáticos**

### **4.1 Localización**

En el siguiente capítulo se enseñarán mapas y planos con la localización de la oferta hotelera a analizar, además se relatará brevemente la historia de los hoteles más emblemáticos de la Ciudad de Buenos Aires.

Figura N°2 Mapa de Buenos Aires



Fuente: <http://img68.imageshack.us/img68/5568/mapagranbuenosairescy4.gif>

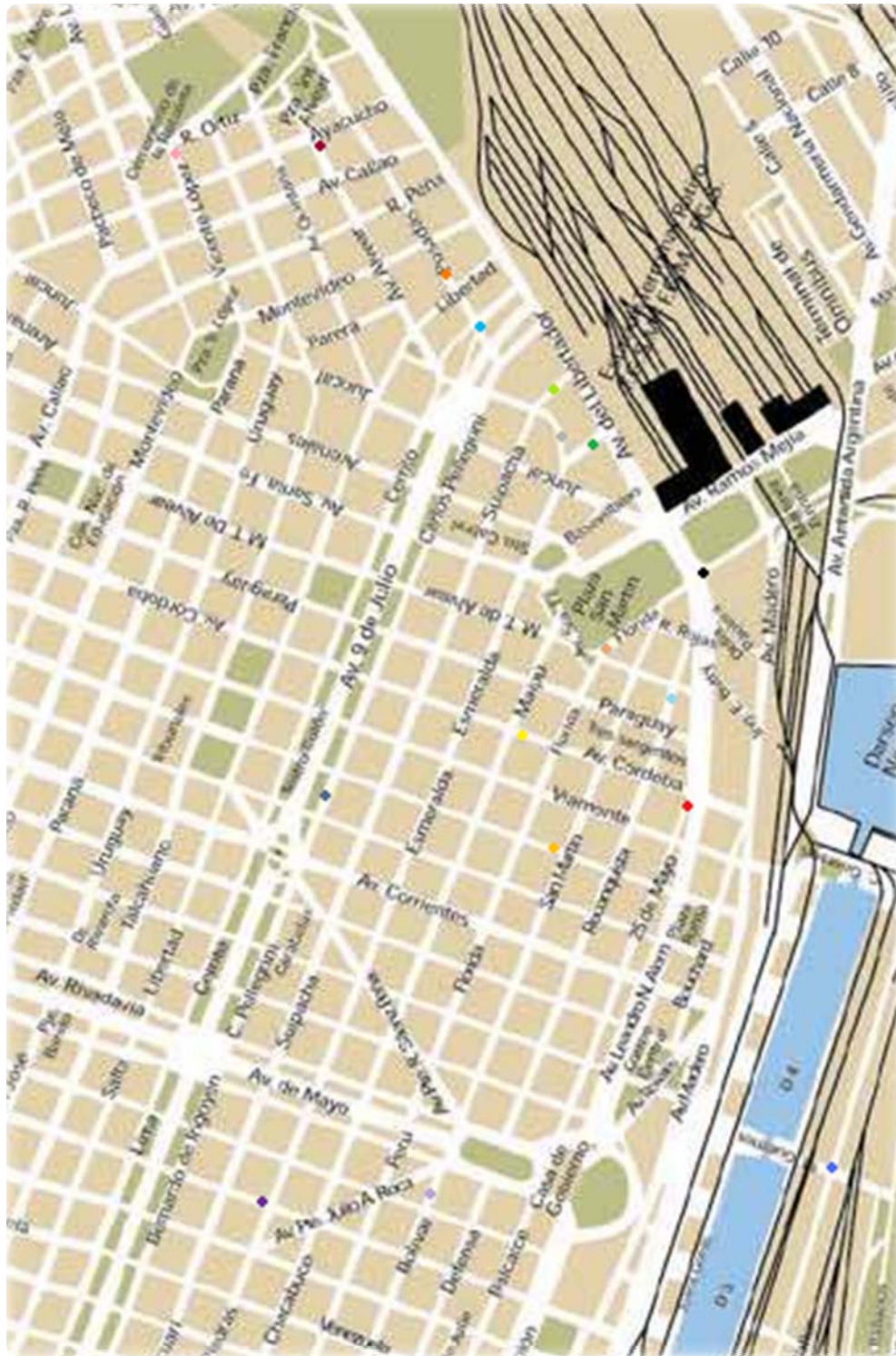


Figura N°3 Plano de ubicación de los hoteles.

Fuente: [Elaboración](#) propia en base a

<http://www.argentour.com/es/mapa/archivosmapas/bsasplano.jpg>

## Referencias

- Alvear Palace Hotel
- Caesar Park Buenos Aires
- Claridge Hotel
- Emperador Buenos Aires
- Feir's Park All Suites Hotel
- Four Seasons Hotel Buenos Aires
- Hilton
- Hotel Regal Pacific
- Intercontinental Buenos Aires
- Loi Suites Recoleta Hotel
- Marriott Plaza Hotel
- Meliá Buenos Aires
- Nh City Hotel
- Panamericano Buenos Aires Hotel & Resort
- Sheraton Buenos Aires Hotel & Convention Center
- Sheraton Libertador Buenos Aires
- Sofitel Buenos Aires



## 4.2 Hoteles con historia

A continuación se verá una breve historia de algunos de los hoteles más importantes, que aparecen en el Registro Hotelero de la Ciudad de Buenos Aires.

### 4.2.1 Alvear Palace Hotel

Según la página [http://www.observatur.edu.ar/index.php?option=com\\_content&task=view&id=164&Itemid=74](http://www.observatur.edu.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=164&Itemid=74), el afán por la diversión, el rasgo más singular de la Belle Epoque, generó una nueva arquitectura, donde en 1900, los argentinos ricos demandaban novedades al mercado hotelero local, de acuerdo a lo que veían en sus viajes por el mundo. Inspirados en el Ritz de París y Londres, el Alvear conserva de ellos su forma alargada, con salones en los extremos.

A fines del siglo XIX, se fue produciendo en Buenos Aires, una lenta migración interna, que dio como origen al barrio porteño de Recoleta. En 1923, la prensa porteña anunciaba la construcción de una obra monumental en la Av. Alvear y Ayacucho, allí se levantaría el hotel más elegante de Sudamérica, lo cual fue creando una gran expectativa que se concretó en 1932.

Su construcción duró 10 años, el Dr. Rafael de Miero fue el ideólogo, asesorado por una docena de profesionales. La fachada fue realizada por el arquitecto Valentín Brodsky, y su estructura de hierro fue calculada y dirigida por los ingenieros Medhurt y Harris. La intención era reunir en un solo edificio las maravillas de la decoración interior que los artistas franceses habían creado desde el reinado de Luis XVI hasta los comienzos del imperio napoleónico. Prácticamente se puede ver un siglo y medio de arte europeo en dicho hotel.

Luego, durante las décadas del '30, '40 y '50, el Alvear fue la estrella de la sociedad, y así fue que a comienzos de los años 60, el 60% de las habitaciones se habían vendido y eran ocupadas por sus propietarios.

Más adelante, en 1986, un grupo de empresarios argentinos decidieron reabrir sus puertas, viajaron a Europa para traer el modelo de los mejores hoteles del mundo, y así fue como, respetando la forma y decoración del lugar, se reconstruyó. Obreros y ejecutivos comenzaron a trabajar sin cesar mientras se recuperaban para el hotel decenas de habitaciones. Renacieron los salones, habitaciones y comenzaron a llegar huéspedes, que incluían personalidades del mundo del espectáculo, intelectual, deportivo y político.

En su primera etapa de vida, el hotel tuvo prácticamente la misma fisionomía que en la actualidad. Sin embargo, las dos remodelaciones, producidas en 1960 y 1984, cambiaron totalmente sus elementos de decoración, además de extender la cantidad de metros cuadrados y los servicios.

Hoy en día, con el mismo espíritu de grandeza que orientó a sus creadores a principios de siglo, el Alvear Palace Hotel se levanta como uno de los hoteles de excelencia, integrando la cadena *The Leading Hotels of the World*.

#### 4.2.2 Caesar Park Buenos Aires

El Caesar Park fue inaugurado el 8 de octubre de 1992, fue construido y operado por la empresa AOKI Corporation hasta el año 1998.

Luego de ese año, pasó a formar parte del Grupo Posadas, una empresa dedicada al turismo y a la hotelería en México, Estados Unidos y Sudamérica. Poseedora de seis marcas (Fiesta Americana Grand, Fiesta Americana, Fiesta Inn, Caesar Park, Caesar Business y The Explorean), en 1998 adquiere la marca Caesar Park para Latinoamérica, con los que se suman hoteles en operación en Brasil y Argentina, e ingresa al mercado de cinco estrellas de lujo.

Hoy esta empresa opera más de 92 hoteles y más de 16.000 habitaciones en los destinos de playa y ciudad. Por su prestigio, tradición y ambiente cosmopolita, estos hoteles se han convertido en punto de referencia empresarial, social, artística y cultural en cada ciudad. Su concepto de servicio, sofisticación y calidez han posicionada a cada hotel de la cadena en primer lugar entre las preferencias del viajero internacional.

#### 4.2.3 Claridge Hotel

Al concluir la Segunda Guerra Mundial, y al reanudarse el movimiento de personas hacia Europa y los Estados Unidos, Buenos Aires comenzó a vivir un momento de prosperidad. Fue en ese preciso momento que los hermanos Felipe y Ottocar Rosarios tuvieron la visión de construir un hotel de calidad, con una excelente ubicación y atmósfera europea. Estos hermanos ya tenían experiencia en el área hotelera, pues habían manejado los hoteles Richmond y Continental.

Luego de escoger la ubicación que tendría el hotel, se levantó el Claridge Hotel, que con el diseño de uno de los arquitectos más prestigiosos de la ciudad, Arturo Dubourg, se convirtió en un hito en el centro porteño. Su inauguración tuvo lugar el 2 de agosto de 1946.

En abril de 2001, se concluyeron las obras de reforma del lobby, bar y restaurante. Este hito ubica al hotel en la capacidad de competir con los establecimientos más modernos, ya que permanentemente se van incorporando elementos para el confort de los huéspedes, y los requerimientos de la vida contemporánea que tanto exigen los viajeros.

Es importante destacar que en el año 1992 el Museo de la Ciudad, a través del arquitecto José María Peña, otorgó al Claridge el título de *Testimonio vivo de la memoria ciudadana*, y denominado a su ubicación (Tucumán entre Florida y San Martín), como *La cuadra del Claridge*.

Hoy, cuenta con más de 60 años y la misma filosofía de mantener el negocio en manos familiares, siendo actualmente manejado por los sucesores de los fundadores.

#### 4.2.4 Emperador Buenos Aires

La firma Riomero es propietaria del hotel Emperador Buenos Aires, y al no formar parte de ninguna cadena hotelera, dicho establecimiento es el único en el mundo.

En Argentina, la parte mayoritaria pertenece a la familia López Alonso, emigrantes gallegos radicados en el país hace más de 50 años.

Fue inaugurado en el año 2000, en su actual ubicación de la zona de Recoleta. El hotel se caracteriza por su personalidad, una arquitectura moderna con toques clásicos.

#### 4.2.5 Four Seasons Hotel Buenos Aires

Según <http://www.ccab.com.ar/Libro%20La%20Mansion%20Julio08.pdf>, Four Seasons Hotels and resorts es una compañía canadiense, que vio sus comienzos con Isadore Sharp, un

joven arquitecto y constructor que apenas tenía un par de años de haberse graduado. Sharp fundó la compañía en 1960, cuando inauguró el primer hotel Four Seasons en la calle Jarvis, en el centro de Toronto. Tras una década de intentos, logró crear una visión única, que hoy ha ayudado a convertir a dicho establecimiento en el principal operador dedicado a hoteles y centros turísticos de lujo de escala mediana y de excepcional calidad. El Four Seasons construye propiedades con diseños y acabados de una máxima calidad, que mantiene el valor a través del tiempo, y las respalda con ética de servicio personal.

Desde su fundación en 1960, ha conseguido seguir un camino de expansión planificada, abriendo hoteles en las principales ciudades del mundo y en los centros turísticos más reclamados. Contando con 78 hoteles distribuidos en 32 países y más de 40 propiedades en desarrollo, Four Seasons está liderando la industria de la hospitalidad para lograr que los viajes de negocio sean más fáciles y los de placer, más gratificantes.

En diciembre de 2001, el Four Seasons Hotel Buenos Aires se hizo cargo de la propiedad Alzaga Unzué, que data de 1919. Vestida con la sobriedad y elegancia que caracteriza la arquitectura de principio de siglo, la mansión que Félix de Alzaga Unzué mandó a construir con motivo del casamiento con Elena Peña, posee una de las habitaciones más caras de Buenos Aires. Con el transcurso del tiempo, los materiales de la mansión, joya arquitectónica ubicada en una de las áreas más exclusivas de la ciudad, fueron desgastándose, es por eso que para que recuperara su esplendor, se requirió de una inversión de más de un millón de dólares. A mediados del 2007, al iniciar la restauración se decide darle un nuevo aspecto al interior, buscando reflejar la riqueza de una época de gran opulencia, que revivía al mismo tiempo el estilo del siglo XVIII.

Por sus continuas distinciones, el Four Seasons Hotel Buenos Aires, es uno de los hoteles más premiados de Latinoamérica. Fue escogido por *Travel & Leisure* como el Mejor Hotel de Latinoamérica y por *Condé Nast Traveller* como el mejor de Argentina.

#### 4.2.6 Intercontinental Buenos Aires

Intercontinental es una cadena hotelera internacional líder con más de 134 hoteles alrededor del mundo, de los cuales 102 son de cinco estrellas. Para satisfacer los requerimientos de alta calidad, alojamiento a tarifas moderadas, Intercontinental fundó en 1972, Forum Hotel Internacional, que hoy en día son poseedores de hoteles en Europa, Medio Oriente, Norteamérica, Latinoamérica y Asia.

Fundada en 1946 por Pan American World Airways, para luego, en 1981 ser adquirida por Grand Metropolitan. Luego, en 1988, fue vendida al Grupo Saison, un conglomerado minorista internacional de hoteles y propiedades de capital japonés con sede en Tokio. Más adelante en 1998, fue vendida nuevamente a Bass, un grupo europeo propietario de pubs, bares y bebidas. A partir de la adquisición del 100% de los intereses, Intercontinental ingresó al rubro hotelero. Fue el 20 de julio de 2001 que Bass Hotels & resorts adopta la identidad de Six Continents y anuncia la separación de sus dos grandes ramas de negocio. A partir de allí, la rama hotelera toma el nombre de Intercontinental Group, debido al reconocimiento y prestigio de los hoteles Intercontinental.

Finalmente, en los años 2003 y 2004 se agregaron dos nuevas marcas, Candlewood y Hotel Indigo.

En Buenos Aires, la construcción del hotel comenzó en 1989, con una fecha de terminación para mediados de 1992. Sin embargo, luego de una interrupción temporaria de casi 2 años, el proyecto se reanudó en junio de 1993.

La Sociedad Nuevas Fronteras originariamente estaba compuesta por la compañía Pérez Companc a través de la inversora Bolívar, quien en 1997 vendió sus acciones a SAMAP a través de IRSA (Inversiones y Representaciones Sociedad Anónima), Parque Arauco (empresa chilena de la familia Said) y Six Continents PCL.

El Intercontinental Buenos Aires refleja en su arquitectura y decoración la elegancia de los años 30, cuando la ciudad crecía como puerto.

#### 4.2.7 Marriott Plaza Hotel

El hotel fue fundado el 15 de julio de 1909 por el empresario Ernesto Tornquist, y al asociarse con la cadena Marriott Internacional en 1994, se cambió el nombre a Marriott Plaza Hotel Buenos Aires.

Cuando abrió sus puertas contaba con grandes lujos, desde muebles a mármoles importados, ofreciendo servicios novedosos e inusuales para la época en la que se estaba viviendo. Era una especie de universidad para entrenar personal de alta hotelería. No solamente fue precursor, sino que fue un símbolo de la tradición de la mejor hotelería internacional. A lo largo de sus 99 años un sinnúmero de personalidades lo han visitado.

Con el objeto de seguir los estándares de Marriott para brindar mayor confort a sus huéspedes, el mismo se fue remodelando en diversas oportunidades. Inicialmente se

invertieron 10 millones de dólares, y luego en el 2003, para las renovaciones de las habitaciones y pasillos, se volvió a invertir una cantidad de dos millones de dólares. Los trabajos continuaron durante el 2004 y el 2005.

Actualmente, las suites y las junior suites están siendo remodeladas y su fachada se está limpiando.

#### 4.2.8 Meliá Buenos Aires

El Meliá Buenos Aires pertenece a la cadena hotelera española Sol Meliá, que fue fundada por Gabriel Escarrer Juliá en el año 1956, en la ciudad de Palma de Mallorca en España. Dicha compañía se encuentra posicionada en el primer lugar del ranking español tanto en el segmento urbano como vacacional, en tercer puesto del europeo y el duodécimo del mundo. En Latinoamérica, tanto Caribe como América del Sur, es el líder en materia de veraneo. Cuenta con 350 hoteles en el mundo, más de 85.000 habitaciones en 30 países.

Las marcas con las que comercializa sus servicios son Meliá Hotels & Resorts, Sol Hoteles, Paradisus Resorts, Tryp Hotels y Sol Meliá Vacations Club. Cada una está destinada a satisfacer a un público exigente, que valora tanto la ubicación estratégica del establecimiento, como sus servicios de alta calidad y su trato personalizado.

El Meliá de Buenos Aires, brinda sus servicios de alta calidad desde el año 1999, habiendo sido reformado en el año 2005, hace pocos años que ha llegado a la categorización de 5 estrellas.

#### 4.2.9 Panamericano Buenos Aires Hotel & Resort

La industria hotelera vio crecer en 1982, el primer hotel cinco estrellas construido con el lujo, elegancia y nuevas tecnologías de aquellos tiempos. Nació de esa manera el Panamericano Buenos Aires, en el corazón de la ciudad. Con la expansión y apertura de la economía argentina, en los años siguientes se tuvo que considerar aumentar el confort, los servicios y la capacidad hotelera, y de ese modo, la compañía propietaria inició una obra mayor al lado de sus instalaciones. Dicha obra fue finalizada en el año 1998, donde fueron utilizados para su construcción los mejores profesionales, tanto argentinos como extranjeros.

Años más tarde, Panamericano Buenos Aires Hotel & Resort, dejó de ser Crowne Plaza, para continuar su crecimiento por su cuenta, agradeciendo a quien los acompañó como franquicia por 12 años.

El objetivo de la remodelación fue modernizar la llamada Torre Sur, construida en 1980, y equiparar su calidad edilicia y tecnológica con la Torre Norte, construida en 1998, por lo que la única diferencia entre ellas hoy en día es su altura.

#### 4.2.10 Hotel Sheraton

La historia del Sheraton remonta desde 1937, cuando los fundadores de la empresa Ernest Henderson y Robert Moore, adquirieron su primer hotel en Springfield, Massachusetts. Dos años después, compraron tres hoteles en Boston y rápidamente expandieron sus propiedades, ara incluir hoteles desde Maine hasta Florida. Finalizando la primera década de existencia, Sheraton había demostrado ser popular y se había convertido en una marca tan confiable, que fue la primera cadena de hoteles en cotizar en la Bolsa de Nueva York.

En 1949, Sheraton se expandió internacionalmente, con la compra de dos cadenas de hoteles canadienses, y de esa manera creció rápidamente en todo el mundo. La década de 1960 vio los primeros hoteles Sheraton en América Latina y en el Medio Oriente. En 1985, el Sheraton marcó un hito al ser la primera cadena internacional de hoteles que abrió en la República Popular de China.

En 1998, Starwood Hotels & Resorts Worldwide, una de las compañías operadoras de hoteles más grandes en el mundo, adquirió Sheraton.

Las tierras que comprenden hoy en día el hotel, fueron compradas por la sociedad Depósito y Mueles de las Catalinas por una cantidad inferior a los \$500.000. En 1961, estos predios pasaron a pertenecer a la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires. Gracias a la Ley 17.752, se inició una etapa que posibilitó la construcción de un gran hotel internacional. Concordando con la ley antes mencionada, la comuna metropolitana llamó a licitación internacional, y fue así como Hoteles Sheraton de Argentina adquiere de la municipalidad, el predio donde actualmente se ubica.

El 26 de junio de 1969, en el transcurso de un acto presidido por el intendente municipal, de la Ciudad de Buenos Aires, se colocó la primera piedra que daría origen al Sheraton y tres años más tarde se construyeron 65.000m<sup>2</sup> de estructura. Los arquitectos de este proyecto fueron Santiago Sanchez Elía, Federico Peralta Ramos y Alfredo Agostini.

Finalmente, el 24 de agosto de 1972, el Sheraton de Buenos Aires fue inaugurado teniendo a Thomas Ralph, ejecutivo de Ford Motor Corporation, como primer huésped. Luego, en el mes de marzo de 1996 se inauguró el centro de convenciones y pasó a llamarse Sheraton Buenos

Aires & Convention Center. Otra de las reformas que se realizaron fue el Health Club Neptune, que se inauguró en diciembre de 1996, el cual que contaba con modernos equipos e instalaciones, entre las cuales se encuentran una piscina cubierta, una al aire libre, una sala de aparatos, gabinetes para masajes, vestuarios con sauna, baño de vapor y sala de relax.

#### 4.2.11 Sofitel Buenos Aires

La historia del Sofitel comienza cuando Marc Bréchnac, al recorrer la ciudad para instalar el primer hotel de lujo de la cadena francesa Accor, visualizó un edificio mítico que se situaba en la calla Arroyo, la Torre Mihanovich y decidió utilizarlo para realizar su proyecto. Luego de estudiar varias opciones, Marc Bréchnac decidió reciclar dicha torre para convertirla en lo que es actualmente el Sofitel Buenos Aires.

Para poder realizar este reciclaje y construir el hotel, se llamó al arquitecto Daniel Fernández para que esté a cargo del proyecto, sin embargo, lograr dicha tarea no fue fácil. Luego de varios análisis, Fernández decidió su estrategia, que fue unificar todas las circulaciones verticales en el núcleo de la torre. Para lograr unir los tres edificios, los diseñadores crearon dos conexiones detrás de los edificios del frente. Estos brazos se prolongaron sobre las terrazas de los bloques bajos creando dos pisos nuevos. Crear el lobby también fue complicado, sin embargo pudieron encontrar la solución rápidamente. La calle interior tenía un ancho de siete metros y un largo de 28. Desde allí se podía apreciar la imponente torre desde la entrada.

Remodelar la Torre Mihanovich fue un gran desafío, sobre todo al tener que realizar una obra sobre una construcción declarada Patrimonio Nacional y donde se debió respetar y

colocar en valor la fachada de dicha torre. El desafío que tuvieron fue superado de tal manera que la Sociedad de Arquitectos y el Centro Internacional para la Conservación del Patrimonio (CICOP) premió al Sofitel Buenos Aires por la recuperación y puesta en valor del patrimonio edificado.

## 5. Relevamiento y análisis de datos

### 5.1 Relevamiento de datos

A continuación se realizó un cuadro en donde se volcaron los datos del relevamiento realizado a los hoteles.

UA	I					II		III					IV		V							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
A	3	1	3	3	0	5	5	2	2	0	2	2	5	5	2	0	2	0	0	0	0	0
B	0	1	0	3	3	0	5	2	2	0	0	0	5	5	2	1	0	2	0	2	2	2
C	3	1	3	3	0	0	0	2	2	0	0	0	5	5	0	0	2	2	0	0	0	0
D	3	1	3	3	0	0	5	2	2	2	2	0	5	5	2	0	0	2	0	0	2	0
E	3	1	3	3	0	0	0	2	2	2	2	0	5	5	2	1	0	2	0	0	2	0
F	3	2	3	3	0	0	0	2	2	2	0	2	5	5	2	1	0	2	0	0	0	0
G	3	1	3	3	0	0	0	2	2	0	2	2	5	5	2	0	0	0	0	0	0	0
H	3	1	3	3	0	0	0	2	2	2	0	2	5	5	2	1	2	2	0	0	0	0
I	0	1	3	3	3	0	0	2	2	0	2	0	5	5	2	0	0	2	0	0	0	0
J	0	1	3	3	0	0	0	2	2	0	2	0	5	5	2	0	0	2	0	0	2	0
K	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2	2	5	5	0	0	0	2	0	0	0	0
L	3	0	3	3	3	0	0	2	2	2	2	0	5	5	2	0	0	2	0	0	0	0
M	3	0	3	3	0	0	5	2	2	2	2	0	5	5	2	1	2	2	2	2	2	0
N	3	1	3	3	0	0	0	2	2	0	2	2	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0
O	3	0	3	3	0	0	0	2	2	2	2	0	5	5	2	0	0	2	0	0	0	0
P																						
Q																						
R																						
S	0	1	3	3	0	0	0	2	2	2	2	2	5	5	2	1	2	2	0	2	0	0

UA	VI										VII		VIII			IX		TOTAL
	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		
A	2	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	50	
B	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	4	3	3	5	0	57	
C	2	0	0	1	1	0	1	0	0	0	5	0	0	0	0	0	38	
D	2	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	47	
E	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	3	3	0	0	51	
F	2	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	4	3	3	0	0	51	
G	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	40	
H	2	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	3	3	0	0	49	
I	2	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3	3	0	0	42	
J	2	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	4	3	3	0	0	47	
K	2	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	3	3	0	0	33	
L	2	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	4	0	0	0	0	45	
M	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	4	3	3	5	0	75	
N	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	37	
O	2	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	3	0	5	0	46	
P	*1																	
Q	*2																	
R	*3																	
S	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	5	0	0	0	5	5	60	

Figura N°5 Cuadro de relevamiento de datos

Fuente: Elaboración propia.

## **Referencias**

**A:** Abasto Plaza Hotel Buenos Aires.

**B:** Alvear Palace Hotel.

**C:** Caesar Park Buenos Aires.

**D:** Emperador Buenos Aires.

**E:** Four Seasons Hotel Buenos Aires.

**F:** Hilton.

**G:** Hotel Regal Pacific.

**H:** Loi Suites Recoleta Hotel.

**I:** Marriott Plaza Hotel.

**J:** Meliá Buenos Aires.

**K:** Nh City Hotel.

**L:** Panamericano Buenos Aires Hotel & Resort.

**M:** Sheraton Buenos Aires Hotel & Convention Center.

**N:** Sofitel Buenos Aires.

**O:** Intercontinental Buenos Aires.

**P:** Sheraton Libertador Buenos Aires.

**Q:** Claridge Hotel.

**R:** Feir's Park All Suites Hotel.

**S:** Microtel Inn & Suites

**I:** Accesibilidad al edificio.

**II:** Accesibilidad al área de recepción.

**III:** Accesibilidad en ascensores.

- IV:** Accesibilidad en pasillos.
- V:** Accesibilidad en las habitaciones.
- VI:** Accesibilidad en el baño de las habitaciones.
- VII:** Capacitación del personal.
- VIII:** Áreas de recreación.
- IX:** Señalización.
- 1:** Estacionamiento reservado a personas discapacitadas.
- 2:** Pendiente desde el estacionamiento hasta el edificio.
- 3:** Entrada al edificio/ Puerta de acceso.
- 4:** Rampa de acceso.
- 5:** Pasamanos en la rampa de acceso.
- 6:** Altura del mostrador.
- 7:** Escritorio para recepción especial.
- 8:** Puerta de acceso.
- 9:** Medidas del interior del ascensor.
- 10:** Pasamanos en el ascensor.
- 11:** Altura de la botonera.
- 12:** Botonera en braille.
- 13:** Ancho de pasillos.
- 14:** Alfombras.
- 15:** Superficie libre.
- 16:** Altura de la mesa.
- 17:** Altura de la cama.
- 18:** Altura de los interruptores.

- 19:** Control remoto.
- 20:** Altura del guardarropa.
- 21:** Teclado del teléfono.
- 22:** Dispositivo telefónico.
- 23:** Ancho de la puerta de acceso.
- 24:** Medidas de la bañera.
- 25:** Superficie libre.
- 26:** Altura de la barra de apoyo en el inodoro.
- 27:** Altura del asiento del inodoro.
- 28:** Asiento en ducha.
- 29:** Altura de la barra de apoyo en la bañera.
- 30:** Bajo mesada de lavabo libre.
- 31:** Espejo inclinado.
- 32:** Manejo del lenguaje de señas.
- 33:** Atención al cliente discapacitado.
- 34:** Piscina accesible.
- 35:** Spa accesible.
- 36:** Gimnasio accesible.
- 37:** Carteles/letreros iluminados y visibles.
- 38:** Carteles/letreros en braille.

**\*1:** El Sheraton Libertador Buenos Aires se encontraba refaccionando el área donde se ubican las habitaciones para discapacitados, es por eso que el mismo no recibió puntos y no se pudo realizar el relevamiento.

**\*2:** Claridge Hotel no cuenta con habitaciones accesibles, por lo tanto no recibe puntos ni se pudo relevar.

**\*3:** Feir's Park All Suites Hotel no cuenta con habitaciones accesibles, por lo que no se le brindaron puntos ni se relevó.

En el relevamiento realizado se puede ver que se visitó un hotel de tres estrellas que por hallarse en esa categoría está fuera de la delimitación de la investigación, dicho hotel es el Microtel Inn & Suites, la razón por la cual se relevó es por ser el primer alojamiento distinguido por la SECTUR (Secretaría de Turismo), por haber implementado exitosamente las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos, ingresando al Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT). La implementación de las directrices en el hotel se inició en julio del 2008, y se fue concretando progresivamente en diferentes etapas, con objetivos definidos, introduciendo al establecimiento en la cultura de la calidad, enfocados en la prestación de servicios accesibles. (Según [http://74.125.47.132/search?q=cache:J\\_ekGoXmyuIJ:www.turismo530.com/noticia\\_ampliada.php%3Fid%3D13935+microtel+inn+%26+suites+directrices+de+accesibilidad&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ar](http://74.125.47.132/search?q=cache:J_ekGoXmyuIJ:www.turismo530.com/noticia_ampliada.php%3Fid%3D13935+microtel+inn+%26+suites+directrices+de+accesibilidad&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ar)).

## **5.2 Análisis de los datos**

A continuación se verá un cuadro ordenado de mayor a menor, de acuerdo con el índice de accesibilidad obtenido durante el relevamiento.

Hoteles	Índice de Accesibilidad
---------	-------------------------

Sheraton	75
Microtel Inn & Suites	60
Alvear Palace Hotel	57
Four Seasons Hotel Buenos Aires	51
Hilton	51
Abasto Plaza Hotel Buenos Aires	50
Loi Suites Recoleta Hotel	49
Emperador Buenos Aires	47
Meliá Buenos Aires	47
Intercontinental Buenos Aires	46
Panamericano Buenos Aires Hotel & Resort	45
Marriott Plaza Hotel	42
Hotel Regal Pacific	40
Caesar Park Buenos Aires	38
Sofitel Buenos Aires	37
Nh City Hotel	33
Sheraton Libertador Buenos Aires	0
Claridge Hotel	0
Feir's Park All Suites Hotel	0

Figura N°6 Cuadro de resultados

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro se puede ver que el Sheraton fue el único hotel que quedó con un índice de accesibilidad alta, no sólo contaba con accesibilidad para poder acceder al establecimiento, sino que la habitación fue una de las más completas, contando con un control remoto para abrir y cerrar las cortinas e interruptores bajos que sirve para permitir al discapacitado usar

estos dispositivos a su favor y facilitar el desplazamiento por sí mismo. A su vez, un detalle importante que consideraron fue agregar un botón a 30cm del suelo en una de sus paredes, que podían presionar en caso que tuvieran alguna necesidad o urgencia, el cuál emitía una señal a recepción para que alguien del personal pudiera auxiliar al discapacitado o su acompañante. Los aspectos negativos del hotel, por lo que no obtuvo una mayor puntuación fue el no poseer pasamanos en la rampa de acceso al edificio, lo cual fue notable no sólo en este hotel, sino que en la mayoría de los hoteles relevados. Otro detalle negativo, fue su ascensor, el cual no contaba con botonera en Braille.

A continuación, en el cuadro le siguen 14 hoteles cuyos puntajes varían desde 60 a 37, ubicándolos con un índice de accesibilidad media. Hay un caso particular que es importante analizar, el de Microtel Inn & Suites, éste hotel quedó con 60 puntos, sin llegar a un nivel alto, pero no por ser poco accesible sino por su categoría de tres estrellas y su ubicación que no le permite agrandar su estructura para agregar áreas de recreación y poseer un estacionamiento propio. Es importante aclarar que fue el único hotel que posee una correcta señalización, teniendo todos sus carteles y letreros iluminados, visibles y en Braille para los discapacitados visuales. Asimismo, gran parte de los hoteles nombrados con un índice medio, se encuentran en esta sección por no poseer piscinas, Spa o gimnasios accesibles, impidiendo que puedan acceder a estos servicios en caso de rehabilitación o para disfrutar. Además, como se mencionó anteriormente, se puede observar que gran parte de los establecimientos hoteleros no posee pasamanos en las rampas de acceso al edificio, o sus ascensores no cuentan con botonera en Braille o pasamanos y en algunos casos el espacio libre era el mínimo indispensable. En cuanto a las habitaciones, se puede ver que no cuentan con control remoto, una altura correcta en los guardarropas o la inclinación

adecuada en los espejos de los baños. Se puede ver que las medidas en las camas no suele ser la indicada, siendo más altas, dificultando al discapacitado subir a ella. En muchos casos, la superficie libre para facilitar la movilidad de los discapacitados motrices no era la adecuada o había mobiliario que entorpecía el desplazamiento. Mientras que en el sector del baño, en muchos casos se pudo ver que las bañeras no poseían el tamaño mínimo para considerarse accesible o tenían altura que imposibilitaba el ingreso a la misma sin ayuda de otras personas. Un dato a recalcar es en el hotel Hilton, en donde no sólo la habitación para discapacitados era espaciosa, sino que todas sus habitaciones poseen las mismas dimensiones, y la diferencia entre ellas reside en los baños, que son más amplios y adaptados para las distintas necesidades. Otro detalle del Hilton es la piscina, la cual posee una grúa para discapacitados, que permite su fácil acceso.

Finalmente, fueron cuatro los hoteles que quedaron con accesibilidad baja, yendo de 33 a 0 puntos. El Nh City Hotel se lo consideró con un ingreso al edificio inaccesible por no poseer rampa, en su lugar utiliza una grúa para discapacitados, lo que se calificó con cero puntos ya que el discapacitado motriz que quiera dirigirse al establecimiento, tendría que salir de su silla de ruedas para utilizar el mecanismo propuesto. Otra de las razones por la cual dicho hotel obtuvo 33 puntos fue la escasa accesibilidad en el área de recepción, y en su habitación, la cual no posee ni la superficie adecuada para un correcto desplazamiento, ni las medidas correctas dentro del baño.

Por otro lado, el Claridge Hotel y Feir's Park All Suites Hotel fueron calificados con cero puntos, ya que no poseen habitaciones ni servicios accesibles para las personas con capacidades restringidas. A su vez, el Sheraton Libertador Buenos Aires también fue calificado con cero puntos, dejándolo con un índice de accesibilidad baja porque al

momento de realizar el relevamiento, el área en donde se ubicaban tales habitaciones se encontraba bajo refacciones, denegando el acceso a todos los huéspedes.

Para concluir con el análisis, un detalle importante que se vio en todos los hoteles, es que nadie perteneciente al personal, manejaba el lenguaje de señas.

## **6. Propuestas**

En el siguiente capítulo se brindarán propuestas a considerar para aumentar la accesibilidad en los hoteles de lujo, ya que no supone demasiado esfuerzo realizar hoteles

accesibles y útiles para las personas, además de beneficiarse al acceder a un mercado poco explotado y de gran importancia como la accesibilidad en el turismo.

Se debería partir por evitar las barreras arquitectónicas, y una de las alternativas para lograrlo es por medio de rampas, colocando en las mismas pasamanos, con una pendiente suave y construida con materiales apropiados, además de elaborar estructuras de contenidos accesibles para el ingreso de los discapacitados. La puerta de entrada para personas con capacidades físicas reducidas debería estar claramente indicada con un pictograma.

Sería de gran utilidad poseer un estacionamiento propio, con espacios reservados a personas discapacitadas, con un ancho de 3,70m mínimo para mejor movilidad, debiendo estar ubicado en la proximidad de la entrada principal. Preferiblemente, debería poseer camino plano hacia el edificio o ubicar como mínimo una rampa, siempre con la debida señalización.

Luego, es conveniente realizar una buena distribución de los pasillos, que posean el ancho adecuado para el desplazamiento de sillas de ruedas, las habitaciones, señalética para orientar a las personas y que puedan manejarse por sí mismos, y que a su vez sean visibles, a la altura de los ojos, iluminados y en Braille.

En cuanto al área de recepción, sería recomendable que el mostrador sea de una altura adecuada, para que los discapacitados motrices puedan acercarse a la misma, o poseer un escritorio especial para la recepción.

Con respecto a la accesibilidad en los ascensores, las puertas de acceso podrían ser más anchas para que el discapacitado ingrese con facilidad, además de contar con pasamanos,

botonera en Braille, y una superficie libre mayor a 1,50m. para permitir el ingreso no solo de la persona con capacidades restringidas, sino de un acompañante como mínimo, libre de obstáculos. Además, sería interesante que las señales que anuncian la llegada del ascensor sean tanto visuales como sonoras, de esta manera, los no videntes, como las personas en su interior están informadas del piso donde se encuentran. Por otro lado, las escaleras deberían prever descansos contando a su vez con un sólido pasamanos, y para las personas con disminución visual, serían convenientes las contrahuellas y que los bordes de los escalones posean un color contrastante para que les sea más fácil juzgar la altura del escalón. Además, los bordes de los escalones deberían poseer una banda de material antideslizante para prevenir accidentes.

Para permitir un desplazamiento sin riesgos, los pasillos o las áreas de circulación deberían contar con alfombras de pelo corto, bien fijadas al piso, y poseer un revestimiento de solado de goma, cerámico o madera, además de ser uniforme con el fin de no dificultar el paso de una silla de ruedas.

Sería conveniente ubicar en la proximidad de la puerta de entrada, una planta del hotel que sirva para la orientación de las personas y en relieve para los que poseen deficiencia visual. De esta manera, el camino a seguir en el interior del establecimiento será más fácil de encontrar. (Según [http://www.fuarpe.org.ar/infoutil/info\\_bibliografia\\_turismoaccesible.htm](http://www.fuarpe.org.ar/infoutil/info_bibliografia_turismoaccesible.htm)).

En cuanto a las habitaciones, deberían poseer una superficie libre mayor a 1,50m x 1,50m, para que puedan moverse tranquilamente por la misma sin elementos que bloqueen el desplazamiento. Es recomendable que el mobiliario que se encuentre, como mesas,

camas, sillas y guardarropas sean de medidas menores a la de otras habitaciones. Los interruptores deberían estar a la altura del discapacitado motriz, al igual que sería conveniente la ubicación de un botón de emergencias por cualquier necesidad que pudieran tener y un control remoto que manejase algunos dispositivos electrónicos, sin necesidad de realizar mayores esfuerzos. Sería aconsejable que los teléfonos tuvieran números grandes y/o en Braille y luz intermitente con visor.

En el área del baño de las habitaciones, sería beneficioso contar con una superficie libre amplia para poder movilizarse sin inconvenientes, con un inodoro bajo y con barras de apoyo y una bañera con dimensiones adecuadas, sin bordes, con barras de apoyo y asientos despleables. Es importante que haya bajo mesada de lavabo libre para que pueda acercarse con la silla de ruedas y que haya un espejo inclinado a 10° para que el discapacitado pueda utilizarlo.

En el caso de contar con áreas de recreación, las mismas deberían encontrarse ya sea con rampas o poseer un camino plano para el libre acceso y con personal idóneo que facilite el uso y disfrute de aquellos servicios.

Sería favorable concienciar a los directivos de los alojamientos cómo relacionarse con personas que poseen discapacidades. Habilitar cursos de formación en accesibilidad turística para formar y capacitar a profesionales de los diferentes sectores, con el fin de garantizar la prestación de servicios de calidad adaptada a las necesidades de las personas con algún tipo de discapacidad, además de enseñarles un básico en el manejo del lenguaje de señas para poder satisfacer sus requerimientos de la mejor manera posible.

Finalmente, al saber que un discapacitado está próximo a alojarse, deberían contar con asistencia médica en todo momento y personal adecuado que pueda ser de ayuda, con el fin de prevenir cualquier urgencia.

## **Conclusión**

Para realizar el siguiente trabajo, se relevaron un total de 19 hoteles, observando en cada uno de ellos, las accesibilidades con las que contaban tanto para acceder al edificio como para movilizarse dentro del mismo, incluyendo las áreas de recreación. Asimismo, también se relevó un hotel de tres estrellas, que es el único en la Ciudad de Buenos Aires que cuenta con las directrices de accesibilidad otorgadas por la SECTUR.

Este trabajo aporta una matriz de relevamiento con la finalidad que todos los hoteles del mundo, y no sólo los de cinco estrellas, se puedan relevar con la misma. Además, brinda conocimientos referidos a la problemática de la accesibilidad.

Durante la investigación, se pudieron lograr los objetivos prometidos al comienzo, se partió por averiguar la accesibilidad con la que contaba la Ciudad de Buenos Aires y su condición actual, y conocer algunos términos esenciales para luego analizar cada hotel en particular, con ayuda de una matriz de relevamiento y comparándolo entre ellos. Una vez obtenidos esos datos, se pudieron conocer los hoteles que cuentan con un índice de accesibilidad alta, media y baja.

La investigación realizada ha servido para tomar conocimiento de la hotelería habilitada para personas con capacidades diferentes, y ver qué tan preparados están para recibirlos y atender sus necesidades, con lo que se comprobó que aún tienen varias fallas en lo que respecta al servicio y a la arquitectura.

Sin embargo, al asistir a los hoteles y ver cada detalle, se detectó que la mayoría de ellos fallaba en requerimientos básicos, que se podían arreglar con facilidad e invirtiendo poco

tiempo y recursos financieros. Un ejemplo es el caso de los ascensores y carteles que no poseen Braille que fácilmente podrían agregarlo sin interrumpir la actividad diaria, o capacitando a su personal para que al menos uno de ellos pueda manejar el lenguaje de señas y/o tener una atención personalizada hacia los discapacitados.

Otra observación es que algunos establecimientos hoteleros no pueden hacer más accesibles sus instalaciones, no por falta de predisposición, sino porque su construcción no lo permite, como es en el caso del Alvear Palace Hotel. Antes de comenzar con la investigación se supuso que gran parte de los establecimientos hoteleros, al ser de una categoría de lujo, iban a finalizar con un puntaje elevado, indicando que poseían una alta accesibilidad, sin embargo, esto no ocurrió y fue una decepción ver que hoteles de gran renombre no poseían los requerimientos básicos para velar por un segmento tan importante y en crecimiento como el de las personas con discapacidades, mientras que otros establecimientos no tan conocidos se encontraban mejor adaptados. Hubo incluso algunos casos que preguntaban qué significaba la palabra accesible, lo cual es inaudito y extraño para gente de la actividad turística.

Por otra parte, se ha podido observar que a pesar de la importancia que posee el tema accesibilidad hoy en día, no sólo para el turismo sino a nivel mundial, aún haya hoteles que no poseen ninguna habitación adaptada como sucedió en el Claridge Hotel y en el Feir's Park All Suites Hotel. Por último, se puede ver que los hoteles están primeramente abocados a facilitar las necesidades de los discapacitados motrices, luego los visuales y por último los sonoros, junto a los que poseen otras discapacidades.

Es importante que todas las personas, posean alguna discapacidad o no, puedan tener derecho al disfrute del ocio y el tiempo libre, ya que es esencial para el desarrollo de las personas y que las mismas puedan conectarse con el exterior y satisfacer sus deseos y necesidades, al igual que ayuda a desarrollar habilidades comunicativas, sociales, intelectuales y afectivas.

Es por todas las razones brindadas, que ante las anormalidades que se detectaron durante el relevamiento, se optó por realizar ciertas propuestas para mejorar los servicios y facilidades ofrecidas al huésped con capacidades restringidas, y que el mismo no se sienta discriminado en ningún momento, y el viajar no sea ni una molestia ni un inconveniente para ellos o para sus familias, sino que cada oportunidad sea una experiencia única.

## Listado de Referencias Bibliográficas

Accesibilidad en rampas. Disponible en: <http://www.accesstotal.com.ar/accesibilidad-en-rampas.asp>

Recuperado el 7/04/09.

Centro de noticias ONU. Disponible en:

<http://www.un.org/spanish/News/fullstorynews.asp?>

NewsID=7605

Recuperado el 7/05/09.

Directrices de accesibilidad. Disponible en:

<http://www.snr.gov.ar/directrices/directrices.pdf>

Recuperado el 7/04/09.

Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos y guía de autoevaluación. Disponible

en: <http://www.snr.gov.ar/000-Noticias-2008-07-07-Directrices.htm>

Recuperado el 7/04/09.

Diseño Universal. Disponible en:

[http://www.ciudadaccesible.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=80&](http://www.ciudadaccesible.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=80&)

Itemid=99

Recuperado el 29/09/08

Estadísticas. Disponible en:

[http://www.indec.mecon.gov.ar/webcenso/ENDI\\_NUEVA/ampliada\\_index\\_total.asp?](http://www.indec.mecon.gov.ar/webcenso/ENDI_NUEVA/ampliada_index_total.asp?)

mode=01

Recuperado el 27/08/08.

Fernández Alles, M.T. (2007). *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la*

*provincia de Cádiz*. Tesis doctoral no publicada, Universidad de Cádiz, Cádiz, España.

Guía turismo accesible. Disponible en:

[http://estatico.buenosaires.gov.ar/areas/turismo/imagenes\\_menu/turismo\\_accesible.pdf](http://estatico.buenosaires.gov.ar/areas/turismo/imagenes_menu/turismo_accesible.pdf)

Recuperado el: 28/04/09.

Gómez, M.F. (2004). *Grupos turísticos y discapacidad*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.

Historia de los hoteles. Disponible en:

[http://www.observatur.edu.ar/index.php?option=com\\_content&task=view&id=158](http://www.observatur.edu.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=158)

&Itemid=74

Recuperado el 23/04/09.

Klemensiewicz, M. (Dir.)(2006). *La discapacidad en Argentina. Un diagnóstico de situación y políticas públicas vigentes al 2005*. Buenos Aires: Fundación Par.

Lugares y atractivos accesibles. Disponible en:

<http://www.integrando.org.ar/turismo/index.htm>

Recuperado el 23/04/09.

Mapa de Buenos Aires. Disponible en:

<http://img68.imageshack.us/img68/5568/mapagranbuenosairescy4.gif>

Recuperado el 24/04/09.

Mapa de las calles de la Ciudad de Buenos Aires. Disponible en:

<http://www.argentour.com/es/mapa/archivosmapas/bsasplano.jpg>

Recuperado el: 24/04/09.

Microtel Inn & Suites Aeroparque distinguido por la SECTUR en directrices de accesibilidad

turística.

Disponible

en:

[http://74.125.47.132/search?q=cache:J\\_ekGoXmyuIJ:www.turismo](http://74.125.47.132/search?q=cache:J_ekGoXmyuIJ:www.turismo)

530.com/noticia\_ampliada.php%3Fid%3D13935+microtel+inn+%26+suites+

directrices+de+accesibilidad&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ar.

Recuperado el 30/05/09.

Nigro, V., Rodríguez, C., Ducasse, G., Sergent, V. (2008). *Accesibilidad e integración.*

*Una mirada crítica a la arquitectura social.* Buenos Aires: Nobuko.

Orígenes del Four Seasons. Disponible en:

<http://www.ccab.com.ar/Libro%20La%20Mansion%20Julio08.pdf>

Recuperado el 23/04/09.

Pérez, D.M., González Velasco, D.J. (2003). *Turismo accesible.* España: CERMI.

Puntos de gestión. Una ciudad más accesible para todos. Disponible en:

<http://www.aireyluz.com/2008/10/puntos-de-gestion-una-ciudad-mas-accesible-para-todos>

Recuperado el 14/04/09.

Rapoport, A. (2005). *Buenos Aires ¿Para todos? Un estudio sobre las políticas de accesibilidad en la Ciudad de Buenos Aires*. Tesis no publicada, Universidad Pompeu Fabra, Barcelona.

Sanjuanbenito Aguirre, R., Di Santo, S., Pantano, L. y Grünewald, L. (2001). *Turismo para todos: Manual de pautas de calidad de atención para personas con capacidades restringidas*. Buenos Aires: Diario del Viajero.

Turismo accesible: Habilitación y recepción en establecimientos turísticos. Disponible en:  
[http://www.fuarpe.org.ar/infoutil/info\\_bibliografia\\_turismoaccesible.htm](http://www.fuarpe.org.ar/infoutil/info_bibliografia_turismoaccesible.htm).  
Recuperado el 31/05/09.

Un poco de historia sobre la accesibilidad. Disponible en:

<http://www.accesible.com.ar/recursos/diversidad/un-poco-de-historia-sobre-la-accesibilidad>

Recuperado el 19/03/09.

## **Bibliografía**

Accesibilidad en rampas. Disponible en: <http://www.accesstotal.com.ar/accesibilidad-en-rampas.asp>

Recuperado el 7/04/09.

Centro de noticias ONU. Disponible en:

<http://www.un.org/spanish/News/fullstorynews.asp?>

NewsID=7605

Recuperado el 7/05/09.

Directrices de accesibilidad. Disponible en:

<http://www.snr.gov.ar/directrices/directrices.pdf>

Recuperado el 7/04/09.

Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos y guía de autoevaluación. Disponible

en: <http://www.snr.gov.ar/000-Noticias-2008-07-07-Directrices.htm>

Recuperado el 7/04/09.

Diseño Universal. Disponible en:

[http://www.ciudadaccesible.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=80&Itemid=99](http://www.ciudadaccesible.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=80&Itemid=99)

Recuperado el 29/09/08

Estadísticas. Disponible en:

[http://www.indec.mecon.gov.ar/webcenso/ENDI\\_NUEVA/ampliada\\_index\\_total.asp?mode=01](http://www.indec.mecon.gov.ar/webcenso/ENDI_NUEVA/ampliada_index_total.asp?mode=01)

Recuperado el 27/08/08.

Estudio Técnico: Discapacitados físicos. Disponible en:

<http://www.minusval2000.com/otros/legislacion/estudiotecnico/index.html>

Recuperado el: 18/03/09.

Fernández Alles, M.T. (2007). *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la*

*provincia de Cádiz*. Tesis doctoral no publicada, Universidad de Cádiz, Cádiz, España.

Gómez, M.F. (2004). *Grupos turísticos y discapacidad*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.

Guía turismo accesible. Disponible en:

[http://estatico.buenosaires.gov.ar/areas/turismo/imagenes\\_menu/turismo\\_accesible.pdf](http://estatico.buenosaires.gov.ar/areas/turismo/imagenes_menu/turismo_accesible.pdf)

Recuperado el: 28/04/09.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Historia de los hoteles. Disponible en:

[http://www.observatur.edu.ar/index.php?option=com\\_content&task=view&id=158  
&Itemid=74](http://www.observatur.edu.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=158&Itemid=74)

Recuperado el 23/04/09.

Klemensiewicz, M. (Dir.)(2006). *La discapacidad en Argentina. Un diagnóstico de situación y políticas públicas vigentes al 2005*. Buenos Aires: Fundación Par.

*La calidad turística se expande por el país*. (2008, Septiembre 15). La Agencia de Viajes Argentina, p118.

Lugares y atractivos accesibles. Disponible en:

<http://www.integrando.org.ar/turismo/index.htm>

Recuperado el 23/04/09.

Mapa de Buenos Aires. Disponible en:

<http://img68.imageshack.us/img68/5568/mapagranbuenosairescy4.gif>

Recuperado el 24/04/09.

Mapa de las calles de la Ciudad de Buenos Aires. Disponible en:

<http://www.argentour.com/es/mapa/archivosmapas/bsasplano.jpg>

Recuperado el: 24/04/09.

Microtel Inn & Suites Aeroparque distinguido por la SECTUR en directrices de accesibilidad

turística.

Disponible

en:

[http://74.125.47.132/search?q=cache:J\\_ekGoXmyuIJ:www.turismo](http://74.125.47.132/search?q=cache:J_ekGoXmyuIJ:www.turismo)

530.com/noticia\_ampliada.php%3Fid%3D13935+microtel+inn+%26+suites+

directrices+de+accesibilidad&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ar.

Recuperado el 30/05/09.

Muñoz Razo, C. (1988). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Prentice Hall.

Nigro, V., Rodríguez, C., Ducasse, G., Sergent, V. (2008). *Accesibilidad e integración. Una mirada crítica a la arquitectura social*. Buenos Aires: Nobuko.

Orígenes del Four Seasons. Disponible en:

<http://www.ccab.com.ar/Libro%20La%20Mansion%20Julio08.pdf>

Recuperado el 23/04/09.

Pérez, D.M., González Velasco, D.J. (2003). *Turismo accesible*. España: CERMI.

Pérez Lalanne, R. (2000). *Investigación Social*. Buenos Aires: UNLZ.

*Presentaron las directrices de accesibilidad*. (2008, Junio 30). La Agencia de Viajes Argentina, p100.

Puntos de gestión. Una ciudad más accesible para todos. Disponible en:

<http://www.aireyluz.com/2008/10/puntos-de-gestion-una-ciudad-mas-accesible-para-todos>

Recuperado el 14/04/09.

Rapoport, A. (2005). *Buenos Aires ¿Para todos? Un estudio sobre las políticas de accesibilidad en la Ciudad de Buenos Aires*. Tesis no publicada, Universidad Pompeu

Fabra,

Barcelona.

Sanjuanbenito Aguirre, R., Di Santo, S., Pantano, L. y Grünewald, L. (2001). *Turismo para todos: Manual de pautas de calidad de atención para personas con capacidades restringidas*. Buenos Aires: Diario del Viajero.

Schlüter, R. (2005). *Investigación en turismo y hotelería*. Buenos Aires: CIET.

Turismo accesible. Disponible en: <http://www.todoarquitectura.com/v2/TAaccesible.asp>  
Recuperado el 9/03/09.

Turismo accesible: Habilitación y recepción en establecimientos turísticos. Disponible en:  
[http://www.fuarpe.org.ar/infoutil/info\\_bibliografia\\_turismoaccesible.htm](http://www.fuarpe.org.ar/infoutil/info_bibliografia_turismoaccesible.htm).  
Recuperado el 31/05/09.

Turismo accesible para discapacitados. Disponible en:

<http://www.diariodelviajero.com/2008/07/19-turismo-accesible-para-discapacitados>

Recuperado el 29/08/08.

Turismo sin barreras. Disponible en:

<http://www.terravyt.com.ar/noticias/display.php?ID=560>

Recuperado el 30/07/08

Un poco de historia sobre la accesibilidad. Disponible en:

<http://www.accesible.com.ar/recursos/diversidad/un-poco-de-historia-sobre-la-accesibilidad>

Recuperado el 19/03/09.

