

PROYECTO DE GRADUACION
Trabajo Final de Grado

Hoteles accesibles para personas con necesidades especiales

Camila M. Dall'Orso
Cuerpo B del PG
23 de febrero del 2011
Licenciatura en Hotelería
Facultad de Diseño y Comunicación
Universidad de Palermo

Agradecimientos

Quiero agradecer a aquellas personas que me ayudaron día a día en la realización de este Proyecto de Graduación, entre ellos mis papas, mi hermano, mi novio y mis amigas.

Fue complejo tratar un tema tan importante como lo es la discriminación a personas con capacidades especiales, sobre todo en la realización de trabajos de campo en los cuales tuve que introducirme en los hoteles en busca de información soportando en reiteradas ocasiones malas contestaciones o directamente la no respuesta. Es por ello que agradezco a mis seres queridos que me acompañaron y me apoyaron para poder realizar esta investigación tan importante para la industria hotelera y para la sociedad.

Indice

Introducción	1
Capitulo 1. Diversas concepciones de Hotelería - Turismo	5
1.1 Orígenes de la industria de la hospitalidad	5
1.2 La edad dorada de los hoteles	6
1.3 Un nuevo concepto de alojamiento	7
1.4 Concepto de Hotelería	8
1.5 Historia del turismo en el mundo	10
1.6 El turismo a partir del siglo XVI	11
1.7 Desarrollo del turismo en Argentina	13
1.8 Concepto de Turismo	14
Capítulo 2. Una mirada Social	18
2.1 Concepto Discapacidad	18
2.1.1 Tipos de discapacidad	18
2.1.1.1 Discapacidad Visual	19
2.1.1.1.1 Alfabeto Braille	20
2.1.1.2 Discapacidad Auditiva	21
2.1.1.2.1 Lenguaje por señas	22
2.1.1.3 Discapacidad motriz	23
2.2 Concepto de discriminación	24
2.3 Diseño Universal	25
2.3.1 Principios básicos del Diseño Universal	26

2.3.1.1	Uso Equitativo	26
2.3.1.2	Flexibilidad en el uso	26
2.3.1.3	Uso simple y funcional	26
2.3.1.4	Información comprensible	27
2.3.1.5	Tolerancia al error	27
2.3.1.6	Bajo esfuerzo físico	27
2.3.1.7	Espacio y tamaño para el acercamiento y uso	27

**Capítulo 3. Directrices de Accesibilidad en Alojamientos
Turísticos 29**

3.1	Accesibilidad Arquitectónica	30
3.1.1	Estacionamiento	30
3.1.2	Entrada	31
3.1.3	Zonas de recepción y atención al público accesibles	31
3.1.3.1	Hall de ingreso / Lobby	31
3.1.3.2	Mostradores	31
3.1.4	Circulación vertical accesible	31
3.1.4.1	Escaleras	32
3.1.4.2	Rampas	32
3.1.4.3	Ascensores	32
3.1.4.4	Plataformas	32
3.1.5	Circulación horizontal accesible	33
3.1.5.1	Pasillos	33
3.1.5.2	Puertas de áreas comunes y habitaciones accesibles.	34
3.1.5.3	Ventanas	35

3.1.5.4 Solado / Piso	35
3.1.6 Habitaciones accesibles	36
3.1.7 Sanitarios accesibles	26
3.1.7.1 Generalidades	36
3.1.7.2 En relación al inodoro	36
3.1.7.3 En relación al lavatorio	37
3.1.7.4 En relación a la grifería	37
3.1.7.5 En relación a los barrales	38
3.1.7.6 Vestuarios	39
3.1.8 Espacios comunes accesibles	39
3.1.8.1 Salas de conferencias /eventos	40
3.1.8.2 Zona y/o sala de Internet	40
3.1.8.3 Restaurantes, bares, cafeterías	40
3.1.8.4 Instalaciones deportivas y/o Recreativas	41
3.1.8.4.1 Piscinas	41
3.2 Comunicación, iluminación y señalización Accesible	42
3.2.1 Comunicación Accesible	42
3.2.2 Documento impreso	42
3.2.3 Teléfono	44
3.2.3.1 Teléfono de uso público	44
3.2.3.2 Teléfono en la habitación	44
3.2.4 Comunicación Aumentativa	45
3.2.4.1 Tipos de comunicación Aumentativa	46
3.2.4.2 Comunicación alternativa:	

Lenguaje de señas	46
3.2.5 Iluminación accesible	46
3.2.5.1 Iluminación	46
3.2.5.2 Contraste	47
3.2.5.3 Color	47
3.2.6 Señalización accesible	48
3.2.6.1 Señalización e información visual	48
3.2.6.2 Señalización e información Táctil	49
3.2.7 Señalización e información sonora	50
3.3 Franja Guía	50
Capítulo 4. Relevamiento de Hoteles	52
4.1 Hoteles 4 estrellas entrevistados	52
4.1.1 Hotel Las Naciones	52
4.1.2 Dazzler Tower San Telmo	52
4.1.3 Hotel Art Deco Buenos Aires	53
4.1.4 Bauen Hotel	54
4.1.5 Hotel Americas Towel	55
4.1.6 Pestana Buenos Aires	56
4.1.7 Hotel Tryp Buenos Aires	56
4.2 Hoteles 5 Estrellas entrevistados	57
4.2.1 Hotel Four Season	57
4.2.2 Sheraton Buenos Aires Hotel & Convention Center	58
4.2.3 Faena Hotel + Universe	59
4.2.4 Hotel Emperador	60

4.2.5 Hotel Panamericano	61
4.2.6 Hotel Meliá Buenos Aires	62
4.3 Relevamiento de hoteles	63
4.4 Entrevistas	65
Capítulo 5. Proyecto de concientización, conclusiones y	
Aportes	76
1.1 Proyecto de concientización	76
1.2 Conclusiones	77
1.3 Aportes	78
Bibliografía de referencia	
Bibliografía	
Indice de figuras	
Figura n°1: Resultado de las entrevistas	65
Figura n°2: Resultados de las entrevistas	65

Introducción

A lo largo de la carrera, Licenciatura en Hotelería, se han mencionado diferentes estilos de alojamientos, como los Hoteles Boutique, los Temáticos, los Categóricos (1,2,3,4 y 5 estrellas), los Apart, los Bungalows, los Bed & Breakfast, entre muchos otros, pero ¿están estos hoteles equipados para que personas con capacidades diferentes puedan hospedarse en ellos?

Para poder responder esta pregunta, es necesario conocer qué personas son consideradas discapacitadas, qué características tienen y cuáles son sus necesidades específicas, ante los conflictos que presenta la sociedad.

El principal problema que se observa en esta investigación de "Hoteles accesibles para personas con capacidades diferentes", es la persistencia de prácticas discriminatorias, entendiendo por discriminación: "Al acto de hacer una distinción o segregación que atenta contra la igualdad de oportunidades. Normalmente se utiliza para referirse a la violación de la igualdad de derechos para los individuos por cuestión social, racial, religiosa, orientación sexual o por razón de género.

(Recuperado:<http://nuestraenciclopedia.blogspot.com/2009/09/discriminacion-definicion-y-tipos.html> el día 22 de Septiembre de 2009)

Según la definición establecida por UNICEF, la autora considera que discriminación es un comportamiento negativo de la sociedad ante personas, por pertenecer a una religión, a una clase social determinada, ser de una cultura distinta o por tener necesidades especiales.

Con respecto al recorte geográfico se ha decidido acotar al ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (C.A.B.A), en la cual se concentran los grandes hoteles nacionales e internacionales. El recorte temporal abarca los últimos 3 años (2007, 2008, 2009).

Este Proyecto de Grado se encuadra en la categoría de Proyecto de Investigación, con él se quiere lograr, que tanto las personas que trabajan para un hotel, como la sociedad en su conjunto, tomen conciencia de la existencia de personas con necesidades especiales que no pueden alojarse en un establecimiento hotelero, porque éste no cuenta con los elementos mínimos que aquellas personas necesitan tales como rampas de acceso, personal capacitado para lograr una mejor comunicación, ascensores, sanitarios de la habitación, espacios comunes accesibles como salas de conferencia y/o eventos, entre muchos otros.

La sociedad argentina es reconocida en muchos lugares del mundo por discriminar a determinados grupos, ya sea por ser originarios de otro país, pertenecer a otra clase social o simplemente por tener capacidades diferentes. Cuando una persona habla de la discriminación, se imagina a un individuo burlándose de otro, o insultándolo refiriéndose a alguna de las características mencionadas anteriormente, pero hay formas más sutiles de discriminar, tales como que un colectivo no tenga rampa para personas con sillas de ruedas, o que las escuelas no estén equipadas para aquellos que tienen algún tipo de discapacidad. En lo que se refiere a los alojamientos, que es el tema de esta investigación, el no contar con personal capacitado para comunicarse con alguien que es hipoacúsico, o no tener rampas y

ascensores para personas que no pueden transitar las escaleras, son algunas de las tantas formas de hacer que una persona se la haga sentir diferente ante la sociedad.

En esta investigación se van detallar cuáles son los establecimientos hoteleros que cumplen y cuáles no cumplen con las normativas básicas referidas a la accesibilidad arquitectónica, determinadas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, la Fundación FUARPE y el Servicio Nacional de Rehabilitación.

El objetivo general del Proyecto de Grado, es concientizar a la sociedad sobre la discriminación que sufren aquellas personas que tienen necesidades especiales en los alojamientos turísticos, por no estar éstos preparados y equipados para que todos sus huéspedes puedan disfrutar de una estadía confortable.

También se propone lograr que los estudiantes de hotelería tomen conciencia sobre la discriminación que se da en los establecimientos hoteleros, teniendo en cuenta que en muchos centros de estudio este tema no es tratado en los contenidos de las asignaturas.

Los objetivos específicos que propone el Proyecto de investigación son:

Desarrollar en el marco teórico pertinente los conceptos de: Hotelería, Hotelería Accesible, Turismo Accesible, Discriminación y Discapacidad.

Realizar un trabajo de campo en hoteles de 4 y 5 estrellas de Buenos Aires, y verificar cuáles cumplen con las normas

establecidas anteriormente y cuáles no, realizando un relevamiento de cada uno de ellos.

Destacar la importancia social para que estas normas tengan estricto cumplimiento.

Con esta investigación, se quiere lograr la concientización de aquellas personas que pertenecen al ámbito hotelero, mostrándoles a través de este Proyecto de Grado, que en Argentina existen mas de 2.000.000 de personas que sufren alguna discapacidad, que por no tener una sociedad con igualdad para todos, se sienten discriminados cuando no pueden alojarse en algún establecimiento hotelero porque éste no cumple con las normativas básicas para hospedar a personas con alguna dificultad, destacando que todos poseen los mismos derechos sin importar las condiciones especiales de cada uno.

Para este Proyecto se consultará a Paula Damiani (Arquitecta, Prof. De Imagen y Ambientación II), Fundación Rumbos, Cecilia García Rizzo (Licenciada en Psicología y coordinadora de la Fundación Rumbos y al Arquitecto Eduardo Frank.

Capítulo 1: Diversas concepciones de Hotelería y Turismo

A continuación se darán a conocer conceptos básicos como Hotelería y Turismo, para comenzar a comprender cuál es el eje principal del Proyecto de Graduación.

También se hará mención al origen de estos dos conceptos.

1.1 Orígenes de la industria de la hospitalidad

En la antigüedad los hombres se aventuraron a salir por primera vez de sus asentamientos tribales, no había hoteles en los cuales pudieran hospedarse, por lo tanto, armaban sus propias tiendas. Los primeros viajeros intercambiaban mercancías por hospedaje. Indudablemente, hospedar fue una de las primeras empresas comerciales, y la hospitalidad fue uno de los primeros servicios a cambio de dinero. Las posadas de los tiempos bíblicos ofrecían un poco más que una cama. La mayoría de estos establecimientos eran moradas privadas que ofrecían alojamiento temporal para los extraños. Las tarifas eran razonables pero la compañía era ruda, los viajeros compartían los cuartos con los caballos y el ganado.

En el tercer siglo de la era cristiana, el Imperio Romano desarrolló un sistema extenso de caminos revestidos con piedras en Europa y Asia Menor.

No fue sino hasta la Revolución Industrial, en el siglo XVIII, cuando las tabernas europeas comenzaron a combinar hospedaje con servicio de comida y bebida. A pesar del ello, la higiene recibió poca atención. Los viajeros tenían que compartir con otras personas las camas y las habitaciones, y las tarifas eran altas.

Como las posadas y tabernas eran inadecuadas para los aristócratas, se erigieron, para éstos, estructuras lujosas, con cuartos privados, sanitario individual y todas las comodidades de los castillos europeos. Adoptaron la palabra hotel y sus tarifas excedían los recursos de los ciudadanos comunes.

Durante la época colonial en Estados Unidos, las posadas siguieron el modelo de las tabernas europeas, en las que dos o más huéspedes compartían las habitaciones.

A lo largo del siglo XIX, los posaderos estadounidenses mejoraron los servicios y continuaron construyendo propiedades de mayor tamaño y las equiparon más adecuadamente. Tales establecimientos se localizaban en los puertos y operaban junto con las tabernas.

El primer hotel estadounidense, el *City Hotel*, se inauguró en 1794, en la ciudad de Nueva York. El *City Hotel* contaba con 73 cuartos para huéspedes, cuyo propósito único era el hospedaje.

El *City Hotel* inspiró la construcción de otros hoteles pioneros. *The Exchange*, *Coffee House* en Boston, seguido de *The Mansión House* en Filadelfia y el *Adelphy Hotel* en Nueva York. Estos hoteles se convirtieron en importantes centros sociales y, a diferencia de sus contrapartes europeas, daban la bienvenida a quienquiera que pudiera pagar las tarifas razonables. Entre tanto en Europa, un hospedaje higiénico continuaba siendo considerado un privilegio reservado a la aristocracia. En cambio en Estados Unidos, los alojamientos limpios y cómodos estaban a disposición de cualquier trabajador o familia de clase media.

1.2 La edad dorada de los hoteles.

En 1829, el arquitecto Isaiah Rogers emprendió la construcción de un gran hotel en Boston. *The Tremont House*, fue el primer hotel de primera clase y el hito hacia la revolución en la hospitalidad. Fue el primer hotel que ofreció habitaciones con llave. Cada habitación tenía un lavabo, una jarra y una barra de jabón. Otra de sus innovaciones fue emplear personal de tiempo completo. Tremont House fue la precursora de una nueva generación de prestigiosos establecimientos de hospedaje.

En 1874, en San Francisco, Ralston, se dio a la tarea de construir el hotel más lujoso del mundo. Su grandiosa creación, *The Palace Hotel*, disponía de 800 habitaciones y se erguía a la altura de 7 pisos. Este hotel se convirtió en un símbolo de la transición de San Francisco: de un pueblo floreciente a una prominente ciudad de estatura internacional. The Palace tenía su propia planta eléctrica, un abastecimiento de agua proveniente de pozos profundos, extinguidores de fuego y aire acondicionado.

The Palace y los hoteles de primera clase que le siguieron atraían a la gente extremadamente rica y, como en los hoteles europeos de su clase, estaban más allá de los recursos del ciudadano medio.

1.3 Un nuevo concepto de alojamiento

A principios del siglo XIX, un nuevo tipo de viajero entró en escena -el hombre de negocios- para quien el alojamiento era un dilema: los grandes hoteles eran muy caros y las posadas al estilo antiguo, antihigiénicas. Para alojar a este nuevo tipo de huéspedes, se inventó un nuevo tipo de establecimiento: el hotel

comercial. El primero se inauguró en Búfalo, Nueva York, en enero de 1908.

Se tomó el concepto de los cuartos privados e higiénicos y se añadió el baño privado. El lema publicitario -una habitación y un baño por un dólar y medio- fue bien conocido entre los viajeros estadounidenses de principios del siglo XX. Los diseños arquitectónicos, sus conceptos de mantenimiento y sus ideas acerca del servicio se convirtieron en el fundamento para todos los establecimientos de hospedaje, desde moteles hasta *resorts* de lujo.

Después de la Primera Guerra Mundial, se construyeron en las grandes ciudades muchos hoteles y en las comunidades más pequeñas de las afueras. En 1927, el *Stevens Hotel* -que más tarde se le nombró *Conrad Hilton*- se estableció en Chicago y, durante varias décadas, continuó siendo el hotel más grande del mundo. Poco tiempo después, principió la construcción de un nuevo hotel lujoso, el *Waldorf-Astoria* en Nueva York. (Recuperado http://grupos.emagister.com/documento/historia_de_la_hoteleria/1035-25089 el día 04 de septiembre de 2010)

1.4 Concepto de Hotelería

Es considerado Hostelería según la Organización Mundial del Turismo (OMT) como el sistema comercial compuesto de bienes materiales e intangibles dispuestos para satisfacer las necesidades básicas de descanso y alimentación de los usuarios fuera de su domicilio.

Para poder definir el concepto de hotel es necesario, primero, mencionar qué es considerado "Alojamiento turístico" según la Ley Nacional de Hotelería 18.828.

El Artículo 1° de dicha Ley establece que

Los establecimientos comerciales en zonas turísticas o comprendidos en planes nacionales de promoción del turismo y los que por sus características el organismo de aplicación declare de interés para el turista, que ofrezcan normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones amuebladas por períodos no menores al de una pernoctación, a personas que no constituyan su domicilio permanente en ellos, quedan sujetos a la presente Ley y a las normas que se dicten en su consecuencia, sin perjuicio de las reglamentaciones locales en cuanto no se les opongan.

Determinando en el artículo 4° que

El establecimiento inscripto en el Registro Hotelero Nacional que se sujete a los requisitos que al efecto determine la reglamentación podrá solicitar la calificación de "alojamiento turístico".

Según Noemí Willingre y Monica Toyos (2010), definen el concepto Hotel como el establecimiento público destinado a brindar, mediante un pago de acuerdo con una tarifa predeterminada, alojamiento y una diversidad de servicios complementarios, como alimentos y bebidas, entretenimientos, discoteca, pileta de natación, campos de deportes, paseo de compras, etc. en un edificio especialmente habilitado y destinado a esa finalidad.

1.5 Historia del Turismo en el mundo

La historia refiere que durante el apogeo del Imperio, en los meses de verano se producían considerables movimientos de personas que desde Roma se dirigían hacia el campo y hacia los sitios de veraneo situados a orillas del mar.

Los romanos visitaban los templos y santuarios, asistían a festividades y concurrían a baños termales. Los relatos indican que al principio, la gran meta era Grecia, pero que posteriormente con la adopción y difusión del Cristianismo, numerosos grupos de peregrinos comenzaron a viajar a Tierra Santa.

Se debe destacar que en ese período, existían factores que serían los pilares básicos para el desarrollo del turismo, tales como la disponibilidad de un sistema de comunicaciones adecuado para la época, la paz y la prosperidad lograda por el Imperio y el tiempo libre que disfrutaban los súbditos de cierto nivel.

Con la caída del Imperio Romano y la invasión de los bárbaros, la mayoría de las ciudades decayeron, las grandes obras viales se fueron destruyendo y viajar se convirtió en algo peligroso, puesto que en los pocos caminos transitables, los viajeros se encontraban expuestos a los asaltantes.

Los viajes se vieron retraídos hasta la Edad Media, cuando la gente, por razones de seguridad, comenzó a viajar en grupo, especialmente peregrinos que recorrían grandes trayectos para visitar lugares como Canterbury, Santiago de Compostela y Tierra Santa. (Acerenza, M. A. 1984)

1.6 El turismo a partir del siglo XVI

A partir del siglo XVI hasta mediados del siglo XIX, se establecen las bases del turismo moderno. Comienza a surgir un nuevo concepto *grand tour* del que posteriormente se derivará al término turismo.

En dicho siglo se comenzó a recomendar a los jóvenes de la nobleza y de la clase media inglesa, viajar al continente a fin de contemplar sus conocimientos y ganar experiencia personal.

A fines del siglo XVI y principios del XVII, surge una extensa bibliografía, que contenía libros en los cuales se recomendaba la forma de viajar y como hacer mas provechosos y honorables los viajes por países extranjeros. Gracias al estudio del material mencionado anteriormente sumado a las cartas que algunos viajantes escribían, en las cuales hablaban acerca de itinerarios realizados, distancias recorridas, medios de transporte y los lugares de alojamiento utilizados, se pudo llegar a elaborar algunos mapas que permitían dar una idea de la expresión espacial de los referidos viajes.

Pero poco después, comienza a surgir la idea de que los jóvenes, que realizaban los viajes, no lo hacían con el objetivo correspondiente, adquirir aspectos culturales de otros países, sino que empezaron a hacerlo por placer.

Según Lord Shaftesbury, los jóvenes deberían adquirir en el continente, una apreciación creciente de las artes y de la sociedad civilizada y retornar para enriquecer a su propio país.

En el siglo XVII los médicos comenzaron a recomendar las propiedades curativas de los baños termales. En las termas se empezaron a organizar entretenimientos para los pacientes, quienes iban acompañados por otros que buscaban amenidades y diversión.

Lo mismo que sucedió en los centros termales se repite en los que se refiere a los baños de mar, y las personas que buscaban placeres y diversión se fueron combinando con los que iban por razones de salud. Debido a esto, a fines del siglo XVIII, los centros situados a orillas del mar superaban a los centros termales.

La segunda mitad del siglo XVIII y la primera mitad del siglo XIX, marca otro de los momentos significativos en el desarrollo del turismo, se produce una transformación económica y social como consecuencia de la Revolución Industrial.

Una de las grandes mejoras que surgieron con la Revolución, fue la evolución de los medios de transporte, lo que hizo que a su vez aumentaran el número de personas que viajaban por placer. El movimiento masivo de gente dio origen a una creciente industria vacacional, de tal modo que la primera mitad del siglo XIX fueron los balnearios y no las ciudades industriales las que registraron el mayor índice en el aumento de población. Como consecuencia de lo mencionado anteriormente, en Londres comienzan a desarrollarse los hoteles, muelles y diversiones públicas, con el objetivo de atraer más visitantes y beneficiarse así de la nueva industria. Así mismo Suiza empieza a transformarse en el primer centro vacacional de Europa. Mientras tanto en Estados Unidos de

Norteamérica se funda el *Atlantic City*, un centro turístico situado en la costa atlántica, cercano a la ciudad de Nueva York, el cual fue planificado y desarrollado desde su inicio en 1824, como un centro vacacional de playa.

Pero el concepto de turismo, como es conocido en la actualidad, comienza a desarrollarse en la segunda mitad del siglo XIX, como consecuencia de la introducción de otros elementos que, serían los que darían a la actividad su conformidad actual. (Acerenza, M. A. 2003)

1.7 Desarrolló el turismo en Argentina

En lo que tiene que ver con el desarrollo del turismo en América, los acontecimientos mas relevantes se inician a mediados del siglo XIX, con la fundación de Mar del Plata, en Argentina y Viña del Mar, en Chile.

En 1874 Peralta Ramos funda la ciudad de Mar del Plata, que adquiere su nombre actual el 1879, consagrándose luego como una estación balnearia en 1887, convirtiéndose en uno de los principales centros turísticos del continente americano.

Con la llegada del ferrocarril, el 26 de septiembre de 1886, el pueblo de Mar del Plata se fue transformando en un centro urbano moderno. Este mundo urbano en formación, atrajo una corriente de población que fue gestando una sociedad permanente que habitaba todo el año.

Paralelamente, desde fines del siglo pasado y hasta los años '30, Mar del Plata también fue un balneario de élite. Las familias

ricas tomaban sus vacaciones en la ciudad desde el mes de noviembre y permanecían hasta Semana Santa; lo cual generó que al lado de la sociedad que residía permanentemente en la ciudad, se fuera gestando otra de carácter "temporario" producto de la afluencia de veraneantes a las regiones balnearias.

Hasta la década del '30 el grueso de los veraneantes llegaba desde la ciudad de Buenos Aires por el Ferrocarril del Sud

Con el impulso ferroviario, se construyó el Hotel Bristol en la temporada 1887-1888, ubicado en Entre Ríos y Av. Luro; luego de esto, rápidamente fueron apareciendo los hoteles sobre la costa, como así también los chalets y mansiones de la élite veraneante, que fueron poblando la loma recostada sobre el mar entre la Playa Bristol y el Torreón del Monje.

No todos los veraneantes de esta etapa realizaban semejante ostentación, sectores de la costa como La Perla, albergaban a personas menos ricas o con una vida social menos intensa.

En la década del '20, a medida que la afluencia de veraneantes fue mayor, algunos miembros de la élite comenzaron el éxodo hacia el sur de la ciudad, instalándose en Playa Chica y Playa Grande, más allá de Cabo Corrientes hasta el Golf.

El ámbito de reunión de dicho grupo estuvo concentrado en el Club Mar del Plata inaugurado en 1908. (Recuperado <http://www.mardelplata.com/historia.html> el día 06 de septiembre de 2010).

1.8 Conceptos de turismo

Existen diversas concepciones del turismo según diferentes autores, tales como Mathiot, Andrade, Jafari, Leiper la OMT, entre otros.

Para Mathiot el turismo es "el conjunto de principios que regulan los viajes de placer o de negocios, tanto en lo que se relaciona con los viajeros o turistas, como con quienes se ocupan de recibirlos y de facultarles desplazamiento".

Según Andrade el turismo es "el conjunto de servicios que tiene por objeto la planificación, promoción y la ejecución de los viajes y los servicios de recepción, alojamiento y atención de las personas fuera de su lugar de residencia habitual".

Jafari determina que el turismo es "el estudio del hombre fuera de su lugar de residencia habitual, de la industria que responde a sus necesidades y de los impactos que tanto el turista como la industria tienen sobre el ambiente sociocultural, económico y físico de la sociedad receptora".

Leiper define al turismo como "el sistema compuesto por cinco elementos con sus correspondientes sub-elementos, conectados funcional y espacialmente e interactuantes al mismo tiempo con factores físicos, tecnológicos, sociales, culturales, políticos y económicos. Los cinco elementos son: tres geográficos (espacios emisor, espacios receptor y espacio de tránsito), uno dinámico: turistas y finalmente uno económico: industria turística". (Shütler, Regina 2000).

Por último según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), "el turismo comprende las actividades que realizan las personas

durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”.

Dentro de la industria turística existen diversos tipos de turismo entre los que se encuentran, Turismo de Acontecimiento, Turismo Cultural, Turismo Deportivo, de Aventura, Ecológico, Rural, Turismo Sol y Playa, Termal-Spa, Turismo Urbano, Gay, Estético, Tradicional, pero el eje principal del Proyecto de Graduación será en lo que refiere al Turismo y Hotelería Accesible, es decir si los hoteles de cuatro y cinco estrellas, del Microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (C.A.B.A), se encuentran equipados para poder alojar a personas con necesidades especiales.

Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo accesible es “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”.

(Recuperado <http://www.viajamospor.com/noticias/nota.php?id=319> el día 07 de Septiembre de 2010)

Anteriormente se ha hecho referencia a la Ley Nacional 18.828, para conceptualizar el término Hotel, es por ello que se cree pertinente, determinar, según la Ley Nacional de Turismo Accesible, que es el turismo accesible.

El artículo 1º de dicha ley determina lo siguiente:

El turismo accesible es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración -desde la óptica

funcional y psicológica- de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida.

A lo largo del capítulo uno se ha dado a conocer los términos que se creyeron pertinentes para poder comprender el eje principal del Proyecto de Graduación, conceptualizando a la Hotelería y al Turismo, y relatando la historia de cómo se originaron dichas prácticas.

Para terminar de comprender el eje principal, se determinarán en el siguiente capítulo los términos discapacidad, discriminación y Diseño Universal.

Capítulo 2: Una mirada social

A continuación se citaran diversos autores que conceptualizan la palabra discapacidad, la cual ayudará a comprender con más claridad el eje principal del Proyecto de Graduación.

2.1 Concepto discapacidad

María Fernanda Gómez (2004) define a la discapacidad como "Toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano" (pág.29).

A su vez la autora diferencia el término discapacidad de deficiencia y minusvalía, conceptualizándolos de la siguiente manera, "La deficiencia es toda pérdida o anomalía de una estructura, función kinesiológica o anatómica" mientras que minusvalía es "una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo y factores sociales y culturales)(pág.29).

2.1.1 Tipos de discapacidad:

Existen diversos tipos de discapacidad, entre los que se encuentran la discapacidad física, la sensorial, la mental, pero también hay muchas enfermedades que llevan a la discapacidad y sin embargo no son clasificadas dentro de algún grupo tales como la obesidad, el celiaquismo, la diabetes entre muchos otros, en las cuales la persona se ve reducida a ingerir determinados alimentos

o se encuentra limitada para realizar diferentes tipos de actividades.

A continuación se tipificará las distintas discapacidades existentes, anteriormente mencionadas, que serán el eje principal del Proyecto de Graduación.

2.1.1.1 Discapacidad visual

Según María Fernanda Gómez, establece que según el nivel de discapacidad visual, a las personas con esta problemática se las puede clasificar en ciegas con experiencia visual previa (generalmente ocasionadas por un accidente), personas con un campo visual muy limitado (retinitis) y por último personas que han nacido con ceguera o la han adquirido a muy temprana edad y que por eso no han podido poner su capacidad visual al servicio de la conquista espacial progresiva de su entorno.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la discapacidad visual "la carencia, disminución o defectos de la visión".

(Recuperado:http://www.sia.eui.upm.es/Practical_Dificultades%20Visuales_Accesibilidad_y_Tecnologias_apropiadas.doc, el día 20 de septiembre de 2010)

Si se realizara una pregunta a las personas que conforman una sociedad, sobre qué consideran como ceguera, posiblemente la respuesta sería "una persona que no ve", sin embargo la OMS clasifica diferentes categorías de ceguera de la siguiente manera, Ceguera Total, es la ausencia de respuesta visual. Ceguera Legal, 1/10 de agudeza visual en el ojo de mayor visión, con correctivos

y/o 20 grados de campo visual. Disminución o limitación visual (visión parcial), 3/10 de agudeza visual en el ojo de más visión, con corrección y/o 20 grados de campo visual total. La baja visión, visión parcial o visión subnormal puede definirse como agudeza central reducida o la pérdida del campo visual, que, incluso con la mejor corrección óptica proporcionada por lentes convencionales, se traduce en una deficiencia desde el punto de vista de las capacidades visuales; supuesta en esta definición una pérdida bilateral de la visión, con algún resto visual.

(Recuperado:http://www.integrando.org.ar/investigando/dis_visual.htm el día 21 de Septiembre de 2010).

2.1.1.1.1 Alfabeto Braille

Las personas con ceguera pueden leer a través del tacto, al deslizar sus dedos sobre un alfabeto especialmente ideado.

El primer registro conocido de un sistema similar es de comienzos del siglo XVI, cuando un español, Francisco Lucas, tuvo la idea de grabar letras sobre madera.

Más tarde el joven Louis Braille (1809-1852), quien había adquirido la ceguera a una temprana edad como consecuencia de un accidente, inventó un sistema de lectura y escritura por medio del tacto que consistía en puntos en relieve.

El Braille, consiste en percibir moviendo la mano de izquierda a derecha, pasando por cada línea. Los lectores de Braille pueden leer un promedio de 104 a 125 palabras por minuto, aunque algunos

pueden alcanzar a leer 250 palabras por minuto utilizando ambas manos.

El tamaño y distribución de los 6 puntos que forman el llamado Signo Generador, por lo cual sólo permite 36 combinaciones de puntos, siendo insuficientes para la variedad de letras y símbolos de cada idioma.

Esta limitación obliga a la invención de los llamados "símbolos dobles". Se intentó utilizar un símbolo braille de 8 puntos (lo que aumentaría considerablemente el número de combinaciones posibles), pero resultaba incómodo para la lectura. (Recuperado de http://usuarios.discapnet.es/ojo_oido/sistema_braille.htm, el día 21 de Septiembre)

Por último se creyó pertinente destacar lo que Luis Braille, creador del alfabeto braille, pronunció:

El acceso a la comunicación en su sentido más amplio es el acceso al conocimiento, y eso es de importancia vital para nosotros si no queremos continuar siendo despreciados o protegidos por personas videntes compasivas. No necesitamos piedad ni que nos recuerden que somos vulnerables. Tenemos que ser tratados como iguales, y la comunicación es el medio por el que podemos conseguirlo.

(Louis Braille, Coupvray, Francia, 1809-2009)(Recuperado de <http://www.contactobraille.com/>, el día 21 de Septiembre de 2010).

2.1.1.2 Discapacidad Auditiva

María Fernanda Gómez (2004) hace referencia en su libro a lo que el Acta para la Educación de los Individuos con Discapacidades, refiere de la sordera, conceptualizándola como "un impedimento severo del oído, que al ser tan profundo, el niño resulta impedido de procesar información lingüística a través del mismo, con o sin amplificación, evitando que reciba sonidos en todas o casi todas sus formas" (pág.60).

También menciona que la hipoacusia no afecta a la capacidad intelectual, ni la habilidad para aprender y en ciertos casos es posible el uso de dispositivos acústicos que mejoran la audición.

Las personas con pérdida de capacidad auditiva, usan medios orales o manuales o una combinación de ambos, para poder comunicarse. La comunicación oral incluye lenguaje y el uso de la capacidad de oído residual. La comunicación visual tiene que ver con los signos y alfabeto también manuales.

Cabe agregar, que en la población hipoacúsica argentina, hay un alto porcentaje de no alfabetizados (María Fernanda Gómez, 2004)

2.1.1.2.1 Lenguaje por señas

La Federación Mundial de Sordos ha fijado un alfabeto dactilológico universal, que es un verdadero Alfabeto visual. El deletreo a través de las manos visualiza palabras y frases, letra por letra, que consta de 27 configuraciones manuales distintas (más la "LL" y "RR") para representar cada letra del alfabeto castellano.

Combinando las letras en una sucesión continua, se puede expresar y recibir ideas. El deletreo manual se usa en frases de lenguaje de señas como suplemento para expresar ideas para las cuales no hay señas formales, tales como nombres propios y términos técnicos. El deletreo se suele hacer con las manos en una posición cómoda cerca de la zona del hombro y el mentón. Este lenguaje por señas es reconocido con facilidad por una persona sorda, en especial cuando se acompaña de gestos que significan palabras o ideas específicas, lo que le permite entablar una conversación con otras personas. (Recuperado:

<http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/neuquen/690/activ02.htm> el día 21 de Septiembre de 2010).

2.1.1.3 Discapacidad motriz

María Fernanda Gómez (2004), describe que existen diversos tipos de discapacidad motriz entre los que se pueden destacar a aquellas discapacidades temporales tales como esguinces, fracturas, embarazos avanzados, en donde la persona no puede desplazarse con facilidad y requiere de una adaptación del espacio para poder circular de forma eficaz, también se encuentran las enfermedades, progresivas o no, que pueden provocar dolores físicos, pérdida del equilibrio ante determinadas circunstancias, exagerada lentitud, escasa fuerza física, alteración de un gesto voluntario, (el cual es interferido por otro movimiento no controlado por el sujeto), rigidez del movimiento, contracción involuntaria de los músculos, problemas con la coordinación fina, entre otros, personas que han tenido un accidente o enfermedad y han quedado con secuelas de por

vida, sin padecer dolores físicos y, por último, personas de la Tercera edad, con dificultad en cuanto a la movilidad.

La autora Gómez también dice que se deben considerar que el suelo por donde se transita no debe estar constituido por pendientes muy pronunciadas, sin descansos, así como los senderos y caminos no deben ser de materiales como adoquines, grava, pedregullo, arena, entre otros.

2.2 Concepto de Discriminación

Es considerado discriminación "Al acto de hacer una distinción o segregación que atenta contra la igualdad de oportunidades. Normalmente se utiliza para referirse a la violación de la igualdad de derechos para los individuos por cuestión social, racial, religiosa, orientación sexual o por razón de género".

(Recuperado:<http://nuestraenciclopedia.blogspot.com/2009/09/discriminacion-definicion-y-tipos.html> el día 22 de Septiembre de 2009)

Este concepto es normalmente utilizado, para referirse a la violación de la igualdad de derechos para los individuos por cuestiones sociales, raciales, religiosas, orientación sexual o por razón de género.

Discriminar también significa diferenciar, distinguir, separar una cosa de otra. La discriminación es una situación en la cual una persona o un grupo sean tratados de forma desfavorable a causa de prejuicios, por pertenecer a una clase social, religión, orientación sexual, edad, discapacidad, entre muchos otros. (Recuperado:<http://nuestraenciclopedia.blogspot.com/2009/09/>

discriminacion-definicion-y-tipos.html el día 22 de Septiembre de 2009)

2.3 Diseño Universal

El Diseño Universal es el diseño de productos y ambientes para ser usados por la mayor cantidad posible de personas. El Diseño Universal 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. Se basa en 7 principios básicos.

2.3.1 Principios básicos del Diseño Universal

2.3.1.1 Uso Equitativo

El diseño puede ser utilizado por personas con distintas habilidades, proporciona los medios más similares para todos los usuarios, idéntico cuando ello resulta posible o equivalente cuando no lo es. Evita segregar a un determinado tipo de usuario. Otorga iguales medios de seguridad y autonomía.

2.3.1.2 Flexibilidad en el Uso

El diseño se acomoda a una amplia gama y variedad de capacidades individuales, facilita la elección de métodos de uso, acomoda alternativas de uso para diestros y zurdos y se adapta a las capacidades de los usuarios.

2.3.1.3 Uso Simple y Funcional

El funcionamiento del diseño debe ser simple de entender, sin importar la experiencia, conocimiento, idioma o nivel de concentración del individuo. Es consecuente con las expectativas e intuiciones del usuario. El diseño es simple en cuanto a instrucciones de uso.

2.3.1.4 Información Comprensible

A través del diseño se puede dar a conocer la información necesaria al usuario, aunque éste posea una alteración sensorial, utiliza distintas formas de información (gráfica, verbal, táctil, sonora), proporciona un contraste adecuado entre la información y el espacio (uso del color), maximiza la legibilidad de la información esencial, proporciona dispositivos o ayudas técnicas para personas con limitaciones sensoriales.

2.3.1.5 Tolerancia al Error

El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias, dispone los elementos de manera tal que se reduzcan las posibilidades de riesgos y errores (proteger, aislar o eliminar aquello que implique posible riesgo).

2.3.1.6 Bajo Esfuerzo Físico

El diseño puede ser utilizado eficiente y cómodamente con un mínimo de fatiga física, permite al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento, usa la fuerza operativa en forma razonable, minimiza las acciones repetitivas., y el esfuerzo físico sostenido.

2.3.1.7 Espacio y Tamaño para el Acercamiento y Uso

Es necesario disponer espacios de tamaños adecuados para la aproximación, alcance, manipulación y uso, sin importar el tamaño, postura o movilidad del individuo. Otorga una línea clara de visión de los elementos tanto para quienes están de pie o sentados.

Adapta opciones para asir elementos con manos de mayor o menor fuerza y tamaño. Algunos espacios consideran elementos extra de apoyo o para la asistencia de las personas. (Recuperado: http://www.ciudadaccesible.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=80 el día 21 de Septiembre de 2010).

María Fernanda Gómez, citada anteriormente en diversas ocasiones, destaca que el Diseño Universal se basa en cinco principios, que el entorno debe permitir a cualquier persona desenvolverse en él de forma autónoma, segura y cómoda; dicho entorno debe ser diseñado teniendo en cuenta los requerimientos y condicionantes de las personas; todo roce entre cualquier persona y su entorno físico será evitado o corregido; que la accesibilidad se refiera al entorno completo, con sus elementos y por lo tanto se deberá enfocar no solo al conjunto sino elemento por elemento y por último, las soluciones que aporta el Diseño Universal benefician a la comunidad y no solo a las personas con capacidades restringidas.

En el capítulo dos se han desarrollado a cabo diversos conceptos para terminar de comprender el eje principal del Proyecto de Graduación, entre ellos los términos Discapacidad, Discriminación y Diseño Universal.

En el siguiente capítulo se darán a conocer cuáles son las directrices básicas, establecidas por el Servicio Nacional de Rehabilitación, junto con la Secretaría de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y con la Fundación FUARPE.

Capítulo 3: Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos

El Servicio Nacional de Rehabilitación, junto con la Secretaría de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y con la Fundación FUARPE, elaboraron directrices arquitectónicas que todo establecimiento deben cumplir para que personas con capacidades reducidas puedan circular sin restricción alguna.

Previamente a mencionar las directrices arquitectónicas, es preciso conceptualizar el término directriz, que ha sido definido, como pautas voluntarias de acción, abiertas y modificables. Es un instrumento en evolución, desarrollo y perfeccionamiento continuo.

Las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos procuran, sensibilizar a los Alojamientos Turísticos sobre aspectos mínimos que deberían contemplar en su gestión, establecer un marco de referencia para la gestión de las organizaciones, que oriente hacia la accesibilidad la mejora de la calidad de los servicios, proveer una herramienta práctica para la implementación de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la satisfacción del usuario y promover la adopción e intercambio de buenas prácticas entre los Alojamientos Turísticos.

(Recuperado de <http://www.snr.gov.ar/directrices/directrices.pdf>, el día 27 de septiembre de 2010).

A continuación se detallarán aquellas directrices que son necesarias para que personas con necesidades especiales puedan circular sin problema alguno.

3.1 Accesibilidad Arquitectónica

La Dirección del establecimiento debería evitar y/o resolver la presencia de obstáculos o peligros que puedan impedir la circulación horizontal en los recorridos alrededor del Alojamiento Turístico, salvar el desnivel de cordón mediante el rebaje del mismo, para poder generar un nexo accesible entre la vereda y la calle, garantizar un espacio libre, en estos recorridos, mínimo de 0.90m de ancho y 2.00m de altura en establecimientos ya existentes, y contemplar un espacio libre mínimo de 1.50m de ancho y 2.20m de altura en nuevos proyectos, contemplar que las veredas sean antideslizantes y sin desniveles, evaluar que las rejillas, bocas de registro, etc. estén a nivel de la vereda y evitar la utilización de gravas, arenas, tierras sueltas, tierra compactada, césped y cualquier otro material que pueda provocar deslizamiento en el recorrido hasta el ingreso principal del alojamiento turístico.

3.1.1 Estacionamiento

Los lugares destinados al estacionamiento de vehículos que trasladan personas con discapacidad deben ubicarse lo más próximo posible a los ingresos accesibles de los espacios del Alojamiento Turístico, a una distancia máxima de 30m y al mismo nivel.

En este caso la Dirección debería establecer que la zona de estacionamiento esté ubicada tan cerca como sea posible de los accesos peatonales, debiendo tener reducción de cordón o rampa, prever (en caso de tener estacionamiento en subsuelo) la incorporación de un ascensor accesible que permita llegar a nivel

planta baja, sin ningún desnivel o con rampas, si es que existen desniveles, implementar la señalización horizontal y vertical con el símbolo internacional de discapacidad, prever como mínimo un módulo de estacionamiento reservado para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, cada 50 habitaciones y prever que el módulo de estacionamiento para personas con discapacidad y/o movilidad reducida debe tener las medidas de un módulo y medio de los convencionales, para el descenso de las mismas.

3.1.2 Entrada

La entrada principal al alojamiento será accesible, debiendo tener en cuenta las dimensiones, materiales y herrajes de las puertas de ingreso así como también los desniveles que pudieran existir.

3.1.3 Zonas de recepción y atención al público accesibles

3.1.3.1 Hall de ingreso / Lobby

Las dimensiones del hall deben permitir el desplazamiento de una persona con movilidad reducida, es decir, debe ser de tal medida que pueda inscribirse un círculo de 1.50m de diámetro libre de obstáculos. Se deben evaluar las características de los pisos, solados, las áreas y mostradores de recepción, las puertas interiores y los pasillos, etc.

3.1.3.2 Mostradores

Los mostradores deben estar diseñados de manera que faciliten la interacción del usuario con el personal del Alojamiento Turístico.

3.1.4 Circulación vertical accesible

La circulación vertical es la que permite la conexión entre los distintos niveles y/o pisos del Alojamiento Turístico. Suele ser uno de los principales problemas para las personas con discapacidad, especialmente para las personas con movilidad reducida.

Las escaleras y rampas son algunos de los elementos utilizados para superar este obstáculo, pero para que estos elementos sean válidos para todos deben estar contruidos de forma adecuada. Es imprescindible que cuando existan escalones se disponga de rampas u otros dispositivos para desplazarse.

3.1.4.1 Escaleras

Principalmente, las escaleras no deberán tener huecos en sus alzadas. Además, el ancho mínimo de escalera es de 0.90 m. libre.

3.1.4.2 Rampas

Se puede utilizar una rampa en reemplazo o complemento necesario de una escalera o escalones para salvar cualquier tipo de desnivel.

3.1.4.3 Ascensores

La inclusión de ascensores puede ser imprescindible para garantizar la igualdad en el disfrute de todas las dependencias y servicios del alojamiento, cuando los mismos se encuentren en la planta baja.

3.1.4.4 Plataformas

Se instalarán en lugares donde no sea posible construir una rampa de pendiente adecuada o un ascensor. Se debe tener presente que las plataformas elevadoras pueden transportar sólo de a 1 persona por vez y a una velocidad mucho menor que un ascensor. Requieren de poco espacio para su instalación y son fácilmente adaptables a espacios preexistentes. Las plataformas de eje paralelo al de la escalera son aptas para tramos que salvan desniveles de hasta 1.50m. de altura.

3.1.5 Circulación horizontal accesible

Se entiende por circulación horizontal la movilidad entre diferentes espacios al mismo nivel. Los pasillos y puertas resultan de gran importancia para garantizar la accesibilidad de la circulación. Un inadecuado diseño de puertas en las áreas comunes y habitaciones accesibles puede representar un insalvable obstáculo para las personas con discapacidad motriz.

3.1.5.1 Pasillos

La Dirección debería contemplar que las circulaciones interiores permitan el paso adecuado de una persona en silla de ruedas, siendo el ancho mínimo de 0.90m para las construcciones preexistentes y siendo deseable para obra nueva la medida de 1.20m, resolver los desniveles que existieren a través de plataformas, rebajes o rampas de pendientes adecuados (aquellos que no son detectados mediante el uso del bastón) en los pasillos a una altura inferior a 2.10m, permitiendo una mejor circulación de las personas con limitación visual. Ejemplos: lámparas colgantes, carteles, parlantes, estantes, etc. Si no fuera

posible, se colocarán elementos que impidan el paso por debajo del obstáculo, y que sean detectables en forma visual y táctil, disponer cada 10m, como mínimo, de espacios en los que se pueda permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50m, para así facilitar el cambio de sentido de la marcha, prever la colocación de pasamanos a una altura de 0.90m que acompañen la circulación a habitaciones y/o espacios accesibles

3.1.5.2 Puertas de áreas comunes y habitaciones accesibles.

En este caso la Dirección debería contemplar que las puertas tengan un ancho libre de 0.90m mínimo, señalar las puertas de vidrio con dos bandas horizontales de 0.20m de ancho, que ocupen toda la extensión de la puerta, contrastadas visualmente, a una altura de 1.00m y 1.50m respectivamente, prever un espacio de aproximación libre anterior y posterior a las puertas de 1,20m, evitar que las puertas invadan los espacios de circulación. En caso de no poder evitar que se invadan los espacios de circulación deberán disponer de mecanismos de retorno de cierre automático de lenta operatividad y que no ofrezca resistencia en su apertura, evitar la colocación de picaportes esféricos, en caso de existir reemplazarlos por herrajes de accionamiento tipo manijas, prever que las puertas de los sanitarios accesibles abran hacia fuera y con un ángulo mínimo de 90°, contemplar que las puertas se diferencien cromáticamente y que a su vez contrasten suficientemente de los elementos a su alrededor, por último en las puertas de las habitaciones contemplar el uso de señalización en sistema Braille, números en relieve y colores contrastantes para la numeración de las mismas. Se aconseja la utilización de

sistemas de apertura de puertas mediante el uso de tarjetas magnéticas y en braille, ya que son cómodas y facilitan su uso. También se sugiere el uso de cerrojos desbloqueables desde el exterior.

3.1.5.3 Ventanas

En este caso se debería contemplar que sean de fácil apertura y deslizamiento, y que no invadan las áreas de circulación. El sistema de ventanas de hojas corredizas facilitan su apertura, que el herraje de accionamiento sea tipo manija, debe evitarse especialmente las de tipo esféricas, disponer los herrajes a una altura no mayor de 1 m, que el herraje debe contrastar de las hojas de la ventana, evitar anteponer elementos que impidan la posibilidad de alcance y control manual. (Por ejemplo: escritorios, maceteros, mesas ratoneras, etc.). En caso de existencia de cortinas o doble cortinado, prever que las mismas sean de fácil deslizamiento.

3.1.5.4 Solado / Piso

En cuanto al solado es necesario prever, tanto en solados interiores o exteriores, el uso de materiales antideslizantes, sin resaltos ni elementos que provoquen el tropiezo de personas con discapacidad y/o movilidad reducida, que los solados exteriores tengan una pendiente b. lateral al sendero del 2% para el escurrimiento del agua en las áreas comunes y en las habitaciones accesibles, se evitará la colocación de alfombras. En caso de existir, deben ser de pelo cortado a fin de que puedan transitar sin inconvenientes las personas en sillas de ruedas y/o con

movilidad reducida. Las alfombras movibles deberán ser fijadas al suelo con una red antideslizante de goma o con cinta adhesiva de doble cara.

3.1.6 Habitaciones accesibles

Las habitaciones de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida deben ser adaptadas a sus capacidades para así resultar accesibles.

Muchas de las reformas pasan por modificar o cambiar el mobiliario, su disposición o ambos, evitando elementos con puntas expuestas.

3.1.7 Sanitarios accesibles

El sanitario es un espacio imprescindible en el Alojamiento Turístico. Este espacio debe permitir el acceso, la movilidad interior y su uso por todas las personas. En los sanitarios de espacios comunes, al menos uno deberá ser accesible, mientras que en las habitaciones accesibles corresponderá tener un sanitario accesible.

3.1.7.1 Generalidades

En relación a los accesos de los sanitarios se debería contemplar que el recorrido hasta los mismos sea accesible, prever que no existan desniveles de piso o escalones en los accesos ni dentro de los mismos, prever un espacio de aproximación anterior y posterior a las puertas de 1.20m.

3.1.7.2 En relación al inodoro

Se debe permitir la transferencia al inodoro dejando como mínimo en uno de los laterales un espacio libre de 0.85m para poder acceder desde una silla de ruedas, colocar el plano del asiento del inodoro a una altura de 0.50m, prever que el accionamiento del depósito sea mediante pulsador de gran superficie o palanca, que no requiere esfuerzo físico para su accionamiento. La altura máxima de ubicación será de 1,10m. Las fijaciones al piso deberán ser reforzadas a los efectos de poder soportar los esfuerzos laterales de traslado de la persona, desde la silla de ruedas al inodoro. Por su parte, las tapas de los inodoros deberán ser de madera y con fijaciones metálicas.

3.1.7.3 En relación al lavatorio

Es necesario que sean instalados lavatorios empotrados a las paredes (tipo ménsula), evitando el empleo de columnas para el soporte del mismo, contemplar una profundidad máxima de 0.60m, que el espacio libre frente al lavatorio sea igual o mayor a 0.90m. También se considera pertinente tener en cuenta que la altura máxima del lavatorio no supere los 0.90m y que la parte inferior del mismo sea de 0.65m (mínimo), de manera que permita realizar cómodamente el acercamiento frontal y el radio de giro de la silla de ruedas por debajo del artefacto. Las dimensiones señaladas son aplicables para aquellos lavatorios encastrados en una mesada. Los lavatorios esquineros son una buena alternativa para poder ganar espacio dentro del sanitario para el radio de giro de una silla de ruedas.

3.1.7.4 En relación a la grifería

Se debe considerar que la grifería de los artefactos sanitarios (lavatorios, duchas, bidet, inodoros, mingitorios), sea de fácil accionamiento por parte del usuario. Es recomendable el uso de dispositivos de palanca con una rótula (monocomando) o de accionamiento automático o por presión, evitando la grifería de tipo esférica que dificulte su manipulación. También es conveniente que la grifería tenga control termostático de la temperatura del agua, el cual se podrá incorporar al grifo o a la instalación, para evitar problemas de quemaduras. Tener en cuenta que la cañería del desagüe del lavado sea de material aislante. Quienes tienen baja sensibilidad en miembros inferiores corren riesgo de quemaduras en las piernas al aproximarse con sillas de ruedas.

3.1.7.5 En relación a los barrales

En el inodoro se debe colocar un barral fijo horizontal sobre el lateral del inodoro. (de 1.10m de longitud, a 0.70m o 0.75m de altura y a 0.35m del eje del inodoro), un barral rebatible en el otro lateral del inodoro, del lado donde se deja el espacio para poder acceder desde una silla de ruedas. En el caso que la transferencia se realice desde ambos lados, las dos barras serán rebatibles.

En la ducha se tiene que colocar un barral fijo en posición vertical, del lado que se realiza la transferencia, a una altura de 0.90m y un barral fijo en la pared lateral en posición horizontal a 0.90m, teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de "L") que se inicia a 0.90m y alcanza 1.80m.

3.1.7.6 Vestuarios

El diseño de los vestuarios debe garantizar su utilización segura y cómoda por parte de cualquier persona contemplando las generalidades de sanitarios accesibles, poder acceder al vestuario desde un itinerario accesible. Se debe prever la señalización correspondiente con el símbolo internacional de discapacidad.

En caso de contar con vestuarios individuales deberán medir al menos 1.50m x 1.80m y contar con un asiento rebatible, barras de apoyo rebatibles, espejo y perchero. Tener en cuenta que en los vestuarios colectivos pueden instalarse cabinas individuales con las medidas adecuadas para el uso de personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Dentro del vestuario existirá un espacio mínimo de paso de 0.90m con lugares de giro de 1.50m de diámetro. Disponer, tanto en las puertas de los vestuarios individuales y de las cabinas de los vestuarios colectivos, cerrojos desbloqueables desde el exterior.

También es necesario considerar en relación a los bancos, que sean estables y de color contrastado, con una superficie de apoyo mínima de 0.50 m. Deberán contar con un espacio libre para que permita realizar una transferencia desde una silla de ruedas, se deben prever *lockers* alcanzables por una persona en posición sentada. Tener en cuenta que algunos *lockers* dispongan de cerrojos fácilmente manejables y estén numerados con macrocaracteres contrastados en relieve y en Braille. Los mismos tendrán prioridad de uso para personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

3.1.8 Espacios comunes accesibles

3.1.8.1 Salas de conferencias /eventos

Los lugares donde se dicten conferencias, seminarios o se realizan eventos han de ser accesibles desde los ingresos al Alojamiento Turístico y desde los distintos niveles que se hallan en el interior del mismo, en razón de que los asistentes pueden ser personas alojadas o externas al mismo.

Para ello es necesario contar con una zona reservada, señalizada y adaptada para el uso de personas con silla de ruedas, con solado sin pendientes y próxima a la salida de emergencia. Es aconsejable disponer de algunas butacas más anchas que las comunes o con apoyabrazos que se puedan sacar o levantar para que las personas con silla de ruedas puedan transferirse a esos asientos o para que personas obesas se puedan sentar más cómodas.

3.1.8.2 Zona y/o sala de Internet

En este espacio se debe disponer de un ancho libre de puerta de 0,90 m, contar con, al menos una, mesa de computación que tenga una altura libre interior de 0,75m. y una profundidad de alcance de la persona sentada de 0,70m. Se busca facilitar la aproximación de personas en silla de ruedas, prever al menos una computadora que permita el uso por personas con discapacidad motriz, visual o auditiva.

3.1.8.3 Restaurantes, bares, cafeterías

Se ha de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida de manera que puedan participar en eventos que se celebren en los restaurantes o bares

y cafeterías que se ubiquen en el interior del Alojamiento Turístico, para lograr su mayor inclusión.

Para ello se debe prever que las circulaciones verticales y horizontales sean accesibles, contemplar que la iluminación sea uniforme y difusa, disponer de un área con mobiliario para que los usuarios en silla de ruedas y/o con movilidad reducida puedan aproximarse y hacer uso del mismo; evitando las sillas pesadas y las mesas con apoyo central y/o fijadas al piso, contar con mesas con una altura libre interior de 0,75m. y una profundidad libre bajo la superficie de apoyo de 0,65m. y de alcance de la persona sentada de 0,70m, prever que algún sector de la barra tenga una altura de 0.70m. de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en sillas de ruedas y/o de baja estatura y otro sector de 0.90m, y por último contemplar la accesibilidad a la comunicación en la carta de menú.

3.1.8.4 Instalaciones deportivas y/o recreativas

Los lugares que permitan realizar una actividad deportiva o recreativa han de contemplar que los entornos sean accesibles y dispongan de elementos que permitan la autonomía y la utilización por parte de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

3.1.8.4.1. Piscinas

Contemplar el acceso a la piscina desde los distintos sectores del Alojamiento Turístico, el desplazamiento en las circulaciones hacia la piscina, a los vestuarios y sanitarios como a las zonas de relax/descanso u otros servicios que se brinden en el nivel donde se ubica la piscina, sean accesibles.

Establecer que las formas de entrar y salir a la piscina estén garantizadas por los mecanismos de mayor seguridad y comodidad como escaleras, rampas, entradas a nivel y sistemas de transferencia (grúa e hidráulico).

En caso de existir rejillas, colocarlas a nivel y fijadas en forma segura.

Es necesario contemplar que los márgenes de la piscina tengan un ancho mínimo de 0.90m. Los mismos serán antideslizantes y seguros, señalar los niveles de profundidad de la piscina. Se sugiere construir o revestir la superficie interior de la piscina con material liso, suave y continuo, a fin de evitar posibles lastimaduras por fricción. Asimismo la colocación de franjas guías en los márgenes de la piscina.

3.2 Comunicación, iluminación y señalización accesible

3.2.1 Comunicación Accesible

La comunicación es el proceso a través del cual las personas intercambian información. Existe la comunicación oral, la comunicación escrita, la comunicación aumentativa, comunicación alternativa y también es usada la comunicación basada en la tecnología: los teléfonos y las computadoras, por ejemplo. Las personas con dificultades para el habla buscan distintas formas de comunicarse.

3.2.2. Documento impreso

El material impreso es un recurso básico, indispensable, muy difundido y de uso común, pero los documentos impresos pueden ser

considerados accesibles o no para determinadas personas dependiendo de cómo estén diseñados.

En este caso se debe prever que de cada material impreso tenga por lo menos dos ejemplares que sean accesibles. Por ejemplo: Todo material impreso que sea de manejo para el usuario, como los folletos de servicio y/o información, carta de recomendaciones de la habitación, las cartas en restaurant, etc. se considerarán accesibles cuando estén escritos en Braille para personas de baja visión.

En estos materiales impresos, se deben considerar las siguientes Directrices:

1. Papel. Deberá utilizarse papel no deslizante, no brillante ni plastificado y con un gramaje que no se transparente lo escrito en la otra cara.
2. Contraste. Deberá ser alto entre el color del papel y la letra. El fondo del texto debe ser liso.
3. Letra. Tamaño grande (recomendable: 14; mínimo: 12), fuente legible (Verdana, Arial, Helvética o Universal). La cursiva no es recomendable para lecturas continuadas. Los encabezados deben ser claramente diferentes (negrita, mayor tamaño, etc.).
4. Información gráfica. Es recomendable que los dibujos y fotografías sean claros y sencillos.
5. Lenguaje. Crear frases cortas, directas y claras.
6. Sistemas de transmisión de información alternativos al impreso. Resulta siempre conveniente contemplar la posibilidad de que la información se entregue también en otros formatos

complementarios o sustitutivos del impreso como el electrónico, el táctil (Braille), o aumentativo.

3.2.3 Teléfono

Los teléfonos son un dispositivo esencial en la comunicación actual. Ellos requieren en su instalación elementos que faciliten su uso a las personas con discapacidad.

3.2.3.1 Teléfono de uso público

El establecimiento debe tener como mínimo un teléfono público sea accesible considerando las siguientes Directrices:

1. El área de aproximación debe estar libre de obstáculos.
2. Identificar las cabinas colocadas para ser utilizadas por la personas con discapacidad con la debida señalización.
3. Si son en cabinas, contemplar las medidas de acceso para una persona en silla de ruedas.
4. Considerar que la ubicación sea a una altura de 0.90m a 1m para las personas de talla pequeña y para los usuarios de sillas de ruedas.
5. Facilitar un teléfono que cuente con un punto resaltado en el número 5 del teclado para la identificación de las teclas.
6. Contar con volumen ajustable.

3.2.3.2 Teléfono en la habitación

En el caso de los teléfonos en la habitación deberán tener características generales tales como contar con la función de manos libres, la base debe ser antideslizante para evitar que se mueva, disponer de teclas de marcación directa con memoria, de

forma que el usuario sólo tenga que pulsar una tecla, fácilmente diferenciable del resto, para llamar como mínimo a la recepción.

Para personas con ceguera o disminuidos visuales es necesario, contar con un punto resaltado en el número 5 del teclado para la identificación de las teclas.

Para personas hipoacúsicas o con disminución auditiva se debe, contemplar la posibilidad de que sea un teléfono con fax para brindar otra herramienta de comunicación, que el teléfono cuente con volumen ajustable, tener conectores para instalar equipos auxiliares como auriculares, pantallas, teclados para enviar mensajes, poseer señales visuales que avisen de una llamada e indiquen el estado de la línea, disponer de un teléfono de línea en la recepción que pueda recibir mensajes de texto.

Actualmente el SMS o "mensaje de texto" es una herramienta esencial para que las personas con problemas de sordera puedan estar comunicadas, no sólo entre sí sino también con toda la comunidad oyente.

Puede ser conveniente tener un par de teléfonos móviles para poder brindárselos a personas hipoacúsicas o sordas para que puedan comunicarse con la recepción mediante mensajes de texto (con crédito solo de mensajes de texto) o en su defecto poderle brindar un número de un teléfono móvil al cual pueda comunicarse.

3.2.4 Comunicación Aumentativa

El término comunicación aumentativa describe las formas que usan las personas para comunicarse cuando no pueden hablar

suficientemente claro para que les entiendan los que les rodean; mientras que comunicación alternativa se refiere a métodos de comunicación usados para suplantar totalmente el habla.

3.2.4.1 Tipos de comunicación aumentativa

Usualmente se habla de dos tipos de comunicación aumentativa: la comunicación sin ayuda (por ejemplo la lectura labial) y la comunicación con ayuda (por ejemplo libro de imágenes, letras y palabras)

3.2.4.2 Comunicación alternativa: Lenguaje de señas

El lenguaje de señas es la lengua de las personas hipoacúsicas. Esta lengua consiste en desarrollar una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimientos corporales, dotados de función comunicativa. El lenguaje de señas y la lengua oral son complementarios. No se trata de una lengua fija sino que va cambiando y creando nuevos signos. Hay que tener siempre presente que el lenguaje de señas no es universal, cada país ha desarrollado su propio lenguaje.

3.2.5 Iluminación accesible

La visión se relaciona, en primer lugar, con la presencia de la luz, pero también depende de la estimulación que recibe el sistema visual y de las características que cada persona presenta. En este caso, se harán mención a tres áreas: la iluminación propiamente dicha, el contraste y el color.

3.2.5.1 Iluminación

Al considerar en términos generales la iluminación, se recomienda al diseñar o adecuar los espacios y su respectiva iluminación tener en cuenta las diversas variables que intervienen, como por ejemplo contrastes de colores, el tipo de luz (solar o artificial), dimensiones de los espacios, tamaño de objetos/equipamiento/mobiliario, elección y ubicación y tipo de artefactos de iluminación, a fin de que se favorezca la accesibilidad para todo tipo de usuario.

3.2.5.2 Contraste

Para la visión es tan importante, el nivel general de la iluminación, como el contraste que se produce entre los objetos y/o elementos visuales y sus correspondientes fondos.

Para ello se debe procurar enfatizar los contrastes en todo aquello que se relacione a detalles y/o elementos que sean de interés destacar, como por ejemplo cartelera informativa, ubicaciones de locales, acceso a escaleras, salidas de emergencia, etc., mediante el uso de los colores y resaltando con la iluminación directa, pero evitando reflejos o molestias visuales.

La elección de los colores más adecuada para enfatizar los contrastes son las siguientes: en carteles indicadores fondo de color oscuro, y letras y/o números con colores claros (ej.: azul oscuro/blanco, verde/blanco, negro/blanco, rojo/blanco, negro/amarillo, marrón/blanco).

3.2.5.3 Color

La percepción del color depende de diversas variables pero entre ellas, cabe señalar como significativas, la relación con la iluminación circundante (natural y/o artificial), el estado de adaptación del observador (luz/oscuridad/contrastes de color), el o los colores de las superficies del entorno inmediato (paredes, cielorrasos, puertas).

3.2.6 Señalización accesible

La señalización es una disciplina de la comunicación en la que se establecen las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y los comportamientos de las personas. Cumple la función de informar, prevenir y orientar.

Hay que recordar que para el desplazamiento de todos los usuarios, es necesario brindar los elementos de información que permitan acceder a los servicios del Alojamiento Turístico.

3.2.6.1 Señalización e información visual

Son aquellas que permiten al usuario su orientación espacial. Es decir, el conocimiento de su posición física en relación a los objetos y/o espacios de su entorno, permitiendo un mapa cognitivo del lugar para situarse en el mismo.

La señalización y los paneles informativos proporcionarán información diversa sobre el interior del edificio, como por ejemplo, localización de determinados lugares, las condiciones de accesibilidad, la advertencia de determinados peligros, normas de seguridad, la celebración de determinados eventos, etc. Las condiciones de accesibilidad del Alojamiento Turístico serán

señalizadas mediante el Símbolo Internacional de Accesibilidad. El uso de este símbolo indica la prioridad de acceso a personas con discapacidad o movilidad reducida.

3.2.6.2 Señalización e información táctil

La señalización e información táctil es aquella que permite facilitar a las personas no videntes o con disminución visual, su desplazamiento, ubicación y recepción de mensajes para su conocimiento y mejor comprensión. La citada señalización se materializará en pisos, paneles informativos, paredes, pasamanos, ascensores, etc., que en su conjunto constituya una cadena de señalización para que el usuario pueda desplazarse de forma óptima.

Para ello se deben realizar señales táctiles en relieves salientes, suficientemente contrastado, no lacerante, para que las pueda detectar: dedos, pies o bastón, prever que las señales de percepción manual que se ubiquen en paredes estén a 1.20m de altura, contemplar que en los carteles de lectura visual y táctil, las letras, los números y los símbolos, estén en relieve, y se completará con la respectiva información en Braille, prever la colocación de señales en Braille en barandas de escaleras y rampas, para la información y guía hacia los lugares significativos del Alojamiento Turístico.

También es necesario la realización de franjas guías en superficies y/o sectores de pisos adecuados a las características edilicias y funcionales del Alojamiento Turístico.

Se sugiere tener en cuenta que una maqueta o un plano en relieve puede resultar muy útil para el reconocimiento táctil y la comprensión general de la organización y estructura del alojamiento turístico.

3.2.7 Señalización e información sonora

La señalización e información sonora, que complementa a la visual y táctil, se diseñará de forma tal que no imposibilite la comunicación oral.

Considerando que las señales sonoras se han de amplificar mediante aros magnéticos en la recepción y los salones de eventos/conferencias para usuarios de prótesis auditivas (audífonos e implantes cocleares), facilitando la percepción de información por parte de las personas con limitaciones para la audición.

3.3 Franja Guía

La franja-guía se utiliza para ofrecer a la persona con deficiencia visual una posibilidad de dirección dentro del entorno que lo rodea, cuando dicha persona no puede extraer información del mismo mediante la utilización de otras percepciones sensoriales. La franja-guía crea un itinerario orientativo por el que la persona se puede desplazar hacia los lugares significativos. Deberá tener un solado/piso táctil de acanaladura, ubicada paralela a la dirección de la marcha, debiendo ser antideslizantes. La sección de la acanaladura debe ser fácilmente percibida con los pies y mediante el uso de un bastón de movilidad.

En el capítulo tres se ha hecho mención a las Directrices de Accesibilidad de Alojamientos Turísticos, en el siguiente capítulo se llevará a cabo un relevamiento de hoteles cuatro y cinco estrellas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y se realizará una entrevista a la Licenciada en Psicología y coordinadora de la Fundación Rumbos, Cecilia García Rizzo y al Arquitecto Eduardo Frank, quienes aportaran una nueva perspectiva al Proyecto de Graduación.

Capítulo 4: Relevamiento de Hoteles

4.1 Hoteles 4 estrellas entrevistados

4.1.1 Hotel Las Naciones

El hotel Las Naciones es un alojamiento de cuatro estrellas ubicado en Avenida Corrientes 818, entre Esmeralda y Suipacha, a una cuadra del Obelisco y en pleno corazón de la *City* Porteña.

El hotel cuenta con 50 habitaciones (Singles, dobles, triples, totalmente equipadas con frigobar, televisión por cable , DDI, DDN, aire acondicionado, cajas individuales de seguridad, acceso a internet, exclusivos pisos con *Wi-Fi*, servicio de tintorería y lavandería en el día y estacionamiento en el hotel. También cuenta con servicios adicionales como *Business Center*, sala de reuniones, bar, turismo, estacionamiento

El Hotel brinda la posibilidad de contar con salones de diferentes capacidades distribuidos en dos pisos. Personal para asistir y/o asesorar, traductores calificados y secretarias, el apoyo técnico necesario como sonido, PC, proyectores, acceso a internet; permiten la realización de distintos tipos de eventos sociales y empresariales.

(Recuperado: <http://www.hotellasnaciones.com.ar> el día 5 de noviembre de 2010)

4.1.2 Dazzler Tower San Telmo

El hotel está localizado en uno de los barrios más antiguos y mejor conservados de la ciudad, rodeado de bares y locales de

tango, y a pocos pasos del centro porteño. 70 amplias habitaciones: Classic, Superiores y VIP (dúplex). Piscina climatizada al aire libre, gimnasio, *business center*, sala de reuniones, amplio desayunador, Internet Wi-Fi en todo el hotel, snack bar y cafetería, estacionamiento subterráneo dentro del hotel.

Dazzler Tower San Telmo cuenta con 70 habitaciones de amplias dimensiones clasificadas como *Classic*, Superiores y VIP (dúplex). Todas las habitaciones del hotel poseen detalles de lujo tales como cama *king size* o *twin* (habitaciones triples y cuádruples disponibles), mesa con silla de trabajo, aire acondicionado y calefacción con control individual, Internet Wi-Fi, TV LCD de 32" con cable, minibar, teléfono, cerradura con llave magnética, ventanas con aislamiento acústico, baño con bañera y secador de pelo.

(Recuperado: <http://www.dazzlertowersantelmo.com> el día 5 de noviembre de 2010)

4.1.3 Hotel Art Deco Buenos Aires

El hotel Art Deco Buenos Aires cuenta con servicios como Wi-Fi las 24 hs en todo el Hotel, tres computadoras en el *Business Center*, desayuno *buffet* americano, bar y *room service* las 24 horas, menú ejecutivo, emergencias médicas, gimnasio y piscina olímpica climatizada. También cuenta con servicios adicionales como *City Tours*, show de tango, participación en la Fiesta Gaucha, masajes, traslados del aeropuerto al hotel y estacionamiento cubierto

Las habitaciones se encuentran equipadas con conexión a Internet Alta Velocidad & Wi-Fi, escritorio de trabajo, caja de seguridad, TV 21", *frigobar*, microondas, *amenities*, baño, secador de cabello, teléfono, calefacción, aire acondicionado y cuenta con aislación acústica en ventanales.

(Recuperado: <http://www.artdecohotel.com.ar> el día 5 de noviembre de 2010)

4.1.4 Bauen Hotel

EL hotel se encuentra ubicado en el corazón de Buenos Aires en una zona rodeada de bares, teatros, cines, librerías y comercios. Sus 186 habitaciones combinan el descanso en un estilo moderno, con ambientes confortables y prestaciones como TV cable, Internet inalámbrica, telefonía y caja de seguridad. Además cuenta con 6 Salones y asesoramiento profesional para encuentros de trabajo a su medida con catering propio.

El hotel ofrece dentro de sus servicios desayuno continental, seis salones con sector de recepción propio para grupos desde 10 a 700 personas totalmente equipados para cenas, casamientos, convenciones, desayunos de trabajo, capacitaciones, reuniones sociales, o simplemente para su cumpleaños. También poseen todo el equipamiento de última generación necesario para que la jornada laboral sea tan productiva como sea posible, tales como internet inalámbrica Wi-Fi, personal técnico para asistencia durante el evento, control de temperatura independiente en salones, conexión a internet de alta velocidad, pantallas, líneas ISDN para

videoconferencias, cañones para proyección de computadoras, *notebooks*, impresoras, fax, cabinas, etcétera.

(Recuperado: <http://www.bauenhotel.com.ar> el día 5 de noviembre de 2010)

4.1.5 Hotel Américas Towel

El hotel se encuentra ubicado en el centro de la zona residencial y comercial más elegante y segura de Buenos Aires, Recoleta; a 100 metros de las avenidas más importantes tales como 9 de Julio y Avenida Santa Fe. A corta distancia del área financiera, shoppings, edificios comerciales y estatales, embajadas, consulados, compañías aéreas y de los centros culturales como el Teatro Colón y el Teatro Nacional Cervantes.

Cuenta con 100 amplias y lujosas habitaciones con cerraduras electrónicas, frigo bar, televisión, internet Wi-Fi, teléfonos digitales, *voice mail*, cofre de seguridad, aire acondicionado, secador de cabello, posibilidad de hidromasaje, *amenities* de calidad, *Sprinklers*, detectores de humo, alarmas, aislamiento acústico, *Room service*, etcétera.

También posee habitaciones para personas con discapacidad, totalmente equipadas.

Adicionalmente a los servicios ya mencionados se encuentran salones Picasso, aptos para reuniones sociales o comerciales, paneles de madera, alfombras, internet, retroproyector, pantalla, Tv, video y micrófono, podio y tarima, personal capacitado y excelentes chefs de cocina, entre otros.

(Recuperado: <http://www.grupoamericas.com.ar> el día 5 de Noviembre de 2010)

4.1.6 Pestana Buenos Aires

El hotel se encuentra situado en pleno corazón de la ciudad, en la Avenida 9 de Julio, a pocos pasos del Teatro Colón y del Obelisco.

Su diseño de vanguardia convive en perfecta armonía con su estilo interior clásico, sintetizando modernidad y refinamiento.

Posee 133 habitaciones y suites equipadas con televisión por cable, aire condicional, líneas del teléfono, calefacción, caja fuerte, minibar, internet entre otros.

Las 133 habitaciones se encuentran clasificadas 86 superiores, 39 ejecutivas, seis suites de lujo y dos habitaciones equipadas para personas con movilidad reducida.

(Recuperado: <http://www.pestana.com> el día 5 de Noviembre de 2010)

4.1.7 Hotel Tryp Buenos Aires

El hotel se encuentra ubicado en el centro de la Ciudad de Buenos Aires, en el corazón de la *city* porteña. Se encuentra situado a pocos metros del casco histórico de la ciudad y de la peatonal Florida y a sólo 10 minutos del Aeropuerto Jorge Newbery y a 35 minutos del Aeropuerto Internacional de Ezeiza.

El Hotel Tryp Buenos Aires posee con 60 amplias y luminosas habitaciones de categoría *estándar* y 2 suites completamente equipadas.

Cada habitación cuenta con cama matrimonial o dos camas individuales, aire Acondicionado individual, baño completo con secador de pelo, ventanas insonorizadas, cierre con tarjeta electrónica, servicio de habitaciones 24 horas, conexión Wi-Fi, minibar, televisión por cable con pantalla LCD, luz de lectura individual, entre otros. Además poseen habitaciones para personas con movilidad reducida y habitaciones conectadas

El hotel Tryp también cuenta con servicios adicionales como servicio de recepción y conserjería 24 horas, servicio de, lavandería, servicio de niñera, cambio de divisas, servicio de traslados, personal multilingüe, parking, *business center* y mensajería

(Recuperado: <http://es.solmelia.com/hoteles/argentina/buenos-aires/tryp-buenos-aires/alojamiento.htm> el día 5 de Noviembre de 2010)

4.2 Hoteles 5 Estrellas entrevistados

4.2.1 Hotel Four Season

Se encuentra en el exclusivo barrio Recoleta, cerca de lugares para hacer compras y actividades ejecutivas y culturales, el servicio Four Seasons armoniza en este hotel completamente renovado, con comodidades actuales en una torre contemporánea y en una mansión de estilo francés.

Entre sus numerosas habitaciones se encuentran las *Preferred Deluxe, Deluxe* y *Superior*.

También cuentan con suites entre las que se destacan la ejecutiva *Preferred Four Seasons*, ejecutiva *Deluxe Four Seasons*, ejecutiva *Four Seasons*, *preferred junior*, *deluxe junior*, *junior*, residencial de La Mansión, real de La Mansión, *ambassador* de La Mansión, , ejecutiva *Diplomatic* de La Mansión y la *Diplomatic Premier* de La Mansión.

Además poseen habitaciones con sillas de ruedas y las instalaciones del hotel cuentan con accesos a baños para personas con capacidades reducidas.

Entre sus servicios adicionales se pueden mencionar el gimnasio, SPA, piscinas climatizadas, solárium, bares, restaurantes, salones para eventos sociales, celebraciones, reuniones, convenciones, etcétera.

(Recuperado: <http://www.fourseasons.com/es/buenosaires> el día 5 de Noviembre de 2010)

4.2.2 Sheraton Buenos Aires Hotel & Convention Center

Ubicado en el centro de la ciudad, el Sheraton Buenos Aires Hotel & Convention Center es un "monumento" para los pasajeros internacionales. A media hora del Aeropuerto de Ezeiza, el hotel ofrece vistas espectaculares de Buenos Aires y el Río de la Plata.

El hotel cuenta con amplias habitaciones, incluyendo 33 suites, todas con una espectacular vista de la ciudad y el Río de la Plata, entre ellas se pueden mencionar la habitación *Classic*, la habitación *Club*, la suite club, suite *Premiere*, suite Belgrano y

suite San Martin y además poseen dos habitaciones totalmente equipadas para hospedar a personas con capacidad reducida.

Entre los numerosos servicios que ofrece el Sheraton Buenos Aires Hotel & Convention Center, tales como Neptune Pool & Fitness Center, un exclusivo *health club*, cuenta con sauna y baño de vapor, sala de relax, ducha escocesa, gimnasio completamente equipado con el asesoramiento de profesores, piscina cubierta climatizada, piscina descubierta, *Swimming*, que son dos piscinas están disponibles en el hotel, una de ellas estacional, exterior, con una cubierta de sol y una barra de sol; y otra durante todo el año, de interior, con corriente de motor la cual es cómodo sin importar el clima, *Tennis* se ofrecen clase de tenis, *Shopping Arcade*, una galería comercial que ofrece servicios incluyendo una agencia de viajes, coches conducidos por chófer, una tienda de joyería, la sala de belleza, tiendas de ropa, un banco para cheques de viajero y cambio de divisa, y una galería fina de arte, todo convenientemente localizado en el hotel y por último, *City Tours*.

(Recuperado: <http://www.sheraton-ba.com/frontend/06/act.html> el día 5 de Noviembre de 2010)

4.2.3 Faena Hotel + Universe

Ubicado a pocos metros del Río de la Plata se encuentra El Porteño *Building*, edificio histórico que alberga a Faena Hotel Universe.

Dicha construcción fue ideada por Alan Faena y diseñado por Phillippe Starck, cuenta con espacios comunes que forman el

Universe y 110 habitaciones de lujo inspiradas en el fulgor deslumbrante de la *Belle Epoque*.

Las 110 habitaciones se encuentran conformadas por *Faena suite, imperial suite, presidential suite, tower suite, grand dúplex suite, porteño suite, dúplex suite, park suite, executive suite, excecutive studio, excecutive y premium*

Entre sus servicios adicionales se pueden mencionar, TV cable, minibar, teléfono, internet, servicio de lavandería, instalaciones negocios, sauna, estacionamiento, salones para eventos, celebraciones, convenciones, reuniones, etcétera, caja de seguridad, restaurant, bar, piscina, entre otros.

(Recuperado: <http://www.faenahotelanduniverse.com/> el día 5 de Noviembre de 2010)

4.2.4 Hotel Emperador

Se encuentra ubicado en la Avenida del Libertador, a metros de la Avenida 9 de Julio, cerca de galerías de arte y museos, de un circuito gastronómico de primer nivel y de centros comerciales, en el elegante barrio de Recoleta, con acceso rápido a Puerto Madero.

Cuenta con 265 habitaciones que incluyen 51 suites, entre las que se encuentran las habitaciones de lujo, *Corner Suites Ejecutivas, junior suites, club Suites, suite emperatriz, suite emperador*, cada una con una superficie de 42 metros cuadrados, son las más amplias de la plaza hotelera de Buenos Aires, poseen ventanas acústicamente aisladas, detalles técnicos que cumplen con los

estándares internacionales, los baños son de mármol con *amenities* personalizadas y modernas.

También dentro de las 265 habitaciones comprenden aquellas que se encuentran equipadas para hospedar a personas con capacidades reducidas.

Entre los servicios que ofrece se deben mencionar computadoras, computadoras portátiles, *scanners*, fotocopadoras, impresoras, fax, equipamiento audiovisual de última generación, servicio de niñera, traslados, autos privados del hotel, sugerencias de compras, recomendaciones de restaurantes, guía de lugares para visitar, seguridad, equipamiento contra incendios y de seguridad, detectores de humo, matafuegos, luces de emergencia, escaleras ventiladas, plan de evacuación, alarmas visibles y auditivas, información de emergencia en todas las habitaciones del hotel, elevadores con auto regreso, habitaciones con acceso para personas con movilidad reducida, seguridad *in situ* las 24 horas, puertas automáticas, estacionamiento patrullado, sistema de televisión de circuito cerrado, inspecciones grabadas, inspecciones monitoreadas, puestos de vigilancia, grupo electrógeno para el 100% de electricidad necesaria, servicio de emergencias médicas y personal entrenado en primeros auxilios.

(Recuperado: <http://www.hotel-emperador.com.ar> el día 5 de Noviembre de 2010)

4.2.5 Hotel Panamericano

El hotel Panamericano Buenos Aires está ubicado en el centro de la ciudad de Buenos Aires, frente a El Obelisco, el Teatro Colón y a

corta distancia de centros comerciales, centros nocturnos y restaurantes. El aeropuerto Ministro Pistarini (EZE) se encuentra a 35 kilómetros del hotel.

Este hotel cuenta con 362 habitaciones, distribuidas en dos torres con ascensor, y conformadas por habitaciones que se encuentran equipadas para hospedar a personas con movilidad reducida. Todas las habitaciones del Panamericano Buenos Aires ofrecen conexión inalámbrica a internet con cargo, desayuno americano, televisión por cable, baños de mármol con ducha y bañera, muebles de estilo italiano y caja de seguridad para laptop. Algunas ofrecen, además, imponentes vistas de la ciudad de Buenos Aires.

El hotel ofrece estacionamiento con servicio de *valet parking*, centro de negocios, alquiler de autos, joyería y servicio de traslado al aeropuerto, así como instalaciones para grupos y eventos. Posee dos restaurantes que ofrecen deliciosos platos internacionales, exquisitas cenas gourmet y dos bares. El spa del hotel Panamericano Buenos Aires cuenta con una amplia gama de tratamientos, gimnasio, solárium, piscina climatizada, sauna, jacuzzi y salón de belleza.

(Recuperado: <http://www.pricetravel.com.ar/panamericano-buenos-aires> el día 5 de Noviembre de 2010)

4.2.6 Hotel Meliá Buenos Aires

El moderno edificio cuenta con 209 amplias y confortables habitaciones incluyendo *Standard*, *Superior*, *Deluxe*, *Junior Suites*, *Executive Suites* y *Premium Suites* y aquellas que se encuentran completamente equipadas para alojar a personas con movilidad

reducida. Todas han sido especialmente diseñadas combinando elegancia, calidad de servicio y tecnología de última generación; contando con un completo sistema termo acústico.

Las habitaciones se encuentran equipadas con climatización individual, TV de 29 pulgadas, escritorio, Internet de banda ancha y WI FI, dos líneas de teléfono, mini-bar, caja de seguridad, cafetera, servicio de lustra calzado y room service las 24 horas del día.

Dentro de los servicios adicionales que brinda el Hotel Meliá, se encuentran las convenciones y salones recientemente inaugurados, que combinan un excelente equipo humano especializado, tecnología de alta gama y selecta gastronomía internacional.

Los restaurantes están compuestos por espacios creados para la combinación de aromas, sabores y texturas en un ambiente cálido y de primer nivel.

También ofrece el Meliá Buenos Aires SPA un lugar ideal para relajarse, descansar y disfrutar de un momento de tranquilidad y armonía, adicionando la piscina climatizada, el jacuzzi, sauna y *fitness center* entre otros.

(Recuperado: <http://www.melia-buenos-aires.com> el día 5 de Noviembre de 2010)

4.3 Relevamiento de hoteles

Para poder llevar a cabo la recopilación de datos se consideró pertinente poder realizar trabajos de campo en hoteles 4 y 5 estrellas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Luego de reiteradas visitas a los alojamientos y considerándose la imposibilidad de poder ingresar, observar y entrevistar a personal de los establecimientos, se decidió hacer contacto con el personal haciendo pasar a la autora por una persona que quería hospedarse allí con otra persona que poseía discapacidad de movilidad reducida, por lo que se necesitaba el aporte de información sobre las instalaciones que poseía dicho alojamiento. De esta forma si se pudo acceder a la información necesaria para completar el relevamiento deseado.

Los hoteles cuatro estrellas a los cuales se los entrevistó fueron el Hotel Las Naciones, Dazzler Tower San telmo, Arte Deco Hotel, Hotel Bauen, Américas Tower Hotel, Hotel Pestana y el Hotel Tryp de la cadena hotelera Meliá.

Los hoteles cinco estrellas a los cuales se procedió con la entrevista fueron Four Season Hotel, Sheraton Buenos Aires Hotel & Convention Center, Hotel Faena + Universe, Hotel Emperador, Hotel Panamericano y Hotel Sol Meliá.

El resultado que se obtuvo de la entrevista a los hoteles cuatro estrellas fue el siguiente:

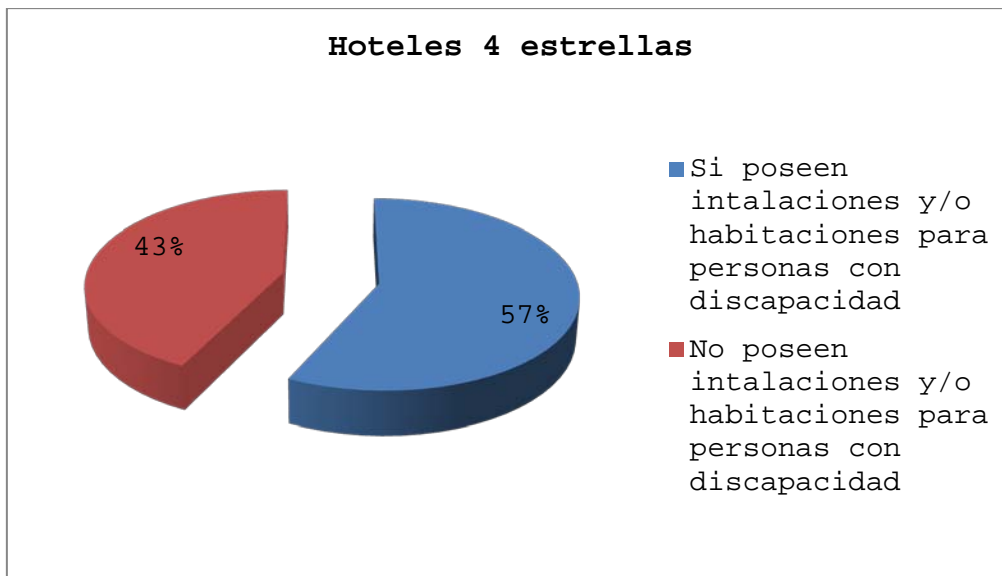


Figura N°1: Resultado de las entrevistas
Fuente: Elaboración propia.

El grafico detalla que de los siete hoteles entrevistados el 57% respondieron que sí poseen instalaciones y/o habitaciones para hospedar a personas con movilidad reducida, mientras que el 43% afirmaron que no poseen instalaciones para que las personas que sufren alguna discapacidad puedan alojarse allí.

El resultado que se obtuvo de la entrevista a los hoteles cinco estrellas fue el siguiente:

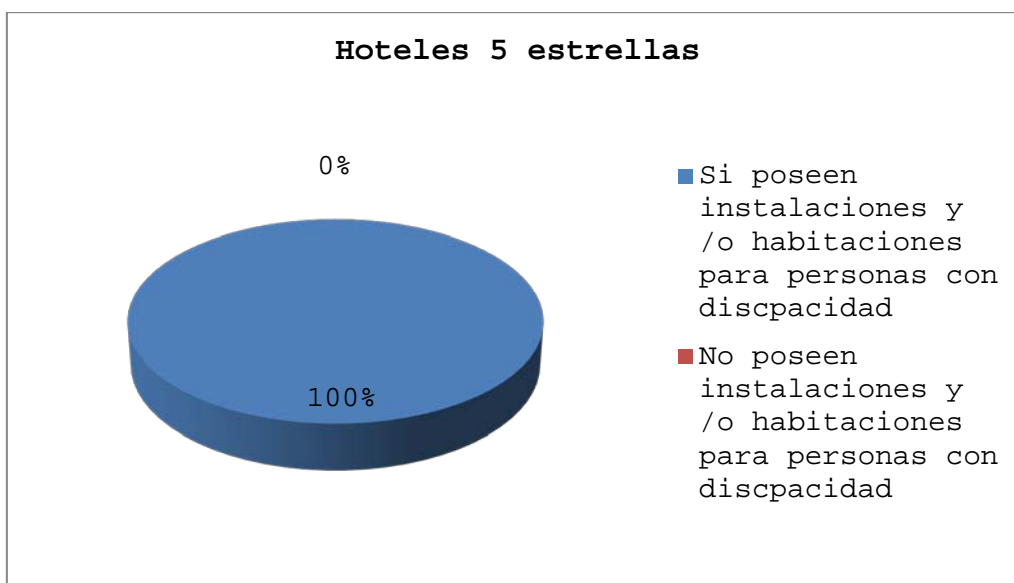


Figura N°2: Resultado de entrevistas
Fuente: Elaboración propia

El grafico detalla que de los seis hoteles entrevistados categorizados como cinco estrellas el 100% respondieron que sí poseen instalaciones y/o habitaciones para hospedar a personas con movilidad reducida. Este dato marca una notable diferencia entre los hoteles cuatro estrellas que parece aun no terminar de concientizarse sobre la problemática que implica que personas con necesidades especiales no puedan hospedarse en un alojamiento de esta categorización y necesiten contar con un poder socio-económico elevado para poder alojarse en algún establecimiento sin que se le presenten dificultades.

4.4 Entrevistas

Para complementar la información brindada por los hoteles, se decidió entrevistar a la Licenciada en Psicología y coordinadora, de la Fundación Rumbos, Cecilia García Rizzo.

Dicha fundación tiene por objetivo la optimización de las condiciones del entorno físico y social, apuntando a que el ejercicio pleno de los derechos humanos y ciudadanos de las personas con discapacidad, sea una realidad.

A continuación plasmaré la entrevista que se le realizó a la Sra. Rizzo.

¿Cuáles son los principales objetivos de la fundación RUMBOS?

Trabajamos para optimizar las condiciones del entorno físico y social, apuntando a que el ejercicio pleno de los derechos humanos y ciudadanos de las personas con discapacidad, sea una realidad. Mediante una labor interdisciplinaria de arquitectos, sociólogos y

psicólogos, promovemos instancias de investigación, docencia, asesoramiento, difusión, concientización y gestión, para la concreción de la accesibilidad en la arquitectura urbana y edilicia de la Argentina.

Nuestros beneficiarios y destinatarios directos son las personas con discapacidad de todo el país, a quienes brindamos orientación y asesoramiento técnico para tornar más accesibles sus hogares y hacer valer el derecho a la accesibilidad en espacios públicos y privados.

Privilegiamos como ejes de acción las actividades de Docencia para arquitectos - profesionales del diseño y la construcción- y Consultoría a Organismos gubernamentales y privados.

¿Tienen relación directa con hoteles de 4 y 5 estrellas?

Desde nuestro servicio de Consultoría en Accesibilidad, hemos asesorado a varios alojamientos. En 2008 hemos trabajado con el Hotel Caesar Park de la Ciudad de Buenos Aires, realizando un asesoramiento en accesibilidad para zonas de uso común y habitaciones accesibles.

Además, es muy común que los arquitectos que llevan adelante una obra en el hotel nos pidan orientación en ciertas cuestiones que le generan dudas o material normativo al que atenerse. Estas consultas las evacuamos telefónicamente o mediante correo electrónico si es necesario el envío de algún croquis o plano.

¿Qué definirías como accesibilidad?

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas del 2006, ratificada por Argentina en mayo de 2008 define a la accesibilidad como el Acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Por eso es que, cuando hablamos de accesibilidad hablamos de una llave que abre puertas, es un derecho básico, de primer orden, que es una condición para hacer, formarse, interrelacionarse y poder constituirse en un sujeto activo y participativo. Que un lugar cuente o no con accesibilidad permite o inhibe el ejercicio de otros derechos propios de la vida física y social: el derecho a estudiar, trabajar, a la recreación, al ejercicio ciudadano, etc. Accesibilidad es que las personas con discapacidad cuenten con las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía para el desarrollo de sus actividades en edificios y en ámbitos urbanos, y utilizar los medios de transporte y sistemas de comunicación.

Hay 4 atributos básicos de accesibilidad:

1. Poder llegar. Fluidez en la circulación

Poder trasladarse desde un lugar hasta otro. Más que cada desnivel puntual, es importante manejar el concepto de itinerario accesible, "desde" casa, por ejemplo "hasta" la escuela, el banco, etc.

2. Poder pasar. Franqueabilidad

Poder pasar de un ámbito a otro: de la calle a la vereda, de la vereda al edificio, del pasillo a la habitación. En cada pasaje el riesgo de enfrentarse con dificultades, se incrementa.

3. Poder aproximarse. Acceso al mobiliaria e instalaciones

Que la distribución y diseño del equipamiento no impida aproximarse a ellos.

4. Poder hacer, enriquecerse, participar. Acceso a objetos, instrumentos

Que el diseño de la vajilla, el material de lectura, las herramientas resulte funcional a las características de sus usuarios: que sean ergonómicos.

¿Conoces si los hoteles de 4 y 5 estrellas de la Capital Federal poseen adecuaciones y habitaciones adaptadas para todas las personas?

Por lo general, los hoteles de 4 y 5 estrellas poseen al menos una habitación para personas con discapacidad, sobre todo las grandes cadenas internacionales y en el servicio de 5 estrellas. El problema justamente está en los hoteles más económicos donde es muy difícil conseguir una habitación que le sirva a un usuario de silla de ruedas. Así el problema de falta de accesibilidad se presenta para quienes no pueden pagar un hotel de 4 o 5 estrellas.

¿Cuáles son las adecuaciones fundamentales para que se considere accesible para todos?

Es importante aclarar, que más allá de contar con una habitación accesible es esencial que la persona con discapacidad pueda usar y acceder a todas las áreas comunes interiores y exteriores del hotel, lugar de desayuno, sala de Internet, piscina, restaurante, etc. Para poder manejarse con autonomía es necesario que la entrada al hotel sea a nivel o con rampa de suave pendiente. En las áreas comunes también debería haber un baño accesible, más allá del que tenga en la habitación. Hay que trabajar pensando en los itinerarios que tiene el hotel.

¿Crees que existe información suficiente en publicidades, páginas webs, sobre accesibilidad en hoteles de 4 y 5 estrellas?

No, por lo general la gente busca por Internet y llama por teléfono, el problema es que las habitaciones son estandarizadas y a veces una persona con discapacidad necesita de otros requerimientos que son difíciles de explicar y que después no le sirven a la hora de usar las instalaciones de la habitación y hotel en general. Es fundamental estar cómodo en un lugar cuando se está lejos de su casa.

Una solución, es pedir fotos y medidas de la habitación. El preguntarle a otra persona con discapacidad que haya ido es la mejor opción, este podrá decirle los pros y contras. Nosotros recibimos muchos llamados del interior pidiendo recomendación sobre hoteles acá en Ciudad de Buenos Aires.

¿Existen hoteles de 4 y 5 estrellas que parecen accesibles pero en realidad no lo son?

Si, justamente era lo que te decía. En realidad se piensa en el usuario de silla de ruedas para la adaptación de la habitación y hay una amplia gama de personas con discapacidad que necesitan otras cosas, el tema es conocer la manera de moverse y usar el espacio y objetos de cada persona en particular.

Además de eso, muchas habitaciones cuentan con los barrales, espacios necesarios pero como los arquitectos no saben cómo se usan en la realidad los colocan en una mala posición, en una pared de *durlock* que puede caerse, etc.

Muchas veces no se toma bien en cuenta la maniobra de giro de una persona en silla de ruedas y no puede pasar de un lugar a otro. En la ducha se ponen las manijas muy arriba o atrás de la persona. Hay muchas cuestiones que a veces no se comprenden, se piensa que con poner todo lo que dice la normativa es suficiente.

¿Podrías mencionar cuántos hoteles de 4 y 5 estrellas de Capital Federal reúnen las condiciones de accesibles?

No hay estadísticas pero de 4 y 5 estrellas el 75 por ciento te diría que tiene una habitación accesible, eso no significa que reúna todas las condiciones de accesibilidad.

¿Considera pertinente algún otro aporte para la difusión de las normas de accesibilidad en Hoteles de 4 y 5 estrellas?

Lo importante es usar la normativa pero con criterio, es fundamental la consulta con personas con distintas discapacidad para ver qué usan y necesitan en un hotel, si no siempre va a estar alejado de lo que un cliente busca.

Como son hoteles para gente de alto poder adquisitivo es que desde nuestra óptima fomentamos la accesibilidad desapercibida, que implica que se busquen elementos y materiales que no connoten la discapacidad, que no estigmaticen y que puedan ser usados por todos, que se trabaje en la estética y no se reproduzcan diseños hospitalarios que sean habitaciones no sólo para discapacitados y que nadie más quiera usar.

A continuación se detallará la entrevista que se le realizó al Sr. Frank.

¿Cuál es su ámbito de acción?

Soy Arquitecto, especializado en gerontología y racionalización de recursos físicos en salud.

En el Campo de la Arquitectura y más específicamente en hoteles de 4 y 5 estrellas ¿existen construcciones aptas para personas con necesidades especiales?

Si, muchos hoteles nacionales e internacionales tienen alguna habitación preparada para ello, pero no creo que todo el hotel sea accesible y visitable en su totalidad, como debería serlo.

No debería haber una o dos habitaciones adaptadas. Este criterio sumado a otros que preparan espacios para discapacitado y les agregan el símbolo de la silla de ruedas, lo que hacen es cumplir con una norma pero al mismo tiempo marcar una discriminación. Se podría decir: "tenemos espacios especiales para Uds. que son diferentes al resto y el resto puede utilizar otros espacios".

Es por este motivo que surge el Diseño Universal y que paulatinamente va reemplazando al diseño para discapacitados, y deja de lado el diseño ortopédico.

¿Cuál sería su primera prioridad al proyectar un hotel de 4 y 5 estrellas?

En cuanto a este tema, utilizar en el proceso de diseño los criterios del Diseño Único que están sintetizados en 7 principios que se pueden ver en Internet.

¿Conoce hoteles de 4 y 5 estrellas de la Ciudad de Buenos Aires que cumplan con esas prioridades?

Hoteles que sean "visitables y recorribles" en el 100% de sus instalaciones, para huéspedes y personal que trabaja en ellos, no.

No olviden que el personal también tiene derecho a trabajar en un hotel aunque tengan alguna dificultad física o cognitiva leve.

¿Podría mencionar alguna?

No

¿Cuáles son las barreras arquitectónicas?

Las barreras arquitectónicas son in-numerables, imposibles de enumerar. Existen manuales enteros que las especifican y que se pueden consultar. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires tiene una ley de Accesibilidad Física, Ley N° 962 del 2003 que regula este tema en todo tipo de edificios.

Pero, como dije antes, considero que lo que hay que aplicar como herramienta de trabajo es el Diseño Universal.

¿Conoce hoteles de 4 y 5 estrellas de la Capital Federal que muestren dichas barreras?

La mayoría de los hoteles de Buenos Aires tienen en algún espacio alguna barrera arquitectónica, casi diría todos. Es muy difícil que no las tengan porque no se suele trabajar en equipos interdisciplinarios.

¿Podría realiza algún otro aporte de su experiencia profesional?

Me interesa recalcar que todos somos discapacitados en algún momento de nuestras vidas. Por talla, edad, estado de gravidez, alguna deficiencia física o cognitiva, etc. o simplemente una barrera idiomática en hotelería.

Es por eso que hay que dejar de hablar de un diseño para personas con discapacidad y comprometerse con una postura filosófica, ética y moral con un diseño inclusivo para toda la sociedad, sin diferenciaciones de ningún tipo. Poder habitar el espacio físico a todo nivel, desde la escala macro (la ciudad), medio (vivienda o edificios públicos), y micro (los productos) es un derecho humano como tantos otros.

De nada sirve, tener una habitación accesible en un hotel si no puedo usar los *amenities* o pasear por la ciudad.

En el capítulo 4 se realizó un relevamiento sobre hoteles cuatro y cinco estrellas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para poder conocer que establecimientos cumplen o no con las directrices arquitectónicas, mencionadas en el capítulo tres, para que personas con necesidades especiales puedan disfrutar de una

estadía en alguno de los alojamientos sin la necesidad de sentirse discriminada porque éstos no se encuentran equipados para poder brindarles un mejor servicio.

Además se creyó pertinente realizar dos entrevistas, para lograr tener una perspectiva diferente sobre el eje principal del Proyecto de Graduación.

En el capítulo 5 se llevará a cabo la planificación de un proyecto en el cual se pueda desarrollar un Diseño Universal en todos los establecimientos turísticos para poder finalizar con las prácticas discriminatorias existentes.

Capítulo 5: Proyecto de concientización, conclusiones y aportes.

5.1 Proyecto de concientización

La implementación del Diseño Universal en los establecimientos turísticos tiene por objetivo finalizar con las prácticas discriminatorias existentes en la sociedad argentina, para que toda persona con necesidades especiales pueda gozar de una estadía en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que es en donde se centra dicho Proyecto de Grado, y de esta manera no encontrarse limitado a acceder a lugares debido a que las barreras arquitectónicas de la ciudad no lo permiten. Se considera que desde la industria de la hotelería se puede realizar una gran aporte a la sociedad, ya que si se comienza a incluir dicho Diseño se podrá, modificar aquellos espacios turísticos que aun no cuenten con las instalaciones necesarias para recibir a personas con capacidades especiales, sin que se sientan discriminados y así disfrutar de los atractivos que se encuentran en la Ciudad.

Se considera pertinente poder incluir aquellos temas relacionados con la accesibilidad en las carreras de Hotelería y Turismo, ya que de esta manera se puede comenzar a concientizar a los futuros hoteleros para que las próximas aperturas de hoteles que se realice en el país puedan implementar desde el comienzo el Diseño Universal, para que poder hospedar a personas con necesidades especiales no sea un servicio especial que brinda el alojamiento, sino que ya se encuentre instalado en la sociedad, de esta manera se finalizarían las prácticas discriminatorias existentes en los establecimientos turísticos.

5.2 Conclusiones

Para concluir con la investigación realizada, se creyó pertinente destacar la importancia que requiere incluir en la sociedad el concepto de Diseño Universal, pudiendo así terminar con las prácticas discriminatorias que suceden en los establecimientos hoteleros.

Para dicho Proyecto de Graduación se decidió tomar como referencia a los hoteles cuatro y cinco estrellas más importantes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, destacando que no fue fácil la recopilación de la información, debido a que cuando se le cuestionaba a los empleados del hotel, si contaban con equipamiento necesario para hospedar a personas con necesidades especiales, rápidamente acudían a dar información de otro tipo que no se le fue consultada, respondiendo de forma incómoda. Es por ello que se prosiguió con la recopilación de la información, haciendo pasar a la autora del Proyecto de Graduación, como una turista la cuál quería visitar la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, pero tenía un acompañante con discapacidad, eso requería que el establecimiento posea el equipamiento necesario para hospedarse allí, comunicando todo esto por teléfono y vía mail.

Muchos hoteles prefirieron no responder, mientras que unos pocos admitieron no contar con el acondicionamiento necesario para alojar personas con necesidades especiales, mencionando uno de ellos que "si la silla de ruedas era pequeña entraba perfectamente en el ascensor".

Solo el 57% de los hoteles cuatro estrellas consultados, admitieron tener las instalaciones necesarias, mientras que el 100% de los establecimientos cinco estrellas reconocieron estar totalmente equipados para alojar a personas con capacidades especiales.

5.3 Aportes

Al comienzo del Proyecto de Graduación se intentó en responder a la pregunta ¿están los hoteles equipados para que personas con capacidades especiales puedan hospedarse en ellos? claramente se observa que, si bien algunos cuentan con las instalaciones necesarias, falta aún mucho por hacer para incluir el Diseño Universal en la sociedad para que no sea necesario preguntar si el establecimiento turístico está equipado para alojar a personas con necesidades especiales, sino que sea algo universal, que esté instalado en la sociedad y de esta manera poder finalizar con las prácticas discriminatorias.

Se considera que para poder tomar conciencia sobre ésta problemática, es necesario incluir como tema a tratar en las carreras de Hotelería y Turismo, el Diseño Universal y la accesibilidad en los establecimientos turísticos, para que los estudiantes puedan reconocer la existencia de una problemática social como lo es el hecho de que personas con necesidades especiales no puedan hospedarse en cualquier establecimiento sin sufrir prácticas discriminatorias debido a que dichos alojamientos no se encuentran equipados para recibir a personas con capacidades diferentes.

Se cree pertinente que dicho Proyecto de Graduación pueda ser tomado como referencia por los establecimientos turísticos, para la toma de conciencia sobre la problemática existente en la sociedad, ya que se realizó una investigación sobre temas relevantes para la industria Hotelera como lo son los conceptos de discriminación, discapacidad, Diseño Universal, también se hizo mención a las directrices arquitectónicas establecidas por la Secretaría de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires en conjunto con la Fundación FUARPE y el Servicio Nacional de Rehabilitación, haciendo relevos de los hoteles cuatro y cinco estrellas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, analizando los datos obtenidos y así concluir con dos entrevistas una a la Licenciada en Psicología y coordinadora de la Fundación Rumbos Cecilia García Rizzo y al Arquitecto Eduardo Frank, quienes aportaron una nueva perspectiva al Proyecto.

De esta manera se considera que la investigación realizada será de gran aporte para la industria hotelera y para la sociedad.

Bibliografía

Acerenza, M. A. (1984). Administración del turismo. Vol.1
Editorial Trillas. México.

Definición de discriminación disponible en:

<http://nuestraenciclopedia.blogspot.com/2009/09/discriminacion-definicion-y-tipos.html>

Recuperado el día 22 de Septiembre de 2009

Directrices arquitectónicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
disponible en:

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

Recuperado el día 27 de septiembre de 2010.

Disminución auditiva, visual y sistema Braille disponible en:

http://usuarios.discapnet.es/ojo_oido/sistema_braille.htm

Recuperado el día 21 de Septiembre

Disminución visual disponible en:

http://www.sia.eui.upm.es/Practical_Dificultades%20Visuales_Accesibilidad_y_Tecnologias_apropiadas.doc

Recuperado el día 20 de septiembre de 2010

Disminución visual disponible en:

http://www.integrando.org.ar/investigando/dis_visual.htm

Recuperado el día 21 de Septiembre de 2010.

Foster, Dennis L. (1994). Introducción a la industria de la hospitalidad. México: McGraw-Hill

Gómez, M. F. (2004) Grupos Turísticos y Discapacidad. Ed. Turísticas. Buenos Aires

Historia de la hotelería disponible en:

http://grupos.emagister.com/documento/historia_de_la_hoteleria/1035-25089

Recuperado el día 04 de septiembre de 2010

Historia de Mar del Plata disponible en:

<http://www.mardelplata.com/historia.html>

Recuperado el día 06 de septiembre de 2010.

Hotel Art Deco disponible en:

<http://www.artdecohotel.com.ar>

Recuperado el día 5 de noviembre de 2010

Hotel Bauen disponible en:

<http://www.bauenhotel.com.ar>

Recuperado el día 5 de noviembre de 2010

Hotel Dazzler Tower San Telmo disponible en:

<http://www.dazzlertowersantelmo.com>

Recuperado el día 5 de noviembre de 2010

Hotel Emperador disponible en:

<http://www.hotel-emperador.com.ar>

Recuperado el día 5 de Noviembre de 2010

Hotel Faena disponible en:

<http://www.faenahotelanduniverse.com/>

Recuperado el día 5 de Noviembre de 2010

Hotel Four Season disponible en:

<http://www.fourseasons.com/es/buenosaires>

Recuperado el día 5 de Noviembre de 2010

Hotel Las Américas disponible en:

<http://www.grupoamericas.com.ar>

Recuperado el día 5 de Noviembre de 2010

Hotel Las Naciones disponible en:

<http://www.hotellasnaciones.com.ar>

Recuperado el día 5 de noviembre de 2010

Hotel Meliá Buenos Aires disponible en

<http://www.melia-buenos-aires.com>

Recuperado el día 5 de Noviembre de 2010

Hotel Panamericano disponible en:

<http://www.pricetravel.com.ar/panamericano-buenos-aires>

Recuperado el día 5 de Noviembre de 2010

Hotel Pestana disponible en:

<http://www.pestana.com>

Recuperado el día 5 de Noviembre de 2010

Hotel Sheraton disponible en:

<http://www.sheraton-ba.com/frontend/06/act.html>

Recuperado el día 5 de Noviembre de 2010

Hotel Sol Meliá disponible en:

<http://es.solmelia.com/hoteles/argentina/buenos-aires/tryp-buenos-aires/alojamiento.htm>

Recuperado el día 5 de Noviembre de 2010

Organización Mundial del Turismo (1998). Introducción al Turismo. Madrid.OMT

Shütler,R (2000). Investigación en turismo y hotelería. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. Buenos Aires

Sistema Braille disponible en:

<http://www.contactobraille.com/>

Recuperado el día 21 de Septiembre de 2010.

Wallingre, Noemí y Toyos, Mónica (2010). Diccionario de Turismo, Hotelería y Transportes. Ediciones Universidad del Salvador

Bibliografía de referencia

Frascara, J., (2004) Diseño para la gente. Ed. Infinito

Gallego, Jesus Felipe, (2002), Gestion de Hoteles: Una nueva visión. Ed. Paraninfo.

Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo, (2001). Digesto de la Legislación Antidiscriminatoria (2ª edición). Buenos Aires. Slonimski P. y Di Plácido F. Editores.

Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo, (2005). Hacia un plan nacional contra la discriminación: la discriminación en Argentina. Buenos Aires. Discriminación, la Xenofobia y el Racismo, el Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos y Presidencia de la Nación Editores.

Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo, (2008). Ciudades libres de Discriminación. Buenos Aires. Instituto Nacional contra la

Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo, Discapacidad Derechos y Deberes. Buenos Aires. Vicino C. Editor.

Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo, (2009). Buenos Aires ciudad para todos y todas. Buenos Aires. Dirección de Prevención e Investigación de Prácticas Discriminatorias, Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo y el Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos Editores.

Pérez D. y González Velasco D., (2003) Turismo Accesible. Comité español de Representantes de Personas con Discapacidad Editores.

Molina, S. (1991) Conceptualización del Turismo. Editorial Limusa. México.