

# **HACIA LA INCLUSIÓN: DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES EN CRUCEROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y VISUAL**

## ***TOWARDS INCLUSION: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES IN CRUISES FOR PEOPLE WITH AUDITORY AND VISUAL DISABILITIES***

Antonella Mumoli<sup>1</sup>

### **Resumen**

El presente artículo aborda los desafíos y oportunidades relacionados con la inclusión de personas con discapacidades auditivas y visuales en el sector de cruceros turísticos. Se identificará cómo las barreras físicas, sensoriales y de comunicación afectan la experiencia de dicho segmento, destacando la importancia de implementar estrategias que promuevan la accesibilidad. Estas incluyen la capacitación del personal, el uso de tecnologías de asistencia y adaptaciones estructurales como sistemas de señalización táctil y auditiva. Basándose en datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INDEC), se evidencia el impacto global y local de las discapacidades auditivas y visuales, resaltando la necesidad de un marco normativo que garantice igualdad de oportunidades en el turismo. Por último, se expondrán medidas concretas para transformar la industria de cruceros en un espacio más inclusivo y accesible para todas las personas.

**Palabras clave:** turismo accesible; discapacidad auditiva y visual; cruceros turísticos; accesibilidad.

---

<sup>1</sup> El artículo fue desarrollado por Antonella Mumoli, Licenciada en Turismo, como resultado de una actividad académica realizada en el marco de la asignatura Legislación Turística y Hotelera, bajo la tutoría de la docente, Mgtr. Natalí Aldana Haidar, Abogada, en la Facultad de Negocios – Universidad de Palermo.

## Abstract

This study explores the challenges and opportunities for including individuals with auditory and visual disabilities in the cruise industry. It identifies how physical, sensory, and communication barriers affect their experiences and emphasizes the importance of implementing accessibility strategies. These include staff training, assistive technologies, and structural adaptations such as tactile and auditory signaling systems. Drawing on World Health Organization (WHO) and Instituto Nacional de Estadística y Censo (INDEC) data, the article highlights the global and local impact of auditory and visual disabilities, underscoring the need for a strong regulatory framework to ensure equal opportunities in tourism. The study concludes by proposing concrete measures to transform cruise ships into more inclusive and accessible environments.

**Keywords:** accessible tourism; auditory and visual disability; cruise tourism; accessibility.

## Introducción

Las personas que presentan discapacidad auditiva y visual enfrentan grandes barreras al momento de disfrutar de las experiencias en cruceros. El problema radica en la falta de accesibilidad y adaptación, lo que limita su experiencia y disfrute. Para garantizar una experiencia inclusiva, las empresas de cruceros deben capacitar a su personal e implementar adaptaciones estructurales, como señalización táctil y sistemas de comunicación visual y auditiva. Esto incluye la comunicación efectiva mediante lengua de señas y tecnologías de asistencia como dispositivos auditivos y aplicaciones de texto a voz.

La elección del tema surge en base a generar conciencia e inclusión dentro del área de los cruceros turísticos, equipándolos para poder cubrir las necesidades que presentan las personas con discapacidad visual o auditiva. Esta iniciativa responde a la creciente demanda de experiencias accesibles dentro del turismo, reconociendo el derecho de todas las personas a disfrutar de actividades recreativas en igualdad de condiciones.

El propósito de esta investigación es doble, por un lado, comprender las necesidades que presenta el grupo de interés, para así brindar un servicio de calidad que contemple la diversidad de los pasajeros; y por otro, promover una hospitalidad genuinamente inclusiva, en la que cada persona sea valorada y atendida de acuerdo a sus necesidades particulares. Esto no solo mejora la experiencia del viajero, sino que también fortalece la imagen de la empresa, generando un impacto positivo a nivel social y comercial.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024), en el mundo hasta 2024, 1.500 millones de personas poseen un grado de pérdida de audición y al menos 2.200 millones de personas con deterioro de la visión cercana o distante. En Argentina, según el Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad realizado por el INDEC (2018), el 10,2% de la población presenta alguna discapacidad de los cuales un 11% corresponde a discapacidad auditiva y un 13,7% a discapacidad visual.

La implementación de estrategias de accesibilidad, como la capacitación del personal, el uso de tecnologías de asistencia y la adaptación de infraestructuras, mejora significativamente la experiencia de viaje y la percepción de inclusión de personas con discapacidades auditivas y visuales en cruceros turísticos, contribuyendo además a incrementar la satisfacción del cliente y la competitividad del sector.

Por lo tanto, el objeto de este escrito es promover la inclusión efectiva de personas con discapacidad auditiva y visual en los cruceros, asegurando que puedan disfrutar de una experiencia plena y accesible, y fomentando un entorno de igualdad y respeto; así como, lograr identificar las barreras que impiden la inclusión de personas con discapacidad auditiva y visual en cruceros. Además se propondrá herramientas para mejorar la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidad auditiva y visual; fomentando la capacitación del personal en cuanto a las necesidades y derechos de las personas con discapacidad, promoviendo un servicio inclusivo y de calidad.

La metodología de investigación utilizada para este artículo es el enfoque cualitativo,

el cual se centra en comprender un tema en profundidad. Se apoya en técnicas como el estudio de caso para recolectar descripciones detalladas y contextuales que permitan captar la complejidad del tema estudiado.

## Desarrollo

### ***Discapacidad: ¿Enfermedad o Condición?***

En los últimos años se comenzó a generar mayor conciencia en cuanto a la inclusión de las personas que presentan alguna discapacidad y las maneras en que se los puede incorporar a la sociedad, de forma tal que no sean dependientes completamente de asistencia; lamentablemente esta inclusión no se da en la mayoría de los sectores, a pesar de que estén respaldados por una ley.

Para que el término discapacidad sea comprendido, se debe realizar la distinción entre enfermedad y condición, para que se delimite la terminología correspondiente. La definición de enfermedad está sujeta al concepto de salud. Durante mucho tiempo la definición de la salud abarcaba solamente a la ausencia de enfermedades biológicas. Desde la década de los cincuenta, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reemplazó la antigua definición por la nueva, la cual establece que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. La Organización Panamericana de la Salud agrega que el medio ambiente que rodea a la persona también influye en la salud. (Editorial Etecé, 2024).

La OMS define una enfermedad como una alteración del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, cuyas causas son generalmente conocidas, manifestadas por síntomas y signos característicos, y su evolución puede ser más o menos predecible. De esta definición surgen dos conceptos, el signo que representa el indicio o señal de algo siendo medible y valorable, y el síntoma, el cual se refiere a la manifestación reveladora de una enfermedad, siendo algo subjetivo de la propia persona. (Maita, 2020).

Condición no es sinónimo de enfermedad. En inglés el término *condition* es utilizado refiriéndose a la enfermedad. Como es mencionado previamente, una enfermedad es un estado de salud alterado que requiere cura, pero en cambio, una condición es un estado permanente que no requiere cura. (Gómez, A., 2020).

Es correcto que hablemos de discapacidad como condición, debido a que los puntos que integran el concepto son estados de salud que se encuentran alterados en diversos grados, los cuales no presentan cura pero sí tratamientos con los cuales se pueden mejorar las condiciones y el desenvolvimiento social de las personas afectadas.

En el artículo 2 de la Ley 22.431 (1981), se establece que “se considera discapacitada a toda persona que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral”.

## ***Discapacidad Auditiva***

La discapacidad auditiva (DA) es la pérdida auditiva superior a 25dB, abarcando la hipoacusia, la sordera y la sordera profesional. Puede clasificarse en leves cuando el umbral auditivo se encuentra entre 41-71dB, medias si la pérdida auditiva se encuentra entre 41-70 dB, graves si la pérdida auditiva se encuentra entre 71-90 dB y profundas cuando la pérdida auditiva supera los 90dB y se sitúa entre 91-100 dB. (Dr. Muñis, A. 2021).

A pesar de lo establecido en las definiciones de discapacidad y discapacidad auditiva los pertenecientes a la comunidad sorda no se auto perciben discapacitados por más de que posean un documento que certifique dicha discapacidad; esto es debido a que ellos no conciben que tengan un impedimento al momentos de comunicarse ya que no son mudos por el hecho de “hablar” mediante lengua de señas, en el caso de Argentina, Lengua de Señas Argentina (LSA). La LSA es una lengua gesto-visual, a diferencia del español que puede ser escuchado. No todos los pertenecientes a la comunidad sorda tienen conocimiento sobre el español, en consecuencia, muchos no pueden leer e interpretar la mímica de los labios al hablar, por eso es fundamental que se realicen capacitaciones en LSA, tanto en espacios laborales como en la educación.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024), en el mundo, 1.500 millones de personas poseen un grado de pérdida de audición, de las cuales 430 millones de adultos y 34 millones de niños necesitan rehabilitación, de las cuales solo un 17% de las personas utiliza un audífono. Para el 2050, la OMS, estipula que las personas que presenten algún grado de pérdida de audición serán 2.500 millones de personas con pérdida de audición y que al menos 700 millones requieran rehabilitación.

En la República Argentina, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC, 2018) realizó el Estudio Nacional Sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad, el cual los resultados expresaron que, en el país, el 10,2% (3.571.983 personas), respecto a la población total, de 6 años y más que tienen alguna discapacidad. El estudio se realiza a partir de los 6 años ya que resulta complicado determinar si las complicaciones que presentan se deben a una discapacidad o a que todavía sigue en desarrollo. Dentro del total de personas que presentan una discapacidad el 11,0% solo es auditiva.

Las causas de la pérdida de audición se pueden dar por diferentes causas en distintos períodos; durante el período prenatal por factores genéticos hereditarios o no, o infecciones intrauterinas por citomegalovirus y rubeola; en el período perinatal por asfixia al momento del parto o bajo peso al nacer; en la infancia y la adolescencia por otitis crónicas, líquidos en los oído, meningitis y otras infecciones; y en la edad adulta y avanzada por enfermedades crónicas, tabaquismo, otosclerosis, degeneración neurosensorial por la edad, pérdida de audición neurosensorial repentina, tapón de cera en el oído, traumatismo en el oído o la cabeza, ruido/sonido fuerte, medicamentos ototóxicos, productos químicos ototóxicos en el ámbito laboral, carencia nutricional, infecciones virales y otras afecciones del oído. (Dr. Muñis, A. 2021).

La mayor parte de las causas pueden ser evitadas mediante estrategias de salud pública e intervenciones médicas. La OMS (2024) detalla que el 60% de la pérdida de audición en

niños proviene de causas que pudieron ser evitadas mediante medidas de salud pública. El 80% de las personas que padecen de pérdida auditiva se encuentran en regiones de ingresos bajos y medianos. A su vez, la pérdida de audición se incrementa de acuerdo con la edad, entre los mayores de 60 años más del 25% padece una pérdida de audición incapacitante. Cuando la pérdida de la audición no recibe el tratamiento médico correcto, esta afecta el desarrollo de la persona en varios aspectos como la comunicación, el habla, la cognición, la educación; en los países en desarrollo los niños no son escolarizados, el empleo; en los países en desarrollo la tasa de desempleo es mucho más alta, el aislamiento social, la soledad y el estigma.

Los métodos y herramientas utilizados durante el período de rehabilitación y mejorara de acceso a la comunicación y la educación de las personas con pérdida de audición son el uso de tecnologías auditivas como audífonos, implantes cocleares e implantes de oído medio; la Lengua de Señas propia de cada país, medios de sustitución sensorial como la lectura de los labios, el sistema de “deletreo” de palabras en la palma de la mano, el método Tadoma que consiste en la percepción de la voz mediante el tacto de los labios y cuello, la comunicación por signos y terapia rehabilitadora para mejorar las habilidades perceptivas y desarrollar capacidades lingüísticas y de comunicación. (Dr. Muñís, A. 2021).

### ***Discapacidad Visual***

La ceguera total se da cuando la visión es nula o una leve percepción de luz, es decir, la distinción de luz y oscuridad pero no de objetos; y la ceguera parcial mediante correcciones y ayudas especiales pueden llegar a ver o distinguir objetos que se encuentren a distancias cortas. (OMS, 2023).

El deterioro de la visión distante puede ser leve si la agudeza visual es inferior a 6/12 o igual o superior a 6/18, moderado si la agudeza visual es inferior a 6/18 o igual o superior a 6/60, grave si la agudeza visual inferior a 6/60 o igual o superior a 3/60 o ceguera si la agudeza visual inferior a 3/60; y el deterioro de la visión cercana se da por una agudeza visual cercana inferior a N6 o M.08 a 40 cm. (Clasificación Internacional de Enfermedades 11, 2018).

La OMS (2023) comunica que al menos 2.200 millones de personas presentan deterioro de la visión cercana o distante. En al menos 1.000 millones de esos casos podría haberse evitado o todavía no es tratado. A nivel nacional, el Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad (INDEC, 2018) determina que dentro del 10,2% de personas con alguna discapacidad el 13,7% es únicamente visual.

La estimación realizada por la OMS (2023) denota que el deterioro de la visión distante es cuatro veces mayor en las regiones de ingreso bajo y mediano; por lo tanto, el 80% del deterioro de la visión cercana sin tratar se encuentra en el continente Africano; y en regiones de ingreso alto de América del Norte, Oceanía, Europa occidental y Asia son inferiores al 10%.

Las principales causas de disminución de la visión o ceguera a nivel mundial incluyen la degeneración macular relacionada con la edad, que afecta a 8 millones de personas, y las cataratas, que son responsables de la ceguera en 94 millones de personas. En los niños de países de bajos ingresos, las cataratas congénitas son la causa principal de ceguera. Otras causas significativas son la retinopatía diabética, que afecta a 3,9 millones de personas; el glaucoma, que afecta a 7,7 millones; los errores de refracción no corregidos, que afectan a 88,4 millones; y la presbicia no corregida, que impacta a 826 millones de personas. La prevalencia de estas condiciones varía dependiendo del país y está influenciada por la disponibilidad y asequibilidad de los servicios de atención oftálmica, así como por el nivel de conocimiento de la población sobre estos problemas. (Fundación ONCE, s.f.; OMS, 2023).

Los niños que presentan discapacidad visual grave de inicio temprano pueden ser susceptibles a padecer retrasos en el desarrollo motor, lingüístico, emocional, social y cognitivo, con consecuencias que son para toda la vida. Los niños que se encuentran en edad escolar pueden tener niveles más bajos de rendimiento académico. En la población adulta la discapacidad visual afecta gravemente a la calidad de vida debido a que presentan tasas más bajas de participación en el mercado laboral y de productividad; y a sí mismo suelen registrar tasas más altas de depresión y ansiedad. En los adultos mayores puede causar aislamiento social, dificultad para caminar, mayor riesgo de caídas y fracturas. (OMS, 2023).

Dentro de los tratamientos de la discapacidad visual hay intervenciones que abarcan la promoción, la prevención, el tratamiento y la rehabilitación. Los errores de refracción no corregidos pueden ser tratados con gafas o cirugía y las cataratas son tratadas con cirugía que restauran la visión. Los otros problemas oculares que generan dolor y molestia pero que no forman parte de los factores que causan discapacidad visual, como la sequedad ocular, la conjuntivitis y la blefaritis, conllevan tratamiento apuntado al alivio de los síntomas presentes y la prevención del agravamiento hacia enfermedades de mayor magnitud. (Fundación ONCE, s.f.).

### ***Turismo Accesible***

El turismo accesible se refiere a la adaptación del sistema turístico para eliminar las barreras físicas, sensoriales y cognitivas que impiden que todas las personas, con o sin discapacidad, puedan disfrutar de esta actividad en igualdad de condiciones. Es esencial que las infraestructuras, los servicios y las actividades estén diseñados para ser accesibles, proporcionando autonomía a todos los usuarios. En muchos casos, los turistas con discapacidad suelen formar un segmento multicliente, dado que es poco común que viajen de manera autónoma. Este enfoque del turismo accesible se basa en la normalización, oponiéndose a la creación de espacios exclusivos para personas con discapacidad, ya que esto puede restar la idea de participación conjunta entre todas las personas. La accesibilidad en el turismo genera beneficios tanto para los individuos a los que se dirige, como para las empresas, el sector turístico y los destinos en general. (Fundación ONCE, 2023).

Los beneficios para las personas son variados. En primer lugar, la generación de empleo es un aspecto destacado, ya que la diversificación de la oferta turística accesible crea nuevos puestos de trabajo, como guías turísticos especializados. Además, se promueve la capacitación en accesibilidad para los profesionales del sector turístico, lo que impulsa un modelo inclusivo y accesible. La mejora en la calidad de vida es otro beneficio significativo, ya que la transformación de la infraestructura y los servicios contribuye a crear un ambiente más seguro y cómodo para todos. Por último, la promoción de la igualdad de oportunidades y la diversidad es clave, alineándose con los principios establecidos en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (Fundación ONCE, 2023).

Desde la perspectiva de las empresas, el sector turístico y los destinos, los beneficios son igualmente relevantes. La multiplicidad de clientes es un factor importante, ya que las personas con discapacidad suelen viajar acompañadas, lo que incrementa la afluencia de turistas en los destinos. Además, este segmento tiende a viajar en temporada baja debido al contingente menor de personas, lo que puede ayudar a reducir la estacionalidad equilibrando así la afluencia de turistas. La inclusión de un mayor número de personas en la oferta turística mejora la rentabilidad del sector y genera nuevas oportunidades de negocio. Otro factor favorecedor es que las personas con discapacidad suelen tener un alto gasto medio diario, lo que representa un beneficio económico significativo para el sector turístico. (Fundación ONCE, 2023).

La preparación de un viaje para personas que enfrentan barreras limitantes requiere una búsqueda de información precisa sobre la accesibilidad de los destinos turísticos. En muchos casos, los turistas de este segmento priorizan la accesibilidad del destino sobre el costo final del viaje. Por lo tanto, la información sobre accesibilidad debe ser detallada, fiable y actualizada. Las agencias de viajes deben contar con un apartado accesible donde se ofrezca esta información de manera clara y comprensible. Además, deben considerar las medidas de accesibilidad en los entornos físicos donde se desarrollan las actividades turísticas. En cuanto al transporte, los turistas pueden enfrentar diversos desafíos, como un servicio de asistencia inadecuado, señalización incorrecta y dificultades en la comunicación con las empresas de transporte. Por lo tanto, es esencial implementar medidas que cumplan con la legislación vigente en materia de accesibilidad para mejorar la experiencia del turista. (Fundación ONCE, 2023).

Durante el desarrollo del viaje, es crucial tener en cuenta aspectos como el entorno urbano, el transporte local, el alojamiento, la restauración, los recursos turísticos y las excursiones. Los entornos urbanos deben contar con medidas de accesibilidad, especialmente en términos de orientación y características físicas. Las agencias de viajes deben asegurarse que los alojamientos con los cuales trabajan cumplan con la normativa de accesibilidad y que la comunicación con los huéspedes sea efectiva, utilizando diversos canales de información. En el ámbito de la restauración, los problemas más comunes incluyen la falta de información en formatos alternativos, dificultades de acceso, ausencia de aseos accesibles y la falta de espacios que generen sobreestimulación sensorial. Los recursos turísticos, que abarcan actividades de ocio, deben garantizar la no discriminación y la igualdad de oportunidades en la gestión de estos servicios. Los turistas pueden encontrar obstáculos como la falta de puntos de atención accesibles o la ausencia de servicios de información en formatos alternativos. Por lo tanto, es fundamental que las empresas

faciliten la comunicación necesaria entre el lugar de origen y el destino, especialmente en situaciones de emergencia, y ofrezcan atención personalizada a los turistas que lo requieran. Esto no solo mejorará la experiencia del viajero, sino que también contribuirá a un turismo más inclusivo y accesible para todos. (Fundación ONCE, 2023).

El turismo accesible representa una obligación ética y legal, como también una oportunidad para transformar la industria en un espacio más inclusivo, equitativo y competitivo. Adaptar infraestructuras, servicios y actividades a las necesidades de las personas con discapacidades físicas, sensoriales y cognitivas asegura que todos puedan disfrutar de la experiencia turística en igualdad de condiciones. Además de los beneficios sociales, como la promoción de la igualdad y la diversidad, el turismo accesible impulsa el crecimiento económico mediante la diversificación de clientes, la reducción de la estacionalidad y el incremento de ingresos.

Para lograrlo, es imprescindible que los destinos turísticos implementen medidas de accesibilidad, desde información detallada y confiable hasta la eliminación de barreras en transporte, alojamiento y actividades recreativas. La capacitación de profesionales del sector en principios de accesibilidad y atención inclusiva es clave para ofrecer experiencias de calidad. En definitiva, apostar por el turismo accesible mejora la vida de las personas con discapacidad, como también beneficia a toda la sociedad, fomentando entornos más integradores, funcionales y sostenibles.

## Marco Normativo

El artículo 75, inciso 23, de la Constitución Nacional Argentina (1994) expresa que el Estado debe promover medidas que garanticen la igualdad de oportunidades y de trato, y en el goce y ejercicio de los derechos, en especial en personas con discapacidad.

Uno de los principios rectores de la Ley Nacional del Turismo 25.997 (2006) es la accesibilidad, el cual busca orientar al turismo a ser más inclusivo y posible para todos los turistas; además de impulsar la eliminación de las barreras que impiden el uso y disfrute de la actividad turística a todos los sectores de la sociedad; fomentando la igualdad de oportunidades. (Art. 2, Ley 25.997)

La ley realiza un abordaje de la accesibilidad desde múltiples dimensiones. En cuanto a términos de infraestructura, establece que los espacios turísticos deben estar diseñados o adaptados para ser accesibles, abarcando desde el alojamiento hasta las atracciones culturales y naturales. El alojamiento debe contar con habitaciones y áreas comunes adaptadas, mientras que los sitios de interés, como museos o parques nacionales, deben ofrecer accesos y señalización inclusiva. Además, los medios de transporte que operan en el ámbito turístico, como autobuses, trenes y embarcaciones, deben de contar con las adaptaciones necesarias para personas con movilidad reducida, incluyendo espacios específicos, rampas o plataformas y personal capacitado. (Ley 25.997, 2006).

El principio de accesibilidad también considera la información. Es esencial que los servicios turísticos ofrezcan materiales en formatos accesibles, como folletos en braille

para personas con discapacidad visual o páginas web compatibles con lectores de pantalla. Esto asegura que todos los turistas puedan planificar y disfrutar sus experiencias de manera autónoma y segura. Por otra parte, la ley promueve la capacitación del personal turístico para que pueda brindar un servicio inclusivo. Esto incluye la formación en lengua de señas, el uso de dispositivos de asistencia y la sensibilización sobre las necesidades particulares de personas con discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas. (Ley 25.997, 2006).

La Ley Nacional del Turismo (2006) fomenta la participación activa de comunidades locales en la creación de proyectos turísticos inclusivos, asegurando que las características y necesidades específicas de cada región sean respetadas. Asimismo, propone al turismo accesible como una herramienta para la integración social y el desarrollo económico, ya que eliminando las barreras se amplía el mercado turístico, beneficiando tanto a las personas con discapacidades como a los destinos que adoptan prácticas inclusivas.

La accesibilidad en la Ley Nacional del Turismo 25.997 (2006) representa un compromiso con la equidad y el respeto por los derechos humanos, planteando un modelo de turismo que sea inclusivo y sostenible. Aunque los desafíos en su implementación son significativos, el potencial para posicionar a Argentina como un destino accesible y universalmente atractivo es una oportunidad que puede transformar tanto la experiencia de los viajeros como la economía turística del país. Este enfoque no solo enriquece la vida de las personas con discapacidad, sino que también fortalece los valores de inclusión y diversidad en la sociedad en su conjunto.

La Ley Nacional de Turismo Accesible 25.643 (2002) define Turismo Accesible como las actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración funcional y psicológica de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante estas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida. Además destaca la importancia de la accesibilidad, la adaptación del entorno para permitir la participación plena de personas con discapacidad en actividades turísticas (eliminando las barreras).

La ley marco de la protección de las personas con discapacidad y para el turismo accesible en la República Argentina es la Ley 22.431 (1981). Esta ley garantiza la igualdad de oportunidades y obliga a la supresión de las barreras físicas en los espacios públicos como itinerarios peatonales con veredas, anchas y antideslizantes; escaleras y rampas anchas, con pasamanos; baños públicos accesibles para personas movilidad reducida; estacionamientos con zonas reservadas y señalizadas para vehículos de personas con discapacidad. En 2002, la Ley 25.643 amplió esta obligación, en la cual los servicios turísticos se deben adaptar a criterios de diseño universal. Según lo establecido en la norma el Estado debe ayudar a cumplirla mediante estímulos, planes estatales y programas. Otro beneficio otorgado por la ley es el Certificado Único de Discapacidad (CUD), el cual es un documento oficial donde se acredita la discapacidad de los individuos. Mediante el CUD acceden a beneficios como entradas gratis o descuentos en transporte.

En 2006 la República Argentina adopta bajo la Ley 26.378 (2008) la Convención

sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual es un Tratado Internacional con Jerarquía Constitucional según el Art. 75 inciso 22 de la Constitución Nacional Argentina, en el cual se busca asegurar y proteger los derechos humanos de las personas discapacitadas, promoviendo el respeto hacia las mismas. Además, ratifica la accesibilidad como derecho dentro del turismo y todos sus servicios derivados.

Una vez comprendido lo que es considerado una discapacidad y los derechos que poseen las personas que padecen una, se comprende a la discriminación fundamentada en motivos de discapacidad como cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y libertades. (Ley 26.378, 2008, art 2, p.6).

En cuanto a la regulación de los cruceros turísticos, el Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar (SOLAS, 1974), adoptado por la Organización Marítima Internacional (OMI), tiene como principal objetivo garantizar la seguridad de la tripulación y los pasajeros a bordo, estableciendo estándares mínimos internacionales para la construcción, equipamiento y operación de los buques. El Convenio SOLAS no se centra específicamente en la accesibilidad para personas con discapacidad, pero sí establece disposiciones que indirectamente favorecen la inclusión y seguridad de estos pasajeros.

La OMI cuenta con el Código Internacional de Gestión de la Seguridad (1993), el cual establece normas para la seguridad operativa de los buques, incorporando procedimientos específicos para la evacuación de pasajeros con discapacidad, garantizando la disponibilidad de zonas de reunión accesibles en caso de emergencia e incluyendo requisitos de accesibilidad en los planes de gestión de la seguridad de la embarcación.

La norma ISO 21902:2021 sobre Turismo Accesible para Todos, es una norma de alcance internacional publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2021). Esta norma tiene como objeto asegurar la igualdad de acceso y disfrute del entorno turístico de todas las personas por igual. Para ello, establece requisitos y parámetros para garantizar que las infraestructuras, productos y servicios turísticos sean accesibles para todos los turistas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. Además, la norma denota la importancia de la formación, sensibilización y capacitación del personal.

En el ámbito de los derechos de los pasajeros, las normativas se enfocan en garantizar la transparencia y la equidad. Las compañías deben proporcionar información clara sobre precios, itinerarios y condiciones de cancelación o reembolso. Mediante el Convenio SOLAS, las disposiciones de la OMI y la norma ISO 21902:2021 se han implementado estándares internacionales para garantizar que los barcos sean accesibles para personas con discapacidades, incluyendo la capacitación de la tripulación en asistencia especializada.

Estas normativas reflejan un compromiso global con la seguridad, el bienestar, la sostenibilidad y la justicia en el turismo marítimo. Su implementación efectiva protege a los pasajeros y al medio ambiente. La coordinación entre organismos internacionales, gobiernos locales y actores privados es esencial para mantener estos estándares y adaptarse a los desafíos emergentes.

## Adaptaciones para la Inclusión

Para generar conciencia sobre la inclusión de personas con discapacidades auditiva y visual en el ámbito de los cruceros turísticos, es fundamental la implementación de un enfoque integral que contemple la capacitación del personal en todos los niveles de servicio. Esto incluye a los trabajadores de los barcos, las agencias de viaje, los puertos y cualquier otro prestador de servicios dentro del sector turístico. La formación debe centrarse en la importancia de ofrecer un servicio accesible y respetuoso, garantizando que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de la experiencia de un crucero.

En el caso de inclusión de la comunidad sorda se debería implementar la Lengua de Señas Argentina (LSA), al que consideran símbolo de identidad étnica y de representación. A partir de 1960, la Lengua de Señas empieza a ser considerada como una lengua, con todas las características propias de cualquier lengua, una regla morfo-sintáctica y semántica propia, su historia particular, su léxico y es una lengua a todos efectos. Utilizan el canal visual y gestual, frente a las lenguas orales que utilizan el canal auditivo y oral. Los órganos de articulación son las manos, los brazos, el tronco y el rostro. La expresión facial es un aspecto inherente a la lengua de señas. (INALSA, 2014).

La incorporación del LSA se puede realizar mediante capacitación del personal del crucero y demás personas que intervengan en la prestación de servicios del sector manteniendo contacto con el cliente y la adaptación de los sistemas de difusión de información. Esto quiere decir que todo lo informado de manera previa al contrato del servicio y durante el tiempo que es brindado, ya sea por redes sociales, páginas web, dentro de las habitaciones en los sitios turísticos, en agencias de viaje o en guías, deben estar acompañado por un intérprete, ya sea por parte del personal capacitado o una persona ajena a la actividad prestada o en un video pregrabado, esto es debido a que no todas las personas sordas saben leer.

Las personas con discapacidad visual utilizan el sistema de lecto-escritura Braille que se lee con el desplazamiento de los dedos, índice principalmente, de ambas manos de izquierda a derecha. El alfabeto Braille se representa mediante una matriz de 3 filas y 2 columnas de puntos; con los 6 puntos que comprende la matriz dependiendo de la ausencia, presencia o posición representa una letra. Para realizar los relieves en las hojas se utiliza la máquina Perkins. (Fundación ONCE, s.f.).

El braille se puede emplear para adaptar, como se mencionó anteriormente, las fuentes físicas por donde se brinda información, como los folletos, números de cabina o cubierta. De igual manera se puede hacer aplicación de tecnología en cuanto a la incorporación de audios descriptivos dentro de los ascensores para la identificación de las cubiertas, o en las cabinas como suplemento a los carteles en braille que indican las normas a llevar a cabo.

Otro factor que se puede considerar dentro de los cruceros es el uso de baldosas podotáctiles, las cuales mediante el relieve y la utilización del bastón cumplen la función de guía y advertencia. Las baldosas que cuentan con tres franjas paralelas indican el

camino a seguir y las baldosas que poseen puntos señalizan que deben frenar, cambiar de sentido o tener cuidado, funcionan como alerta. Estas baldosas se las puede encontrar en las esquinas de las cuerdas y en los subterráneos; las punteadas se encuentran frente al andén y en las escaleras. En los barandales de las escaleras se puede incorporar una inscripción en braille que informe la cantidad de escalones y descansos que posee la misma. (Fundación ONCE, s.f.).

Finalmente, la capacitación del personal debe incluir la identificación de los diferentes colores de bastón y en las posiciones que son colocados. El bastón para las personas ciegas es una herramienta fundamental en su día a día que les permite transitar sabiendo que se encuentra en su paso y comunicar algunas necesidades. Si es de color blanco la persona que lo porta presenta ceguera o discapacidad visual agravada, si la persona es sordo-ciega el bastón va a ser de color rojo y blanco, las bastones de color verde identifica a personas con baja visión, también puede ser verde y blanco, y por último en algunos países se utiliza el bastón amarillo que cumple la función de remplazo del verde o blanco. Si el bastón se encuentra posicionado de manera vertical significa que está esperando a un compañero, cuando la posición es horizontal indica que quiere cruzar la calle y está pidiendo paso, y si está inclinado es porque espera el transporte público. (Fundación ONCE, s.f.).

Implementar estas medidas en los cruceros turísticos no solo enriquecerá la experiencia de los pasajeros con discapacidades, sino que también promoverá un entorno más inclusivo y accesible, donde todos puedan disfrutar plenamente de las ofertas y actividades disponibles. La capacitación y la sensibilización del personal son clave para lograr este objetivo, asegurando que cada miembro del equipo esté preparado para atender las necesidades de todos los pasajeros, fomentando así un turismo verdaderamente inclusivo.

### **Caso de Éxito - Disney Cruise Line**

Disney Cruise Line (2024) creó una experiencia accesible para familias con personas con discapacidades. Ofrecen espectáculos y actividades con subtítulos, sistemas de asistencia auditiva y áreas reservadas para sillas de ruedas en sus teatros. Además, los personajes a bordo están capacitados para interactuar de manera inclusiva con niños autistas o con necesidades especiales. En las áreas gastronómicas proporcionan menús accesibles en braille, opciones dietéticas personalizadas y asistencia constante para pasajeros con restricciones alimentarias o médicas. Han incorporado zonas tranquilas y áreas con estímulos reducidos para personas con sensibilidad sensorial, asegurando que todos los pasajeros puedan disfrutar de las actividades a bordo.

Esta iniciativa beneficia a las personas con discapacidades, como también posiciona a esta compañía como referente en el turismo accesible, atrayendo a un mercado más amplio y diverso. La clave del éxito ha sido la combinación de infraestructura inclusiva, formación del personal y un enfoque constante en la experiencia del pasajero.

## Conclusión

La inclusión en el ámbito de los cruceros turísticos para personas con discapacidades auditivas y visuales representa un reto importante, pero también una oportunidad transformadora para avanzar hacia un modelo de turismo más accesible, inclusivo y equitativo. Las personas con discapacidad enfrentan barreras significativas a nivel físico, sensorial y comunicacional al intentar disfrutar de experiencias turísticas, lo que limita su participación y disminuye las posibilidades de tener una experiencia plena. Estas barreras, muchas veces invisibles para la mayoría, se convierten en obstáculos que restringen su derecho al ocio, la recreación y la integración social, derechos fundamentales reconocidos por tratados internacionales y normativas locales.

Las barreras más comunes incluyen la falta de infraestructura adaptada, como la inexistencia de señalización en braille o táctil, la ausencia de dispositivos de asistencia auditiva y la falta de personal capacitado en Lengua de Señas Argentina (LSA) o en el uso de tecnologías inclusivas. Estos problemas afectan la autonomía de las personas con discapacidad, y perpetúan la exclusión social y la desigualdad. Por lo tanto, es necesario implementar medidas correctivas que vayan más allá de cumplir con las normativas legales, adoptando un enfoque proactivo para garantizar la inclusión plena.

Desde el punto de vista normativo, Argentina cuenta con un marco legal que apoya la accesibilidad. La Ley Nacional de Turismo 25.997 establece la accesibilidad como uno de sus principios rectores, orientando las políticas públicas hacia la eliminación de barreras físicas, sensoriales y cognitivas. Por su parte, la Ley 26.378, que ratifica la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, otorga jerarquía constitucional al derecho a la accesibilidad, obligando a todos los sectores, incluido el turístico, a garantizar igualdad de condiciones para las personas con discapacidad. Estas normativas son fundamentales, ya que establecen las bases legales para la inclusión, aunque su implementación práctica sigue enfrentando retos significativos.

Un ejemplo claro de cómo avanzar en esta dirección es la capacitación del personal de los cruceros. Los trabajadores deben recibir formación específica en atención inclusiva, lo que incluye conocimientos en LSA, habilidades para el manejo de dispositivos tecnológicos de asistencia y estrategias de comunicación efectiva con personas con discapacidades sensoriales.

Los cruceros deben contar con sistemas de señalización táctil, como mapas en relieve o baldosas podotáctiles, para orientar a personas con discapacidad visual. Asimismo, se deben implementar audios descriptivos en espacios comunes y ascensores, y garantizar que toda la información esté disponible en formatos accesibles, como braille o material audiovisual con subtítulos y narración. Para las personas con discapacidad auditiva, es indispensable incluir intérpretes de LSA y desarrollar tecnologías que permitan la comunicación fluida, como pantallas con transcripciones en tiempo real.

Si bien existe en Argentina un marco normativo referente a la discapacidad y accesibilidad dentro del turismo, la aplicación efectiva de estas disposiciones en el sector es aún limitada y carece de mecanismos de fiscalización específicos en segmentos como los

cruceros turísticos. En comparación, países como México, Colombia o Chile han avanzado en la implementación de políticas públicas orientadas al turismo accesible, incluyendo guías de buenas prácticas, certificaciones y estándares oficiales para prestadores de servicios turísticos. Estas experiencias podrían servir como referentes para la formulación de propuestas que impulsen mejoras en el contexto argentino. El establecimiento de un paralelo regional permite visibilizar las brechas existentes e identificar acciones concretas a implementar, tales como la elaboración de normativas específicas para cruceros turísticos accesibles, el otorgamiento de incentivos para la incorporación de tecnologías y adaptaciones físicas que garanticen la accesibilidad, y el establecimiento de estrategias de articulación entre el sector público, el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil vinculadas a la discapacidad.

En conclusión, la accesibilidad en los cruceros turísticos es más que una necesidad; es una oportunidad para transformar la industria y hacerla más inclusiva y competitiva. Además de los beneficios sociales, la accesibilidad impulsa el desarrollo económico y mejora la reputación de las empresas comprometidas con la inclusión.

## **Anexo**

### ***Planteo del Problema***

¿Cómo afectan las barreras de accesibilidad física, sensorial y comunicacional a la experiencia de las personas con discapacidades auditivas y visuales en cruceros turísticos, y qué estrategias pueden implementarse para garantizar su inclusión efectiva y su plena integración en esta modalidad de turismo?

Las personas que presentan discapacidad auditiva y visual enfrentan grandes barreras al momento de disfrutar de las experiencias en cruceros. El problema radica en la falta de accesibilidad y adaptación, lo que limita su experiencia y disfrute. Para asegurar una hospitalidad inclusiva, es esencial que las empresas de cruceros inviertan en capacitaciones del personal y adaptaciones estructurales, como señales táctiles y sistemas de comunicación visual y auditiva adaptados. Esto incluye la comunicación efectiva mediante lengua de señas y tecnologías de asistencia como dispositivos auditivos y aplicaciones de texto a voz.

### ***Justificación del Tema***

La elección del tema surge en base a generar conciencia e inclusión dentro del área de los cruceros turísticos, equipándolos para poder cubrir las necesidades que presentan las personas con discapacidad visual o auditiva. Esta iniciativa responde a la creciente demanda de experiencias accesibles dentro del turismo, reconociendo el derecho de todas las personas a disfrutar de actividades recreativas en igualdad de condiciones.

El propósito de esta investigación es doble, por un lado, comprender las necesidades que presenta el grupo de interés, para así brindar un servicio de calidad que contemple la diversidad de los pasajeros; y por otro, promover una hospitalidad genuinamente inclusiva, en la que cada persona sea valorada y atendida de acuerdo a sus necesidades particulares. Esto no solo mejora la experiencia del viajero, sino que también fortalece la imagen de la empresa, generando un impacto positivo a nivel social y comercial.

### ***Hipótesis***

La implementación de estrategias de accesibilidad, como la capacitación del personal, el uso de tecnologías de asistencia y la adaptación de infraestructuras, mejora significativamente la experiencia de viaje y la percepción de inclusión de personas con discapacidades auditivas y visuales en cruceros turísticos, contribuyendo además a incrementar la satisfacción del cliente y la competitividad del sector.

## Objetivos

### *Objetivo General*

Promover la inclusión efectiva de personas con discapacidad auditiva y visual en los cruceros, asegurando que puedan disfrutar de una experiencia plena y accesible, y fomentando un entorno de igualdad y respeto.

### *Objetivos Específicos*

1. Identificar las barreras que impiden la inclusión de personas con discapacidad auditiva y visual en cruceros.
2. Proponer herramientas para mejorar la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidad auditiva y visual.
3. Fomentar la capacitación del personal en cuanto a las necesidades y derechos de las personas con discapacidad auditiva y visual, promoviendo un servicio inclusivo y de calidad.

### *Marco Teórico*

En el artículo 2 de la Ley 22.431 (1981), se establece que “se considera discapacitada a toda persona que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral”.

La discapacidad auditiva (DA) es la pérdida auditiva superior a 25dB, abarcando la hipoacusia, la sordera y la sordera profesional. Puede clasificarse en leves cuando el umbral auditivo se encuentra entre 41-71dB, medias si la pérdida auditiva se encuentra entre 41-70 dB, graves si la pérdida auditiva se encuentra entre 71-90 dB y profundas cuando la pérdida auditiva supera los 90dB y se sitúa entre 91-100 dB. (OMS, 2024).

La ceguera total se da cuando la visión es nula o una leve percepción de luz, es decir, la distinción de luz y oscuridad pero no de objetos; y la ceguera parcial mediante correcciones y ayudas especiales pueden llegar a ver o distinguir objetos que se encuentren a distancias cortas. (OMS, 2023).

El deterioro de la visión distante puede ser leve si la agudeza visual es inferior a 6/12 o igual o superior a 6/18, moderado si la agudeza visual es inferior a 6/18 o igual o superior a 6/60, grave si la agudeza visual inferior a 6/60 o igual o superior a 3/60 o ceguera si la agudeza visual inferior a 3/60; y el deterioro de la visión cercana se da por una agudeza visual cercana inferior a N6 o M.08 a 40 cm. (Clasificación Internacional de Enfermedades 11, 2018)

## Marco Normativo

El artículo 75, inciso 23, de la Constitución Nacional Argentina (1994) expresa que el Estado debe promover medidas que garanticen la igualdad de oportunidades y de trato, y en el goce y ejercicio de los derechos, en especial en personas con discapacidad.

Uno de los principios rectores de la Ley Nacional del Turismo 25.997 (2006) es la accesibilidad, el cual busca orientar al turismo a ser más inclusivo y posible para todos los turistas; además de impulsar la eliminación de las barreras que impiden el uso y disfrute de la actividad turística a todos los sectores de la sociedad; fomentando la igualdad de oportunidades. (Art. 2, Ley 25.997, 2006)

La Ley Nacional de Turismo Accesible 25.643 (2002) define Turismo Accesible como las actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración funcional y psicológica de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante estas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida.

La ley marco de la protección de las personas con discapacidad en la República Argentina es la Ley 22.431 (1981). Esta ley garantiza la igualdad de oportunidades y obliga a la supresión de las barreras físicas en los espacios públicos como itinerarios peatonales con veredas, anchas y antideslizantes; escaleras y rampas anchas, con pasamanos; baños públicos accesibles para personas movilidad reducida; estacionamientos con zonas reservadas y señalizadas para vehículos de personas con discapacidad.

La Ley 26.378 (2008) adopta la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual es un Tratado Internacional con Jerarquía Constitucional según el Art. 75 inciso 22 de la Constitución Nacional Argentina, en el cual se busca asegurar y proteger los derechos humanos de las personas discapacitadas, promoviendo el respeto hacia las mismas. Además, ratifica la accesibilidad como derecho dentro del turismo y todos sus servicios derivados.

A nivel internacional y enfocado a la regulación de los cruceros turísticos, el Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar (SOLAS, 1974), adoptado por la Organización Marítima Internacional (OMI), tiene como principal objetivo garantizar la seguridad de la tripulación y los pasajeros a bordo, estableciendo estándares mínimos internacionales para la construcción, equipamiento y operación de los buques. La OMI a su vez cuenta con el Código Internacional de Gestión de la Seguridad (1993), donde se establecen normas para la seguridad operativa de los buques, los procedimientos específicos para evacuación de pasajeros con discapacidad, garantizando zonas de reunión accesibles en caso de emergencia e incluyendo requisitos de accesibilidad en los planes de gestión de la seguridad de la embarcación. Por último, la norma ISO 21902:2021 sobre Turismo Accesible para Todos marca los estándares de alcance internacional que garantizan que las infraestructuras, productos y servicios turísticos sean accesibles para todos los turistas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. Además, la norma denota la importancia de la formación, sensibilización y capacitación del personal.

## ***Estado del Arte***

El trabajo “Propuestas para generar accesibilidad comunicacional en turismo. Inclusión de las personas sordas e hipoacúsicas”, realizado por Santellan, G. M. (2021), aborda la importancia de garantizar la comunicación como un derecho fundamental para todas las personas, especialmente para aquellas con discapacidades auditivas. A lo largo del documento, se identifica que el sector turístico presenta falencias en cuanto a la accesibilidad comunicacional para las personas sordas e hipoacúsicas, lo que resulta en su exclusión de diversas experiencias turísticas.

Entre las principales problemáticas identificadas se encuentra la falta de inclusión en las formas de comunicar y ofrecer servicios turísticos, lo que genera un entorno de discriminación y limita la autonomía de las personas sordas. Este trabajo propone una serie de recursos y adaptaciones para mejorar la accesibilidad comunicacional en el turismo. Se sugiere la incorporación de la Lengua de Señas Argentina (LSA) en todos los canales de comunicación, tanto físicos como digitales, así como la producción de videos interpretados en LSA que acompañen la información escrita. (Santellan, G. M., 2021),

Finalmente, se enfatiza la necesidad de un compromiso real por parte de los gobiernos y los prestadores de servicios turísticos para implementar los cambios necesarios. La capacitación del personal es fundamental, así como la promoción del uso de tecnologías de la información y comunicación para mejorar la accesibilidad en todos los aspectos del turismo.

La iniciativa de Disney Cruise Line (2024) para ofrecer experiencias accesibles mejora la calidad de vida de los pasajeros con discapacidades y subraya la importancia de diseñar servicios turísticos que tengan en cuenta las necesidades de todos los turistas.

Esta experiencia incorpora desde subtítulos en espectáculos hasta menús en braille, facilitando una experiencia placentera para personas con diferentes discapacidades. Las zonas tranquilas y áreas con menos estímulos sensoriales son una medida para quienes sufren de sobrecarga sensorial, algo que es común en personas neurodivergentes. Además, la capacitación del personal para interactuar de manera inclusiva y respetuosa con pasajeros con necesidades especiales es un aspecto fundamental en la adaptación de cualquier servicio turístico.

Este tipo de iniciativas se alinea con normativas internacionales sobre accesibilidad, como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, que establece el derecho a una participación plena e igualitaria en todas las facetas de la vida, incluido el acceso a servicios turísticos. Además, proporciona un ejemplo claro de cómo las empresas del sector turístico pueden adaptar sus operaciones para ser más inclusivas, creando oportunidades para un mayor mercado y, al mismo tiempo, promoviendo la inclusión social.

## Metodología

La metodología de investigación utilizada para este artículo es el enfoque cualitativo, el cual se centra en comprender un tema en profundidad. Se apoya en técnicas como el estudio de caso para recolectar descripciones detalladas y contextuales que permitan captar la complejidad del tema estudiado.

## Bibliografía

*Braille en español, alfabeto, números, y sistema.* (s.f.). Fundación ONCE. Recuperado de <https://www.once.es/servicios-sociales/braille>

*Ceguera, personas ciegas y deficiencia visual.* (s.f.). Fundación ONCE. Recuperado de <https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual/concepto-de-ceguera-y-deficiencia-visual>

*Ceguera y discapacidad visual.* (2023). Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>

*Código IGS y Directrices para la implantación del Código IGS.* (1993). Organización Marítima Internacional. Recuperado de <https://www.imo.org/es/OurWork/HumanElement/paginas/ismcode.aspx>

*Constitución de la Nación Argentina.* (1994). Infoleg. Recuperado de <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>

*Convenio internacional para la seguridad de la vida humana en el mar - (Convenio SOLAS).* (1974). Organización Marítima Internacional. Recuperado de [https://www.imo.org/es/About/Conventions/Pages/International-Convention-for-the-Safety-of-Life-at-Sea-\(SOLAS\)%2C-1974.aspx](https://www.imo.org/es/About/Conventions/Pages/International-Convention-for-the-Safety-of-Life-at-Sea-(SOLAS)%2C-1974.aspx)

Dr. Muñis, A. (2021). *Discapacidad auditiva y conducción.* Fundación MAPFRE. Recuperado de <https://www.fundacionmapfre.org/educacion-divulgacion/seguridad-vial/movilidad-segura-salud/sabias-que/discapacidad-auditiva-conduccion-segura/>

Disney Cruise. (2024). Recuperado de <https://disneycruise.disney.go.com/why-cruise-disney/>

Equipo editorial, Etecé. (2024). *Concepto de Salud (según la OMS).* Concepto. Recuperado de <https://concepto.de/salud-segun-la-oms/>

*Estudio nacional sobre la población con discapacidad.* (2018). INDEC. Argentina.gob.ar. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/noticias/indec-estudio-nacional-sobre-la-poblacion-con-discapacidad>

*ISO 21902:2021.* (2021). ISO. Recuperado de <https://www.iso.org/standard/72126.html>

- Maita, L. (2024). *Qué es una enfermedad y tipos de enfermedades*. Discapnet. Recuperado de <https://www.discapnet.es/salud/enfermedades>
- La Lengua de Señas Argentina*. (2014). INSLA. Recuperado de <https://inalsa.cas.org.ar/nuestra-lsa/lengua-de-senas-argentina-lsa/>
- Ley 22.431. Sistema de Protección Integral de los Discapacitados*. (1981). Argentina.gob.ar. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-22431-20620/actualizacion>
- Ley 26.643. Sistema de Protección Integral de las Personas con Discapacidad*. (2002). Argentina.gob.ar. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25643-77719/texto>
- Ley 25.997. Ley Nacional de Turismo*. (2006). Infoleg. Recuperado de <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/texact.htm>
- Ley 26.378*. (2008). Argentina.gob.ar. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26378-141317/texto>
- Santellan Gimena Monserrat, S. (2021) *Propuestas para generar accesibilidad comunicacional en turismo. Inclusión de las personas sordas e hipoacúsicas*. [Trabajo Final de Práctica Profesional]. Universidad Nacional de San Martín.
- Sordera y pérdida de la audición*. (2024). Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>

