



**Universidad Nacional de La Plata**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Turismo  
Centro Regional Azul (Provincia de Buenos Aires)



# AZUL: Ciudad Accesible para Turistas con Capacidades Motoras Restringidas





# **AZUL: Ciudad Accesible para Turistas con Capacidades Motoras Restringidas**

alumno

**Fiorenza, Leonardo Javier**

legajo

**63957/4**

director de tesis

**Lic. Díaz, Eduardo Alberto**

fecha de entrega

**14 de Junio de 2010**



**FCE**  
Facultad de  
Ciencias Económicas  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

*A mi familia, en especial a mis padres Angel y  
Stella Maris y a mi hermano Mauro, por enseñarme  
a crecer como persona a lo largo de la vida.  
Y al resto de la familia, en especial a mi abuela María Catalina,  
por acompañarme y estar en cada momento.  
A la Universidad y profesores que participaron en mi formación  
académica, y que también lograron ir más allá con sus enseñanzas.  
Y por último, a mis amigos, los de siempre y los hechos  
en este camino, en especial a Oscar, Gustavo,  
Santiago, Uriel, y José Luis.*



# ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>8</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>11</b>
<b>ALCANCE.....</b>	<b>12</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>13</b>
<b>CONCEPTOS FUNDAMENTALES.....</b>	<b>13</b>
Turismo.....	13
Turismo Social.....	13
Accesibilidad.....	13
Turismo Accesible.....	13
Persona con Capacidad Restringida (PCR).....	14
Persona con Capacidad Motora Restringida (o con Movilidad Reducida).....	14
Personas con problemas motores que utilizan sillas de ruedas.....	14
Personas con problemas motores que no utilizan sillas de ruedas.....	14
Barreras Físicas.....	15
<b>NORMATIVA VIGENTE EN EL MUNDO Y EN LA REPÚBLICA ARGENTINA.....</b>	<b>15</b>
Normativa Internacional.....	15
Normativa Nacional.....	16
Normativa Provincial.....	16
<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>17</b>
Antecedentes Remotos.....	17
Antecedentes Recientes.....	17
Ejemplos de Ciudades Accesibles a Nivel Mundial.....	19
Ejemplos de Ciudades Accesibles a Nivel Nacional.....	20
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
<b>TRABAJO DE CAMPO.....</b>	<b>21</b>

Análisis de la Información Preexistente.....	23
La Entrevista .....	23
La Encuesta .....	24
<b>TÍTULO I: CIUDAD DE AZUL .....</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES SOBRE LA CIUDAD DE AZUL .....</b>	<b>28</b>
1.1 Aspectos Geográficos .....	28
1.2 Historia.....	29
<b>CAPÍTULO 2: CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO EN LA CIUDAD DE AZUL ....</b>	<b>32</b>
2.1 El Turismo en la Ciudad de Azul .....	32
2.2 Análisis de la Oferta Turística en la Ciudad de Azul .....	35
2.2.1 Componentes de la Oferta Turística .....	35
1- Alojamiento .....	36
2- Alimentación .....	37
3- Transporte.....	38
4- Ocio, Cultura, Actividades Deportivas .....	38
5- Compras .....	45
6- OTRAS .....	45
Turismo Receptivo.....	45
Circuitos Turísticos .....	45
Circuito Histórico / Cultural .....	45
Circuito Arquitectónico .....	45
Circuito Religioso.....	46
Circuito Salamone .....	46
Circuito Policial - “Mateocho” (Mateo Banks) .....	46
Circuito Natural.....	46
Circuito “Paseo Bolívar” .....	46
2.3 Análisis de la Demanda Turística en la Ciudad de Azul .....	47
2.3.1 Demanda Efectiva .....	48
Estimadores de la Ocupación - Hotelería .....	49
Fórmula de Manuel Figuerola .....	49
2.3.2 Turistas que Visitan la Ciudad de Azul .....	49
Tipologías de Visitantes/Turistas que se Destacan Actualmente en la Ciudad de Azul .....	50
Turistas por Negocio.....	50
Turista por Reuniones y Congresos.....	50
Turismo Administrativo .....	50
VAP (Visitas a Amigos y Parientes) / Turismo Salud .....	50
Turismo Educativo .....	51
Turismo Universitario.....	51
Turistas por Ocio .....	51
2.4 ANÁLISIS SOBRE EL NIVEL DE ACCESIBILIDAD FÍSICA TURÍSTICA QUE POSEE ACTUALMENTE LA CIUDAD DE AZUL .....	52
2.4.1 Análisis de los Circuitos Turísticos sobre la Accesibilidad para Turistas con Capacidades Motoras Restringidas.....	52
Circuito Histórico / Cultural .....	53
Circuito Arquitectónico .....	53
Circuito Religioso .....	53
Circuito Salamone.....	54
Circuito Policial – “Mateocho” (Mateo Banks) .....	54



Circuito Natural .....	54
Circuito "Paseo Bolívar" .....	54

## **TÍTULO II: DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE AZUL .....**

56

### **CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE LA OFERTA TURÍSTICA .....**

56

3.1 ENCUESTAS AL SECTOR HOTELERO .....	57
3.2 ENCUESTAS AL SECTOR GASTRONÓMICO .....	63
3.3 ENCUESTAS AL SECTOR DE INTERMEDIACIÓN .....	69
3.4 ENCUESTAS A TURISTAS Y/O EXCURSIONISTAS .....	72
3.4.1 RAZONES POR LAS QUE EL TURISTA DECIDE REALIZAR EL VIAJE .....	76
3.4.2 PERCEPCIÓN SOBRE LOS ATRIBUTOS COGNITIVOS DE LA CIUDAD DE AZUL .....	76
3.4.3 PERCEPCIÓN SOBRE LOS ATRIBUTOS AFECTIVOS DE LA CIUDAD DE AZUL .....	78
3.5 ENCUESTAS A RESIDENTES LOCALES .....	79
3.5.1 PERCEPCIÓN SOBRE LOS ATRIBUTOS COGNITIVOS DE LA CIUDAD DE AZUL .....	82
3.5.2 PERCEPCIÓN SOBRE LOS ATRIBUTOS AFECTIVOS DE LA CIUDAD DE AZUL .....	85
3.6 ANÁLISIS DE RESULTADOS SOBRE LAS ENCUESTAS .....	85

### **CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A RESIDENTES LOCALES CON LOS DISTINTOS SECTORES DE LA OFERTA TURÍSTICA .....**

87

4.1 MEDIAS ARITMÉTICAS PONDERADAS .....	87
CUADRO 5 .....	88
Distribución de LAS MEDIAS ARITMÉTICAS PONDERADAS .....	88
POR GRUPOS DE ANÁLISIS .....	88
4.2 ANÁLISIS DE SITUACIÓN INTERNA .....	89
4.2.1 IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES .....	89
4.3 ANÁLISIS DE CADA FACTOR .....	91
4.3.1 FORTALEZAS .....	91
CANTIDAD DE RAMPAS DENTRO DEL CENTRO URBANO .....	91
CALIDAD DE LOS PARQUES, ESPACIOS VERDES/NATURALES .....	91
CANTIDAD DE PARQUES, ESPACIOS VERDES/NATURALES .....	91
CALIDAD DE LOS ATRACTIVOS ARQUITECTÓNICOS .....	92
CANTIDAD DE LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO Y/O CULTURAL (MONUMENTOS, MUSEOS) .....	92
ENTORNO PAISAJÍSTICO DE LA CIUDAD .....	92
CANTIDAD DE ATRACTIVOS ARQUITECTÓNICOS .....	92
CANTIDAD DE ESPACIOS QUE OFRECEN ACTIVIDADES CULTURALES (CINE, MÚSICA, EXPOSICIONES, TEATRO) .....	93
VARIEDAD EN LA OFERTA GASTRONÓMICA .....	93
CALIDAD DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS .....	93
ESTADO DE LOS LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO Y/O CULTURAL (MONUMENTOS, MUSEOS) .....	93
CALIDAD EN LA OFERTA GASTRONÓMICA .....	93
RELACIÓN PRECIO-CALIDAD EN LA OFERTA GASTRONÓMICA .....	94
4.3.2 DEBILIDADES .....	94
CANTIDAD DE RAMPAS FUERA DEL CENTRO URBANO .....	94
ESTADO DE LAS RAMPAS FUERA DEL CENTRO URBANO .....	94
ACCESIBILIDAD FÍSICA DE LOS LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO Y/O CULTURAL (MONUMENTOS, MUSEOS) .....	94
ACCESIBILIDAD FÍSICA EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO .....	94

ACCESIBILIDAD FÍSICA EN LA OFERTA GASTRONÓMICA .....	95
ACCESIBILIDAD FÍSICA EN LOS ESPACIOS QUE OFRECEN ACTIVIDADES CULTURALES (CINE, MÚSICA, EXPOSICIONES, TEATRO) .....	95
CALIDAD DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE INTERNOS .....	95
ACCESIBILIDAD FÍSICA EN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE INTERNOS..	95
4.3.3 DEMÁS FACTORES DE ANÁLISIS.....	96
CANTIDAD DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS .....	96
ESTADO DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS .....	96
ESTADO DE LOS PARQUES, ESPACIOS VERDES/NATURALES .....	96
ESTADO DE LOS ATRACTIVOS ARQUITECTÓNICOS.....	96
ESTADO DE LAS RAMPAS DENTRO DEL CENTRO URBANO .....	96
CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO .....	96
RELACIÓN PRECIO–CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO.....	97
ACCESOS A LA CIUDAD .....	97
4.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS SOBRE LA SITUACIÓN INTERNA.....	97
<b>TÍTULO III: CONSIDERACIONES FINALES.....</b>	<b>98</b>
<b>CAPÍTULO 5: RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES FINALES .....</b>	<b>98</b>
5.1 RECOMENDACIONES SOBRE CÓMO DISEÑAR UN HOTEL ACCESIBLE PARA TURISTAS CON CAPACIDADES MOTORAS RESTRINGIDAS .....	99
5.1.1 ANÁLISIS DE COSTOS PARA ADAPTAR UN HOTEL ACCESIBLE PARA TURISTAS CON CAPACIDADES MOTORAS RESTRINGIDAS .....	110
5.2 RECOMENDACIONES SOBRE CÓMO DISEÑAR UN RESTAURANTE ACCESIBLE PARA TURISTAS CON CAPACIDADES MOTORAS RESTRINGIDAS .....	113
5.2.1 ANÁLISIS DE COSTOS PARA ADAPTAR UN RESTAURANTE ACCESIBLE PARA TURISTAS CON CAPACIDADES MOTORAS RESTRINGIDAS .....	123
5.3 CONCLUSIONES GENERALES.....	126
5.4 RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS .....	127
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>130</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>133</b>
<b>ANEXO I .....</b>	<b>133</b>
<b>ANEXO II .....</b>	<b>145</b>
<b>ANEXO III .....</b>	<b>155</b>
<b>ANEXO IV .....</b>	<b>157</b>



## RESUMEN

La presente investigación plantea un estudio sobre el nivel de accesibilidad que posee actualmente la ciudad de Azul, para atender especialmente a las necesidades de los potenciales turistas con capacidades motoras restringidas que quieran visitar la misma, analizado desde la oferta local (sector público y privado) y desde un segmento de la demanda, con el fin de determinar de qué manera la implementación de políticas turísticas accesibles contribuiría al desarrollo económico y social de la ciudad de Azul como Ciudad Accesible.

Este análisis permite, además, diagnosticar la situación actual de dicha oferta e identificar su potencial con miras a desarrollar y promover esta modalidad turística para la ciudad.

Persiguiendo este fin, se hará un relevamiento sobre la accesibilidad que posee actualmente la ciudad en el sector público (como por ejemplo, número de rampas e instalaciones para personas con capacidades motoras restringidas -PCMR- en los accesos a los establecimientos públicos y principales atractivos de la ciudad, como así también en los centros culturales, educativos y en los sitios donde se desarrollan actividades de esparcimiento y recreación). Y de la misma manera, se realizará igual estudio en el sector privado (hoteles, restaurantes y lugares afectados a la actividad turística).

Dicha investigación se basa, además, en encuestas y entrevistas realizadas tanto a idóneos del tema como a los turistas y/o excursionistas y a la comunidad en general, buscando efectuar un análisis sobre qué similitudes y diferencias pueden arrojar las mismas respecto a la accesibilidad de la ciudad y respecto a temas turísticos generales.

Seguidamente, se efectúa un análisis de evaluación interna de la oferta, evidenciando así las fortalezas y debilidades detectadas, para poder de esta manera asentar las bases preliminares de una planificación estratégica dirigida a promover el turismo accesible en la ciudad.

Finalmente, se proponen posibles estrategias y acciones a desarrollar desde el ámbito público que permitan brindar a los potenciales turistas con capacidades motoras restringidas un servicio acorde a sus necesidades, como así también desarrollar nuevos productos y captar nuevos mercados.



# PROBLEMÁTICA

En la realidad actual, tanto de nuestro país como del mundo entero, la actividad turística se ha incentivado de sobremanera, y, a raíz de ello, también se ha incrementado.<sup>1</sup> La cantidad y variedad de destinos turísticos hace necesario un planteo acerca de sus necesidades de modo que, en el momento de la elección, la opción se acerque a las posibilidades que cada ciudad de la Argentina ofrece como destino turístico, y, en particular, de nuestra ciudad; abarcando no sólo a los turistas en general, sino específicamente al segmento de la demanda de turistas con capacidades motoras restringidas.

Con este fin, considero necesario determinar la cantidad y calidad de servicios que una ciudad puede brindar al segmento de personas con capacidades motoras restringidas. Hacia esto, precisamente, es que oriento la problemática de esta Tesis.

De aquí resulta que la pregunta o problemática a investigar es:

La ciudad de Azul, ¿cuenta con la infraestructura adecuada para recibir a los turistas con capacidades motoras restringidas?

De obtener una respuesta negativa, ¿cuáles son los requisitos que debe tener una ciudad para poder desarrollar un **turismo accesible**<sup>2</sup>?

La respuesta va a estar orientada a establecer, mediante un relevamiento total de la ciudad (tanto del sector público como del privado), los datos cuantitativos y cualitativos que nos permitan determinar si la ciudad de Azul posee la infraestructura apropiada para desarrollar un turismo accesible para el segmento de turistas con capacidades motoras restringidas.

Más allá del beneficio que puede llegar a representar la implementación de una política turística accesible para la comunidad azuleña, se buscará determinar la demanda existente de personas con capacidades motoras restringidas, tanto de la Argentina como particularmente de la ciudad de Azul.

De esta manera, se realizarán encuestas y entrevistas (tanto a la oferta del sector turístico de la ciudad de Azul y a los funcionarios, como así también a la población de Azul en general) para saber cuáles son sus opiniones respecto a este tema, y determinar estimativamente la cantidad de personas con capacidades motoras restringidas en Argentina y más específicamente en la ciudad de Azul.

Teniendo en cuenta los interrogantes planteados anteriormente, se expresará a continuación la **hipótesis** correspondiente:

El **turismo**<sup>3</sup> vinculado a una denominada **Ciudad Accesible**<sup>4</sup>, puede contribuir al desarrollo económico y social de la misma, como así también beneficiar a la población que posea alguna capacidad motora restringida y quiera disfrutar de su tiempo libre visitando sitios de la ciudad sin impedimentos que le dificulten su tránsito. Además, puede ser una fuente generadora de ingresos durante todo el año, ayudar a la

<sup>1</sup> Piña, Delia Alicia; "Incentivos para promover el turismo", Diario La Nación; 18 de Diciembre de 1998.

<sup>2</sup> Ley N° 25.643: "Ley Nacional de Turismo Accesible", Buenos Aires, 2002.

<sup>3</sup> Organización Mundial del Turismo, "Introducción al turismo", OMT, Madrid, 1998.

<sup>4</sup> "Una **ciudad accesible** se traduce en una ciudad confortable para la totalidad de los habitantes. Una **ciudad accesible** participa de una cultura que concibe su espacio público y sus edificios accesibles. Es una ciudad en que todos los técnicos y sus representantes políticos han incorporado este concepto como una parte más de su cultura de trabajo y se han responsabilizado de normalizarlo como un automatismo más a la hora de concebir un proyecto".

Rojas, María del Carmen, "Accesibilidad al medio físico: Bases conceptuales para estudiantes de Arquitectura, Urbanismo y Diseño", Buenos Aires, 2003.



promoción de la ciudad (en el ámbito provincial y nacional), y a que otras ciudades o localidades adopten la accesibilidad como medio turístico (es decir, como una herramienta adicional y de diferenciación del producto para generar nuevos nichos de mercado en lo que respecta al desarrollo del turismo local), adecuando así la oferta turística a la demanda. Porque “una oferta turística que en su diseño ha tenido en cuenta a los clientes con mayores dificultades, resultará un producto mejor para todos los turistas”<sup>5</sup>.

## FUNDAMENTACIÓN

En la actualidad, el **turismo social**<sup>6</sup> involucra a toda nuestra sociedad. Para que se desarrolle en su plenitud, es decir, para que pueda ser disfrutado sin restricciones, es necesario entender que la accesibilidad es una característica fundamental que toda ciudad debe cumplir.<sup>7</sup>

La sociedad moderna se identifica por sostener la participación, la igualdad, la integración y la libertad, entre otras cuestiones, como postulados fundamentales para la vida humana; y esto, en el ámbito del turismo, debe traducirse necesariamente en **accesibilidad**<sup>8</sup> para todas las personas sin excepciones.<sup>9</sup>

Pienso que es menester comprender que las personas con capacidades restringidas tienen las mismas ansiedades y comparten los mismos deseos que los demás en cuanto al disfrute de su tiempo libre. Sin embargo, sus demandas de recreación y ocio se ven frecuentemente dificultadas o trabadas por los impedimentos que presenta su entorno.<sup>10</sup>

Esta es la problemática que presenta el segmento de personas con capacidades restringidas en nuestro país, es decir, la cuestión del grado de accesibilidad que existe en la Argentina, y que permite o imposibilita (según el caso) gozar y disfrutar de un *turismo para todos*<sup>11</sup>. Consideramos de suma importancia la integración de personas con capacidades restringidas para que, al igual que el resto de las personas, puedan realizar actividades turísticas sin barreras que lo impidan. De esta manera, no sólo se logra un turismo accesible para el beneficio económico de la localidad o comunidad, sino que también se persiguen los fines sociales de mayor relevancia, como son la igualdad de las personas y la no discriminación, establecidos tanto en la *Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre* (aprobada en Bogotá, Colombia, en 1948), como también en la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* (aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en Diciembre de 1948) y en la *Convención Americana sobre Derechos Humanos* llamada “Pacto de San José de Costa Rica” (suscripta en esa ciudad en Noviembre de 1969); todos ellos acuerdos

---

<sup>5</sup> Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos, “Cómo hacer restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida”, PREDIF, Madrid, 2006.

<sup>6</sup> Ley N° 25.997: “Ley Nacional de Turismo”, Buenos Aires, 2005.

<sup>7</sup> Antón, “Turismo, Discapacidad y Accesibilidad”, Octubre, 2003.

<sup>8</sup> Ley Nacional N° 24.314: “Accesibilidad de personas con movilidad reducida”, modificatoria de la Ley N° 22.431, Buenos Aires, 1994.

<sup>9</sup> *Ibidem* <sup>6</sup>.

<sup>10</sup> *Ibidem* <sup>6</sup>.

<sup>11</sup> **Turismo para Todos**: Concepto utilizado por el titular de la Secretaría de Turismo de México, Rodolfo Elizondo Torres, para referirse a “un turismo accesible, educativo, sustentable y rentable”.

<http://www.rollingrains.com/archives/000540.html>

y convenciones internacionales sobre derechos humanos, declarados de jerarquía constitucional por el *Congreso de la Nación Argentina*.

“El **turismo accesible**<sup>12</sup> lleva a establecer pautas de integración para este conjunto de personas que involucra, por ejemplo, a gente de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, niños y personas pequeñas, discapacitados temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales y mentales). Las estadísticas señalan que representan el 40% de la población mundial.”<sup>13</sup>

En Argentina, la **Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad (ENDI)** - complementaria del **Censo 2001** y llevada a cabo por el **INDEC**<sup>14</sup> (**Instituto Nacional de Estadísticas y Censos**)- constituye la primera experiencia de este tipo de medición en el país, y tiene por objetivo cuantificar y caracterizar a las personas con discapacidad. Los datos más relevantes que se pueden destacar son que los habitantes con discapacidad alcanzan el 7,1% de la población argentina (siendo mayoritariamente personas con discapacidad motora). Además, el 20,6% de los hogares del país posee al menos una persona con discapacidad, y se estima que, actualmente, las personas con discapacidad representan entre el 15% y el 20% de la población del país. Por su parte, debe tenerse en cuenta que estos datos son específicamente de personas con discapacidad, por lo que si le anexamos las personas con capacidades motoras restringidas que no utilizan silla de ruedas (como son, por ejemplo, las mujeres embarazadas, las madres con cochecitos de bebé, entre otras), dicho número se incrementaría considerablemente.

“Es por ello, que el turismo accesible debe convertirse en una ventaja competitiva para diferenciarse en el mercado, para ampliar las posibilidades de incrementar la cantidad de visitantes y de fidelizar la demanda actual.”<sup>15</sup>

Además, este gran número de personas con capacidades restringidas existente en el país hace que tengamos que dar respuesta y motivar a la población, a los empresarios y al Municipio con el objetivo de generar una conciencia general acerca de la igualdad de posibilidades para todas las personas con respecto al disfrute de las actividades turísticas, eliminando los “obstáculos”, mejorando su calidad de vida e insertándolos de esta forma dentro del sistema.

“En 1991, la OMT (Organización Mundial del Turismo) plantea en su documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90” que en todas las naciones existe una considerable proporción de personas con capacidades restringidas (PCR), concepto que busca no ser discriminatorio y apunta a las posibilidades “de hacer” de estas personas, que están en gran parte impedidas de disfrutar de las posibilidades que se ofrecen hoy en materia de turismo, sobre todo cuando las instalaciones están generalmente concebidas para ser utilizadas por personas “ideales”.

Actualmente, las personas con capacidades motoras restringidas se incorporan cada vez más a las actividades sociales, económicas y culturales en igualdad de condiciones con el resto de la comunidad. Esto implica el deseo y el derecho de toda persona de disfrutar individual o colectivamente de las distintas actividades integrado al conjunto de la población.

En el año 2005, la OMT aprobó la resolución A/RES/492(XVI)/10, denominada “Hacia un turismo accesible para todos”, que establece los lineamientos básicos a considerar en el sector turístico para permitir una igualdad de oportunidades para las personas con capacidades motoras restringidas.”<sup>16</sup>

---

<sup>12</sup> Ibídem <sup>1</sup>.

<sup>13</sup> Grünewald, Luis Alberto, “El porqué del turismo accesible”, Diario Clarín, 20 de Mayo de 2007.

<sup>14</sup> <http://www.indec.gov.ar>

<sup>15</sup> Ibídem <sup>12</sup>.

<sup>16</sup> Grünewald, Luis Alberto, “La importancia de un turismo para todos”, Comunidad Sorda, 2 de Junio de 2009.



Ahora, bien nos preguntamos, ¿por qué desarrollar un turismo accesible para todos?<sup>17</sup>

- Porque el turismo es un elemento básico en la vida cotidiana, donde el sector hotelero ocupa uno de sus ejes centrales, y es un derecho de nuestra sociedad.
- Porque el turismo es un factor de integración social.
- Porque el turismo accesible para todos es una oportunidad de negocio para los empresarios del sector hotelero.
- Porque la accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

- Analizar de qué manera la implementación de políticas turísticas accesibles contribuiría al desarrollo, tanto económico como social, de la **ciudad de Azul** como **Ciudad Accesible para Turistas con Capacidades Motoras Restringidas**.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la oferta turística con la que cuenta la ciudad de Azul.
- Analizar el segmento de la demanda que consumiría este tipo de turismo y definir su perfil.
- Estudiar el nivel de accesibilidad que posee actualmente la ciudad de Azul para brindar servicios a los turistas con capacidades motoras restringidas.
- Identificar las ventajas de la aplicación de servicios para turistas con capacidades motoras restringidas en la ciudad de Azul.
- Identificar casos de otros destinos que hayan aplicado en su ciudad servicios para turistas con capacidades motoras restringidas.
- Estudiar cómo deben ser los lineamientos básicos para construir un establecimiento correspondiente a la oferta turística de Azul para satisfacer a la demanda de Turistas con Capacidades Motoras Restringidas.
- Realizar un análisis de costos para diseñar o adaptar accesiblemente un establecimiento correspondiente a la oferta turística de Azul para satisfacer a la demanda de Turistas con Capacidades Motoras Restringidas.
- Fijar procesos y acciones a seguir para resolver los problemas actuales.
- Realizar una visión crítica de la situación encontrada seguida de recomendaciones y propuestas.

---

<sup>17</sup> Ibídem <sup>5</sup>.

# ALCANCE

Para hacer más específica la investigación y delimitar de esta manera el campo de estudio, hemos decidido en este trabajo dedicarnos específicamente a los turistas con capacidades motoras restringidas (y sus particulares necesidades, inquietudes y dificultades) que visiten la ciudad de Azul.



# MARCO TEÓRICO

Para centrarnos en el problema y sustentar teóricamente el estudio, serán primeramente definidos algunos **conceptos fundamentales**, tales como: **turismo** y **accesibilidad**, el denominado **turismo accesible**, las **personas con capacidades motoras restringidas**, **barreras físicas**, la **Calidad como factor de competitividad**, entre otras. Por otro lado, precisaremos los datos sobre la **normativa vigente** con respecto a las personas con capacidades restringidas motoras; los **antecedentes de estudios en relación al tema**, y por último, analizaremos a **la ciudad de Azul como destino turístico**.

## CONCEPTOS FUNDAMENTALES

**Turismo:** Para la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, comprende las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.<sup>18</sup>

**Turismo Social:** "... comprende todos aquellos instrumentos y medios que otorguen facilidades para que todos los sectores de la sociedad puedan acceder al ocio turístico en todas sus formas, en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad."<sup>19</sup>

**Accesibilidad:** "... entiéndase por accesibilidad la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte, para su integración y equiparación de oportunidades."<sup>20</sup>

**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

---

<sup>18</sup> Ibídem <sup>3</sup>.

<sup>19</sup> Ibídem <sup>6</sup>.

<sup>20</sup> Ibídem <sup>8</sup>.

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.”<sup>21</sup>

Entonces, el **Turismo Accesible** abarca las actividades que realizan las personas en sitios diferentes al de su medio habitual, ya sea por motivos de ocio, negocios, recreación, salud u otros; y permite de esta manera el pleno acceso y disfrute de los servicios turísticos por parte de la totalidad de la sociedad, es decir, incluyendo a aquellas personas con capacidades diferentes que pueden necesitar ciertas modificaciones en la prestación de los servicios.

“Uno de los desafíos en los comienzos del siglo XXI es la integración (en sus diversas dimensiones sociales) de **personas con capacidades restringidas**, concepto este que hoy reemplaza y excede a los convencionales términos “discapacitado” o “minusválido”.

Los conceptos de discapacidad y minusvalía, muchas veces empleados como sinónimos, se han utilizado indistintamente para identificar (y marginar, en forma consciente o inconsciente) a un grupo numeroso de personas. Para esclarecer inicialmente algunas concepciones, es necesario diferenciar las *capacidades/discapacidades* de las *valías/minusvalías* con el objeto de entender que esta problemática social nos involucra a todos y no sólo a un grupo reducido de personas.

La *capacidad* es una cuestión propia del individuo y de no ser plena, pueden involucrar un “problema”, medido a partir de una teoría social que define quien es capaz y quien es menos capaz. Bajo este enfoque hay distintos tipos de *discapacidad*: motriz, sensorial (visual y auditiva), mental, etc.

La *valía*, en cambio, representa la relación entre la capacidad de una persona y el medio físico que la rodea. El término *minusválido* implica una capacidad restringida con el medio, y allí nos ubicamos quienes no encajan en el modelo “*adulto joven de sexo masculino*” que fue tomado como referencia para el diseño urbanístico y arquitectónico en general.”<sup>22</sup>

**Persona con Capacidad Restringida (PCR)**<sup>23</sup>: Este concepto integral involucra a todas aquellas personas (entre otros segmentos se destacan la tercera edad, niños, grupo familiar, discapacitados temporales y permanentes, etc.) que durante el acceso, recorrido o uso del entorno en un medio natural o cultural encuentran algún grado de dificultad para su desplazamiento; requiriendo la plena accesibilidad al medio físico (arquitectónico, urbanístico y del transporte) junto a la comunicación complementaria necesaria que le permita obtener la plena integración funcional, física y social.

### **Persona con Capacidad Motora Restringida (o con Movilidad Reducida):**

**- Personas con problemas motores que utilizan sillas de ruedas:** Son personas que pueden lograr el desplazamiento a través de una silla de ruedas (hay de varios tipos: autopropulsada, eléctrica y la que es dirigida por terceros), ya que tienen capacidad de movimiento y locomoción muy reducida.

**- Personas con problemas motores que no utilizan sillas de ruedas:** Son aquellas personas con problemas ambulatorios, que pueden estar o no provistas de bastones, muletas, trípodes, etc. Tienen una forma de caminar muy lenta ya sea por el uso de prótesis en alguno de sus miembros o por algún problema físico (renguera por

<sup>21</sup> Ibídem <sup>2</sup>.

<sup>22</sup> <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/NEUQUEN/690/disca01.htm>

<sup>23</sup> Grünwald, Luis Alberto, “El turismo y las personas con capacidades restringidas”, I Congreso Virtual Iberoamericano sobre Turismo Accesible “Turismo para Todos”, Buenos Aires, 2002.



ejemplo). Dentro de este grupo también entrarían las embarazadas y madres con cochecitos o bebés en brazos.”<sup>24</sup>

**Barreras Físicas:** “Son obstáculos que impiden o dificultan el acceso físico a un establecimiento (y/o se desconocen las pautas de atención a personas con capacidades restringidas).

Las barreras físicas son de índole material y se presentan cuando las dimensiones y/o diseño obstaculizan la autonomía e independencia de las personas (con o sin discapacidad). Dentro de ellas, podemos diferenciar:

- **Barreras arquitectónicas:** en edificios públicos y/o privados, ya sean destinados a educación, trabajo, esparcimiento o vivienda (por ejemplo, edificio de oficinas cuyo acceso a desnivel carece de rampas).
- **Barreras urbanísticas:** en la construcción o mobiliario urbano, de todo espacio libre, de uso público o privado (por ejemplo, veredas que tengan obstáculos físicos que imposibiliten la circulación en sillas de ruedas).
- **Barreras en el transporte:** en todo el sistema de movilidad, por tierra, agua o aire, público o privado (por ejemplo, falta de espacio en micros de larga distancia para que se ubique cómodamente una persona en silla de ruedas).
- **Barreras en la comunicación:** en los medios de información televisados, telefónicos y de señalización (por ejemplo, falta de información en código Braille para personas ciegas), como asimismo en la interacción lingüística entre personas.”<sup>25</sup>

## NORMATIVA VIGENTE EN EL MUNDO Y EN LA REPÚBLICA ARGENTINA

### NORMATIVA INTERNACIONAL<sup>26</sup>

En la legislación internacional encontramos reiteradas referencias a las personas con capacidades restringidas, y a su derecho de ocio y recreación, destacándose los siguientes documentos normativos:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos promulgada por las Naciones Unidas en 1975.
- La Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías de la Organización Mundial de la Salud -OMS- (1980).
- La Declaración de Manila de 1980 -OMT-.
- El Año Internacional de los Minusválidos declarado por las Naciones Unidas en 1981.
- El Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1982.
- La Conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos en 1987.

<sup>24</sup> MONSALVO, María Eugenia, “Accesibilidad en transportes turísticos y terminales”, UNLP, La Plata, 2005.

<sup>25</sup> <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/NEUQUEN/690/disca05.htm>

<sup>26</sup> [http://www.turismoaccesible.com.ar/turismo/leg\\_internacional.htm](http://www.turismoaccesible.com.ar/turismo/leg_internacional.htm)  
Secretaría de Turismo de la Nación, “Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos”, SECTUR, Buenos Aires, 2008.



- El Programa de Acción Mundial de las Personas con Discapacidad (1992), aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Una política coherente para la rehabilitación de las personas con minusvalía (1992), Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa.
- La aprobación por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 1993, de las Normas.
- Las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (1994), aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- La Declaración de Barcelona: La ciudad y los discapacitados en el año 1995.
- La Declaración de Montreal de 1997.
- La Convención sobre los derechos de Personas con Discapacidad, Art.30, ONU 13 de Diciembre de 2006.

## NORMATIVA NACIONAL<sup>27</sup>

Además de la *Ley Nacional N° 25.346*, que establece el día 3 de Diciembre como el “Día Nacional de las Personas con Discapacidad”, encontramos 4 leyes fundamentales que sustentan jurídicamente este trabajo: la *Ley Nacional N° 24.314* (que modifica a la *ley 22.431*), la *25.997* y la *25.643*. Las mismas serán detalladas a continuación:

En la *Ley Nacional N° 24.314*, “*Accesibilidad de personas con movilidad reducida*”, sancionada en Marzo de 1994 y promulgada en Abril del mismo año (que modifica a la *Ley N° 22.431*), se establece el concepto de **Accesibilidad**<sup>28</sup>. Además, en esta ley se instituye “la prioridad de la supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos arquitectónicos y del transporte que se realicen o en los existentes que remodelen o sustituyan en forma total o parcial sus elementos constitutivos con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con movilidad reducida y mediante la aplicación de las normas contenidas en el presente capítulo.

Por su parte, la *Ley N° 25.997*, “*Ley Nacional de Turismo*”, sancionada en Diciembre de 2004 y promulgada en Enero de 2005, establece el concepto de **Turismo Social**<sup>29</sup> tal y como lo definimos anteriormente.

Lo mismo sucede con el la *Ley N° 25.643*, “*Ley Nacional de Turismo Accesible*”, sancionada, promulgada y publicada en el año 2002, que determina el concepto de **Turismo Accesible**<sup>30</sup> de la manera ya definida.

## NORMATIVA PROVINCIAL

El Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires sancionaron con fuerza de Ley el 21 de Enero de 2010 la *Ley N° 14.095* de “*Turismo accesible para personas con movilidad y/o comunicación reducida*” que adhiere a la *Ley Nacional N° 25.643* (“*Ley Nacional de Turismo Accesible*”).

<sup>27</sup> [http://www.turismoaccesible.com.ar/turismo/leg\\_nacional.htm](http://www.turismoaccesible.com.ar/turismo/leg_nacional.htm)

<sup>28</sup> *Ibídem* <sup>8</sup>.

<sup>29</sup> *Ibídem* <sup>6</sup>.

<sup>30</sup> *Ibídem* <sup>2</sup>.



## ANTECEDENTES

### ANTECEDENTES REMOTOS<sup>31</sup>

La discapacidad es un tema tan antiguo como la presencia del hombre en el mundo, y cada civilización, cada cultura, cada comunidad ha encarado el tema de diferentes ángulos y con distintas propuestas. Ya en la Grecia Antigua, el dios Hefesto, hijo de Zeus y de Hera, fue lanzado por su propio padre desde lo alto del Olimpo por haber nacido con defectos en las piernas. Pero fue salvado por Eurínome, hija de Neptuno, y por la diosa Tétis, quienes además le enseñaron todos los secretos de los trabajos manuales y de metalurgia fina. Él se sirvió de estos conocimientos para elaborar una silla de ruedas anfibia; esta puede haber sido la primera imaginada (se conoce por una ilustración sobre un vaso griego) y aquí se muestra la capacidad para superar los problemas de movilidad, a raíz de una capacidad diferente.

Debieron transcurrir más de 20 siglos para que una silla de ruedas pudiera llegar hasta la Acrópolis, adaptación realizada con motivo de los últimos Juegos Olímpicos.

El diseño de la silla de ruedas anfibia se sigue renovando como muestra la realizada en el Instituto de Biomecánica de Valencia, con posibilidad de circular por arena e introducirse en el agua.

### ANTECEDENTES RECIENTES

“En el año 1963, en Suiza, se celebró el “Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas” a partir del cual se tomó mayor conciencia sobre el concepto de *accesibilidad* y luego fueron varias las declaraciones en las que se trataron los derechos para mejorar las condiciones de vida de la población con discapacidad. Desde el sector turístico se contemplaron estos principios cuando el 27 de Septiembre de 1980, en la denominada “Declaración de Manila” (Filipinas), llevada a cabo por la OMT, se asocia por primera vez el término de *turismo* al de *accesibilidad*, reconociendo el turismo como un derecho fundamental y clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística.

Por otro lado, se recomendaba a los países miembros que arbitraran los medios para la reglamentación de los servicios turísticos contemplando la accesibilidad turística, conformando luego el documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en la Asamblea General de Buenos Aires realizada en el año 1990.”<sup>32</sup>

“Al mismo tiempo, el concepto de turismo accesible adquiere una importancia relevante en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe “Tourism For All”. Este informe estudiaba los progresos que se habían alcanzado desde el *Año Internacional de los Minusválidos*, teniendo como objetivo fomentar en el seno de la industria turística el diseño de servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su edad o discapacidad. Asimismo, define el turismo para todos como aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla

<sup>31</sup> <http://www.accesible.com.ar/recursos/diversidad/un-poco-de-historia-sobre-la-accesibilidad/#more-173>

<sup>32</sup> Secretaría de Turismo de la Nación, “Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos”, SECTUR, Buenos Aires, 2008.

actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales.”<sup>33</sup>

“La preocupación por la adecuación del entorno físico a las necesidades de las personas con discapacidad es muy reciente. En espacios para la salud (hospitales, clínicas, etc.), los diseños privilegiaron la comodidad del profesional actuante (e incluso la estética) y no del paciente, quien debía adaptarse a diseños que diferían notablemente de sus necesidades.

Ya en el año 1974, en la “Reunión del Grupo de Expertos sobre el Diseño Libre de Barreras” realizada en Nueva York, se encuentran los primeros antecedentes sobre la necesidad de la eliminación de obstáculos físicos que impiden a las personas con discapacidad participar plenamente de la vida en sociedad, estableciendo el requisito de la inclusión del tema en la formación de arquitectos, ingenieros, urbanistas y paisajistas. Así surgen los primeros documentos sobre la formación de los profesionales para la eliminación de barreras físicas. El paso siguiente fue plantear la preocupación, ya no de derribar dichas barreras, sino de “construir sin barreras”, y entonces se comenzó a difundir los conceptos relativos a *Accesibilidad* en los ámbitos edilicios, urbanos y en el transporte, tal como quedó planteado en el “Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad”, de la ONU (Organización de las Naciones Unidas), en 1982. Además, se produce la instalación del concepto de *Accesibilidad física integral*, como condicionante para la integración y normalización de la población involucrada en la denominación *personas con movilidad y comunicación reducida*.

Por su parte, el desarrollo de las tecnologías de las telecomunicaciones y la informática ampliaron el tema de la accesibilidad a estos medios que han invadido el mundo del trabajo, la recreación y la interacción social.”<sup>34</sup>

“Del análisis crítico de la aplicación de los conceptos de *Accesibilidad Física*, Ronald Mace en 1989, plantea, como etapa de superación, la del “Diseño Universal”, definido como la “creación de productos y entornos diseñados de modo que sean utilizables por todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptaciones o diseños especializados”, concepto éste que tuvo rápida difusión en los ámbitos académicos y de investigación.

En 1994, en ocasión de la Sesión pública del “Seminario Iberoamericano de Accesibilidad al Medio Físico”, en Río de Janeiro, un colega norteamericano planteó la superioridad del *Diseño Universal sobre la Accesibilidad al Medio Físico*. La propuesta del Diseño Universal entre otras cosas exigía la eliminación del uso del *Símbolo Internacional de Accesibilidad* por considerarlo discriminatorio al establecer recorridos, espacios e instalaciones específicos para personas con discapacidad y por consiguiente la exclusión de los otros, utilizados por la mayoría de las personas. La propuesta, radical al extremo, establecía que todo el entorno debía servir para todos, sin contemplar soluciones, muchas veces basadas en la discriminación positiva que trata de compensar las diferencias de capacidades con diferencias en el medio físico que permiten equiparar posibilidades.”<sup>35</sup>

“Sin embargo, la arquitecta María Nélide Galloni Balmaceda plantea algunas limitaciones al concepto propuesto de *Diseño Universal*. Este concepto se centra en el diseño para todas las personas, pero hay que considerar que en el uso del entorno intervienen otros aspectos, como la calidad de ejecución, el mantenimiento, los recursos económicos, las limitaciones propias de las personas, la cultura, el ambiente, etc.; que no deben olvidarse. Todo esto significa una limitación al concepto propuesto

<sup>33</sup> Pérez, Daniel Marcos; González Velasco, Diego J., “Turismo accesible: Hacia un turismo para todos”, MAZARS, Madrid, 2002.

<sup>34</sup> *Ibídem* <sup>31</sup>.

<sup>35</sup> *Ibídem* <sup>31</sup>.



de *Diseño Universal*. El buen diseño, así mismo, debe apoyarse en normativas compartidas universalmente en un mundo globalizado. Estas normativas surgen del acuerdo entre técnicos y asociaciones de personas con discapacidad, en un contexto de disponibilidad de recursos económicos.

A los grados de dependencia personales hay que agregar otros elementos que limitan el diseño universal, como son los factores del medio. El ambiente natural en el que se asientan las comunidades humanas no siempre ofrecen las características adecuadas que permitan el normal tránsito de las personas con capacidades restringidas. Muchas veces, problemas como las características del suelo, la pendiente del mismo, y factores climáticos, dificultan lo ya mencionado.

Esto no presentaría un problema, ya que pueden encontrarse soluciones a estas limitaciones de las personas y del medio, siempre que existan los recursos económicos; pero esto nos lleva a colocar a la situación de pobreza, tanto individual como colectiva (es decir, la falta de estos recursos) como un factor fundamental que impide solucionar esta cuestión de manera rápida y sencilla.

Otro factor que presenta una problemática es la historia, en el sentido de que exige respeto ante las intervenciones en edificios que presentan un valor arquitectónico irrecuperable. Esto se puede solucionar siempre y cuando se desoigan los falsos esteticismos y los voluntarismos profesionales, que no deben privilegiarse frente a la necesidad de brindar accesibilidad plena.

La verdadera creatividad de los profesionales de la arquitectura y el diseño se manifiesta cuando son capaces de encontrar los medios para que sus obras se adapten a las necesidades de las personas y no que las personas deban adaptarse a ellas. Es por ello que, **la accesibilidad es condición de calidad.**<sup>36</sup>

## EJEMPLOS DE CIUDADES ACCESIBLES A NIVEL MUNDIAL

“Todas las personas, tienen derecho al pleno disfrute de las actividades culturales, deportivas y turísticas. En muchos países, como Argentina y otros de Latinoamérica, las políticas de accesibilidad se encuentran en sus inicios; sólo algunas ciudades, como San Martín de los Andes<sup>37</sup> (en Argentina) o Río de Janeiro<sup>38</sup> (en Brasil) han implementado planes que las hacen adecuadas para personas con movilidad reducida.

En lo urbano, el desarrollo para permitir la autonomía de personas que presentan alguna dificultad en su movilidad, difiere en función de políticas públicas, desarrollo económico y conciencia social, ya que en ocasiones se considera que los discapacitados son los únicos beneficiados con la accesibilidad al medio físico y se los identifica como un número demasiado reducido en comparación con la inversión a realizar.

Para citar sólo algunos lugares que consideran especialmente la accesibilidad en todo su territorio, mencionaremos a Estados Unidos, Francia, España e Inglaterra. Cabe destacar que la especial atención brindada tanto en la Comunidad Europea como en Estados Unidos y Canadá, es motivada especialmente por el elevado número de personas con discapacidad con que cuentan algunos de estos países, así como por políticas igualitarias establecidas por los Estados. En Australia, Nueva Zelanda, Japón, Sudáfrica e Israel, hay algunas medidas implementadas a los fines de reducir las

<sup>36</sup> <http://www.accesible.com.ar/recursos/general/accesibilidad-integral-vs-diseno-universal/>

<sup>37</sup> Información brindada por la Oficina de Turismo de la Municipalidad de San Martín de los Andes.

<sup>38</sup> <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/Neuquen/690/turis08.htm>

barreras en el turismo, aunque generalmente los viajes organizados por agencias con el foco centrado en el turismo accesible, provienen de agencias norteamericanas especializadas en la temática.”<sup>39</sup>

Para centrarnos en ejemplos de ciudades accesibles en el exterior, podemos nombrar la ciudad de Arrecife, capital del archipiélago Lanzarote, perteneciente a las Islas Canarias (España). En el año 2005 se realizó un informe para evaluar su accesibilidad, donde un total de 190 establecimientos de la isla fueron analizados y evaluados exhaustivamente durante más de cinco meses: establecimientos hoteleros, edificios públicos, centros de cultura y ocio, instalaciones deportivas, plazas y jardines, playas y avenidas marítimas, etc. De esta manera, se realizó una clasificación de los mismos en: accesible, practicable e inaccesible.<sup>40</sup>

Por otra parte, en una investigación de la Fundación Eroski, publicada en Diciembre de 2007 por la revista “Consumer Eroski” sobre accesibilidad urbana, se realizaron diferentes visitas a 18 ciudades de España. En cada una de ellas, la accesibilidad fue analizada por una persona en silla de ruedas, un sordo y un no vidente. Dicha investigación arrojó que, las ciudades con más accesibilidad para personas con capacidades motoras restringidas fueron las de Granada, Málaga, Pamplona y Valencia; y los mejores resultados se obtuvieron en las visitas al ayuntamiento, las instalaciones sanitarias de atención primaria y los viajes en autobús; por otro lado, la adaptación en el centro urbano fue calificada como “aceptable”.

Por último, cabe destacar que la ciudad más accesible en todo sentido es A Coruña, ya que no sólo posee instalaciones para personas con movilidad reducida, sino que también las posee para aquellas que son ciegas y sordas.<sup>41</sup>

## EJEMPLOS DE CIUDADES ACCESIBLES A NIVEL NACIONAL

Pese a numerosos Programas de Sensibilización y a la legislación vigente desde hace 25 años, la problemática de la accesibilidad en Argentina continúa sin reflejarse consistentemente en modificaciones del hábitat construido.<sup>42</sup> En la Argentina, existe el denominado “Plan Nacional de Accesibilidad Urbana, Edilicia, Comunicacional y del Transporte”, desarrollado por la CONADIS (Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas), y cuyo objetivo general es, entre otras cosas, analizar, comparar y reelaborar las legislaciones provinciales y municipales llegando a la modificación y/o creación de los Códigos de Edificación, Planeamiento y Zonificación.<sup>43</sup>

Cabe mencionar, por ejemplo, que las ciudades de Tandil<sup>44</sup> (provincia de Buenos Aires) y San Martín de los Andes (provincia de Neuquén) poseen servicios turísticos para este segmento de personas (con alojamientos accesibles, establecimientos gastronómicos accesibles, y lugares públicos y privados con accesibilidad física). Es por eso que las mismas podrían ser denominadas como “ciudades accesibles”.

Por otro lado, si bien no es una ciudad, se destaca al Parque Nacional Iguazú, ya que es, casi en su totalidad, accesible para todas las discapacidades.<sup>45</sup>

<sup>39</sup> [http://www.articulosinformativos.es/Turismo\\_para\\_Todos-a1034938.html](http://www.articulosinformativos.es/Turismo_para_Todos-a1034938.html)

<sup>40</sup> <http://www.polibea.com/turismo/boletinesAnteriores/2005/octubre/breves/lanzarote.htm>

<sup>41</sup> <http://mundoelevacion.wordpress.com/2008/09/24/accesibilidad-en-ciudades-espanolas/>

<sup>42</sup> <http://www.rumbos.org.ar/programa-nacional-ciudades-accesibles/>

<sup>43</sup> [http://www.cndisc.gov.ar/doc\\_publicar/pna.htm](http://www.cndisc.gov.ar/doc_publicar/pna.htm)

<sup>44</sup> Información brindada por la Oficina de Turismo de la Municipalidad de Tandil.

<sup>45</sup> [http://www.iguazuargentina.com/espanol/noticias/novedades/naturaleza\\_sin\\_barreras.html](http://www.iguazuargentina.com/espanol/noticias/novedades/naturaleza_sin_barreras.html)



# METODOLOGÍA

El presente es un trabajo del tipo descriptivo en el cual se realiza un estudio ordenado y por etapas, interrelacionadas entre sí, para alcanzar los objetivos planteados.

Para ello, primero se realiza un análisis de la **información preexistente** sobre el tema de estudio, y luego, un **trabajo de campo** que tiene 7 grupos de análisis:

- ◆ Sector hotelero.
- ◆ Sector gastronómico.
- ◆ Sector de intermediación (agencias de viajes; con la inclusión de guías de turismo locales).
- ◆ Turistas y/o excursionistas.
- ◆ Residentes locales.
- ◆ Organismos públicos del municipio de Azul.
- ◆ Instituciones intermedias vinculadas al turismo y vecino impulsor de obras en la ciudad para personas con capacidades motoras restringidas.

Se utilizan distintas metodologías para el estudio de cada uno de ellos, que se enumeran y describen a continuación.

## TRABAJO DE CAMPO

» Entrevistas mixtas para obtener opiniones a líderes de opinión.

Estas se realizan a los llamados líderes de opinión, que son aquellos que poseen, ya sea por conocimiento o por la autoridad de su puesto, la capacidad de representar a un grupo de personas o una parte importante de la sociedad. De esta forma se reduce el número necesario de entrevistas para obtener los resultados deseados, lo que permite ahorrar tiempo. El objetivo de las entrevistas es obtener opiniones acerca de la realidad del destino, aspectos positivos y negativos en materia turística, cuáles considera que son los recursos turísticos más importantes que posee la ciudad, cuál es el nivel de coordinación entre el sector público y privado para atender al segmento de turistas con capacidades motoras restringidas, aspectos legales en materia de accesibilidad, y cuál es el grado de factibilidad para proyectar a Azul como una ciudad accesible para dicho segmento.

» Encuestas con preguntas cerradas y semi abiertas dirigidas al sector **hotelero, gastronómico**, al de **intermediación** (*agencias de viajes y guías de turismo locales*), y también para los **turistas y/o excursionistas**, y para los **residentes de la ciudad de Azul**.

Tienen especial importancia para marcar tendencias sobre los temas que se encuesten, a diferencia de las entrevistas que expresan juicios de valor.

A través de un cuestionario previamente establecido y estructurado se obtiene información de los encuestados, quienes son una muestra representativa del universo a observar. Las mismas se realizan de forma personal.

En el **trabajo de campo** se toma una **muestra no probabilística** que conforma nuestro público objetivo, ya sea para los *turistas y/o excursionistas* como para los *residentes locales*. En cuanto a los primeros, cabe mencionar que no existen relevamientos estadísticos previos que aporten información sobre el flujo de personas que visitan la ciudad, períodos del año que registran mayor afluencia, tipo de segmento al cual pertenece el turista medio que visita la ciudad, principales motivaciones de los mismos, entre otras. Sólo hay datos brindados por la *Secretaría de Turismo, Cultura y Educación de la Municipalidad de Azul* sobre la cantidad de turistas que se hospedan en las diferentes modalidades de alojamiento que cuenta la ciudad, cantidad de días que se alojaron y procedencia de los mismos; en base al número de turistas que consultan diariamente la *Oficina de Turismo de Azul* durante el transcurso de la semana. Por lo tanto, la elección de las unidades de análisis estará sujeta a los datos brindados por ese organismo *durante los meses de Junio a Noviembre de 2009*. Y para el caso de los **residentes de la ciudad de Azul**, se toma como base los datos suministrados por el *INDEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos)* sobre el censo realizado en el año 2001.

Con este relevamiento se pretende obtener conclusiones de utilidad para este trabajo en particular y que en un futuro pueda servir como base para otros trabajos con un estudio de mercado más profundo.

El **tamaño de la muestra** se calculó con la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

**Para el caso de Residentes Locales:**

n= nº de elementos de la muestra

N= nº de elementos del universo

p/q= probabilidades con las que se presenta el fenómeno (que sean *residentes de la ciudad de Azul*)

Z<sup>2</sup>= valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido

E= margen de error permitido

Entonces:

$$n = \frac{2^2 \times 95 \times 5 \times 56.696^{46}}{4^2 \times (56.696 - 1) + 2^2 \times 95 \times 5}$$

$$n = 118$$

<sup>46</sup> Cantidad de habitantes de la ciudad de Azul.



El **tamaño de la muestra** debe ser de **118 personas**. En este caso, se ha hecho un relevamiento de **120 personas**.

#### Para el caso de Turistas y/o Excursionistas:

$n$  = nº de elementos de la muestra

$N$  = nº de elementos del universo

$p/q$  = probabilidades con las que se presenta el fenómeno (que sean *turistas y/o excursionistas de Azul*)

$Z^2$  = valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido

$E$  = margen de error permitido

Entonces:

$$n = \frac{2^2 \times 95 \times 5 \times 545^{47}}{4^2 \times (545 - 1) + 2^2 \times 95 \times 5}$$

$$n = 97$$

El **tamaño de la muestra** debe ser de **97 personas**. En este caso, se ha hecho un relevamiento de **100 personas**.

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PREEXISTENTE

Se recopila información de bibliotecas e Internet relacionada con el tema de estudio.

Luego se hace una preselección de la información leída, para más tarde analizar detenidamente aquella que aporte nuevos datos de relevancia para la tesis.

Justamente, este método es el más utilizado, debido a que la hipótesis que se plantea requiere de un estudio teórico del que ya existe información y datos estadísticos (a nivel internacional y nacional) que se analizan para utilizar aquellos que se consideran relevantes para este trabajo.

## LA ENTREVISTA

Se utiliza la entrevista mixta<sup>48</sup>, que se realiza en base a un formulario previamente preparado y normalizado, a través de una lista de preguntas establecidas con anterioridad. Dichas preguntas se formulan de acuerdo al entrevistado, ya sea en función al cargo que desempeña o bien al grado de importancia del tema en cuestión; permitiendo que se expresen en sus respuestas, y obteniendo así una amplia información sobre aspectos relacionados al tema central de esta tesis.

<sup>47</sup> Datos brindados por la Oficina de Turismo y Patrimonio de Azul.

<sup>48</sup> Blanchet, A. y otros, "Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. Datos. Observación. Entrevista. Cuestionario", Editorial Narcea, Madrid, 1989.



## CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DE LAS ENTREVISTAS

A continuación se detalla quiénes fueron los entrevistados (ver Anexo I “Entrevistas a líderes de opinión”):

- **Funcionarios municipales de la ciudad de Azul:**

- **Néstor Andrés Arrazola.**

Técnico Superior en Turismo. Especializado en “Gestión y Desarrollo de Turismo Sustentable” de la Universidad Nacional de Mar Del Plata.

Responsable de la Oficina de Turismo y Patrimonio de la ciudad de Azul (dependiente de la Secretaría de Turismo, Cultura y Educación).

Entrevistado el día 5 de Febrero de 2010.

- **Betina Aguilar.**

Licenciada en Terapia Ocupacional.

Responsable del Área Adultos Mayores, Discapacidad y Programas Especiales (dependiente de la Secretaría de Salud y Desarrollo Social).

Entrevistada el día 11 de Febrero de 2010.

- **Otras entrevistas:**

- **Marta Sardón.**

Licenciada en Comunicación Social.

Coordinadora de la Subcomisión de Turismo del CEDA (Centro Empresario de Azul).

Entrevistada el día 21 de Octubre de 2009.

- **Franco Horak.**

Vecino impulsor en la implementación de rampas para personas con capacidades motoras restringidas en la ciudad de Azul.

Entrevistado el día 29 de Octubre de 2009.

## LA ENCUESTA

Están compuestas, por un lado, con preguntas cerradas, semi abiertas y abiertas, de acuerdo al sector encuestado (sector **hotelero, gastronómico, de intermediación, turistas y/o excursionistas, y residentes de la ciudad de Azul**) para que puedan explayarse en sus respuestas. Dentro del mismo, se busca hacer un relevamiento de los diferentes sectores, y tener un diagnóstico sobre la infraestructura que presentan en la actualidad en cuanto a la accesibilidad física. Y además, se pretende saber su opinión sobre el grado de interés y viabilidad del proyecto en cuestión.

Y por otra parte, se fija de antemano un conjunto de atributos, y luego, mediante una **escala de Likert**<sup>49</sup> y **de diferencial semántico**<sup>50</sup>, se mide la percepción del individuo

<sup>49</sup> Morales, P., Urosa, B. y Blanco, A. “Construcción de escalas de actitudes tipo Likert. Una guía práctica”, La Muralla, Madrid, 2003.

<sup>50</sup> Corraliza, José Antonio, “La experiencia del ambiente”, UNED, Madrid, 1997.



para cada uno de ellos, capturándose de esta forma el componente común de la imagen de un determinado destino. Dicha escala está compuesta por una serie de enunciados, donde los encuestados deben ponderar, con una escala numérica, su grado de conformidad para cada uno de ellos. Esto permite obtener resultados cualitativos y cuantitativos para desarrollar las posteriores conclusiones de manera precisa y con gráficos que complementen su lectura.

## CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DE LAS ENCUESTAS

A continuación se detallan las características y especificaciones de las encuestas a los turistas y/o excursionistas, y residentes de la ciudad de Azul (ver Anexo I “Encuestas”):

Éstas se realizan en forma directa, o sea, cara a cara. Y cabe destacar, que para el caso de las encuestas realizadas a los **turistas y/o excursionistas**, y **residentes de la ciudad de Azul**, fueron relevadas en 3 sitios turísticos elegidos por la cantidad de visitantes y residentes locales que allí suelen concurrir:

- Plaza “San Martín”, Parque Municipal “Domingo Faustino Sarmiento” y Balneario Municipal “Almirante Guillermo Brown”.
- Otras fueron relevadas en algunos de los hoteles y restaurantes de la ciudad tomados al azar, para de esta forma obtener un perfil de turista distinto al que puede encontrarse en esos sitios turísticos. Del mismo modo, para el caso de los residentes locales, las mismas fueron relevadas en distintos barrios, para tener opiniones variadas en cuanto a la percepción de la ciudad.

Por lo tanto, este estudio se limita al análisis de los **turistas y/o excursionistas**, y **residentes locales** que se encuentran en dichos lugares durante los meses de Septiembre, Octubre, y Noviembre de 2009.

## COMPONENTE COMÚN

La medición del componente común de la imagen a través de la técnica estructurada requiere la definición de un listado de atributos que caracterice convenientemente al destino. Estos se seleccionaron en base a las entrevistas a referentes locales, trabajos de investigación sobre otros destinos similares, acciones de promoción y comunicación del destino.

En concreto, se eligieron 29 atributos cognitivos y 10 atributos afectivos.

Cabe destacar que, por un lado, se hará un estudio agrupado por los sectores que conforman la oferta turística de Azul (sector **hotelero**, **gastronómico**, de **intermediación**, y **residentes locales**), y por el otro, se estudiará en forma separada la opinión que disponen los **turistas y/o excursionistas**, y los **residentes locales**. Ambos estudios se rigen en base a los atributos cognitivos que se recogen mediante la **Escala de Likert** de 7 posiciones (*1= muy malo; 2= malo; 3= regular; 4= aceptable; 5= bueno; 6= muy bueno; y 7= excelente*), mientras que para los atributos afectivos se emplea una escala de **diferencial semántico** (Escala de Osgood) también de 7 posiciones (*de -3 en el polo negativo a +3 en el positivo*), presentando los adjetivos de esta última en una *estructura bipolar de pares antónimos*<sup>51</sup>.

<sup>51</sup> Ver “Anexo: Modelo de Encuestas. Modelo de Cuestionarios Aplicados a Todos los Sectores. Punto 2”.

## ATRIBUTOS COGNITIVOS Y AFECTIVOS DEL COMPONENTE COMÚN DE LA IMAGEN

### ATRIBUTOS COGNITIVOS

- Accesos a la ciudad.
- Entorno paisajístico de la ciudad.
- Cantidad de atractivos turísticos.
- Calidad de los atractivos turísticos.
- Estado de los atractivos turísticos.
- Cantidad de parques, espacios verdes/naturales.
- Calidad de los parques, espacios verdes/naturales.
- Estado de los parques, espacios verdes/naturales.
- Cantidad de atractivos arquitectónicos.
- Calidad de los atractivos arquitectónicos.
- Estado de los atractivos arquitectónicos.
- Cantidad de lugares de interés histórico y/o cultural (monumentos, museos).
- Estado de los lugares de interés histórico y/o cultural (monumentos, museos).
- Accesibilidad física de los lugares de interés histórico y/o cultural (monumentos, museos).
- Cantidad de espacios que ofrecen actividades culturales (cine, música, exposiciones, teatro).
- Accesibilidad física en los espacios que ofrecen actividades culturales (cine, música, exposiciones, teatro).
- Calidad del servicio de alojamiento.
- Relación precio - calidad del servicio de alojamiento.
- Accesibilidad física en el servicio de alojamiento.
- Variedad en la oferta gastronómica.
- Calidad en la oferta gastronómica.
- Relación precio - calidad en la oferta gastronómica.
- Accesibilidad física en la oferta gastronómica.
- Calidad de los medios de transporte internos.
- Accesibilidad física en los medios de transporte internos.
- Cantidad de rampas dentro del centro urbano.
- Estado de las rampas dentro del centro urbano.
- Cantidad de rampas fuera del centro urbano.
- Estado de las rampas fuera del centro urbano.

### ATRIBUTOS AFECTIVOS

- Azul es un destino turístico desagradable – agradable.
- Azul es un destino turístico aburrido – divertido.
- Azul es un destino turístico costoso – barato.
- Azul es un destino turístico bullicioso – silencioso.
- Azul es un destino turístico sucio – limpio.
- Azul es un destino turístico antiguo – moderno.
- Azul es un destino turístico inseguro – seguro.
- Azul es un destino turístico estresante – relajante.
- Azul es un destino turístico insignificante – grandioso.
- Azul es un destino turístico hostil – hospitalario.



---

## FORMA DE PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se presentan de forma separada los resultados de cada una de las metodologías, para entender cómo se obtuvieron y para facilitar su posterior clasificación. Se busca, además, un ordenamiento que pondere según su importancia cada uno de los datos obtenidos y de ser posible, de manera cuantificada. Con esto se pretende presentar los resultados de manera que se comprenda de dónde provienen para luego compararlos a través de distintas metodologías.

Igualmente y en forma de conclusión, se hace una interpretación de los datos más relevantes obtenidos en cada una de las metodologías de investigación utilizadas, para que no sean simplemente datos sueltos, sino que contribuyan a resolver el tema a investigar.

Para hacerlo de forma aún más clara, se utilizan cuadros comparativos y gráficos que permiten una rápida lectura de los mismos.

Una vez completadas cada una de estas etapas y su análisis correspondiente, se plantea a modo de conclusión, lineamientos estratégicos para resolver los problemas detectados y mejorar la accesibilidad física en los establecimientos turísticos y espacios públicos de la ciudad.

# TÍTULO I: CIUDAD DE AZUL

## CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES SOBRE LA CIUDAD DE AZUL

En este capítulo, se describirán básicamente los aspectos generales que posee la ciudad de Azul, ya sea en cuanto a las características geográficas, y sus principales particularidades, como a los principales hechos que dieron origen a la historia del pueblo azuleño.

### 1.1 ASPECTOS GEOGRÁFICOS<sup>52</sup>

Azul es una ciudad ubicada en el centro de la provincia de Buenos Aires, en la región denominada “Pampa Húmeda”. Rodeado de sierras y llanuras, combina ganadería, agricultura e industria, una interesante historia de fortines y malones, y una vida cultural y educativa que mantiene el impulso de los primeros años.

El Partido de Azul posee una superficie de 6.615 km<sup>2</sup>, ocupando el 2,6% de la Provincia.

Es una zona caracterizada por su clima templado, con una temperatura media anual de 13° C. En verano, el promedio sube a 20° C y, en invierno, baja a 10° C. Las precipitaciones medias anuales oscilan los 960 milímetros.

Posee extensos campos fértiles, los cuales favorecen a la producción agropecuaria. Además, presenta una rica vegetación y fauna, donde en esta zona del país se pueden ver especies únicas, lo que permite el desarrollo de la caza, la pesca y el avistaje de aves.

Se divide en dos regiones geográficas bien diferenciadas: al norte hay bañados y lagunas formados en las depresiones por efecto de las lluvias. Al sur, en una parte del

---

<sup>52</sup> <http://www.azulesturismo.com.ar>



sistema serrano de Tandilia, unos 50 km de cumbres redondeadas que presentan un componente principal de granito. Este grupo rocoso abarca los cerros Peregrino, La Plata, Colorado, Chico y Águila.

Existen dos cuencas hidrográficas: la del arroyo Azul, que nace al oeste de Chillar y desagua en el Canal 11 al sudoeste de Las Flores; y el arroyo de los Huesos, que marca el límite con los partidos de Rauch y Tandil. Entre las lagunas más importantes se destacan: La Barrancosa, Burgos, San Luis, Los Ranqueles, La Mostaza, Cortaderas, Morué, La Tosta, La Nutria y Laguna del Chillar.

Una extensa llanura fértil combinada con milenarias sierras hace que sus campos sean propicios para la producción agropecuaria a gran escala junto con emprendimientos comerciales, industriales y de servicios. Todo ello hace a la variedad de su agricultura -se cultivan cereales y oleaginosas-, al desarrollo ganadero -basado en la cría de bovinos en grandes estancias- y a las destacadas producciones en lanas, leche y miel. Figuran más de 2.000 comercios, una industria manufacturera en desarrollo, agroindustrias, industrias metalmecánicas, alimentarias, químicas y de construcción como también numerosas instituciones.

Estar en el centro de la provincia le brinda una gran accesibilidad desde y hacia los principales centros urbanos. A la ciudad llegan las rutas nacionales N° 3 y 226, las provinciales N° 51 y 60, y el Ferrocarril General Roca.

Comprende varias localidades y parajes: **Ariel, Cacharí, Chillar, 16 de Julio, Lazzarino, Martín Fierro, Miramonte, Nieves, Pablo Acosta, Parish y Shaw**, muchas de ellas nacidas como estaciones del Ferrocarril del Sud. A su vez, limita con los Partidos de Olavarría, Tapalqué, Las Flores, Rauch, Tandil y Benito Juárez.

Según el Censo Nacional del año 2001, el Partido de Azul tiene una población de 62.996 habitantes, lo que arroja una densidad de 9,52 habitantes por km<sup>2</sup>.

## 1.2 HISTORIA<sup>53</sup>

Los primeros pobladores del suelo azuleño fueron los pampas, aborígenes que, hacia los inicios del siglo XIX, se dedicaban a la caza, la pesca, el tejido, utilizaban boleadoras y lanzas para su defensa y supervivencia, y cuyo medio de transporte era el caballo.

Esta zona central de la provincia de Buenos Aires era de las más pobladas por la continua presencia de agua facilitada por los arroyos Azul y Tapalqué, las vertientes de las sierras y las lagunas.

Militarmente estaban organizados: como líder se encontraba el cacique (jefe de la tribu), y la base de esta fuerza eran los aborígenes de pelea, quienes formaban unidades al mando de capitanejos.

“Azul” es la traducción al castellano del nombre que su pueblo originario, los aborígenes pampas, daban al arroyo: “Callvú Leovú”.

Azul se constituyó en un hito durante la dura lucha entre el mundo blanco, con su objetivo de expansión al interior sureño, y los pueblos autóctonos, y la ardua resistencia que presentaron en el marco de la avanzada de frontera. La colonización del territorio por los blancos se tradujo en enfrentamientos y malones aunque también, con el tiempo, en frágiles acuerdos y treguas.

---

<sup>53</sup> Información Municipal.

Sólo por excepción algunos cristianos, al tomar posesión de la tierra indígena, les aseguraban el alimento y, en lugar de someterlos, supieron conquistarlos. Pero las invasiones de araucanos liderados por el cacique Calfucurá despertaron en los pampas el deseo de conservación de los dominios de sus antepasados milenarios, surgiendo entonces los indígenas amigos y los enemigos de los blancos. Los caciques más relevantes de la región eran Juan Catriel (“el Viejo”) y Juan Manuel Cachul.

Hacia 1832, el Coronel de Milicias Don Pedro Burgos partió desde la estancia “Los Milagros” (Partido de Chascomús) al mando de un grupo de familias que viajaban en carretas y galeras, con el objetivo de cumplir un mandato de Don Juan Manuel de Rosas: fundar la ciudad de Azul como fuerte para el enfrentamiento con los pueblos originarios. La misma fue organizada en el lugar que ocupa hoy la Plaza “San Martín” a unos 400 metros del arroyo Azul, y quedaba delimitado por lo que hoy son las calles avenidas Mitre y 25 de Mayo, calle Catamarca y el arroyo Azul. Se denominó “Fuerte Azul de San Serapio Mártir del arroyo Azul”, y representó, desde entonces, un lugar estratégico, gracias a su arroyo de aguas permanentes y su ubicación, que le permitió desarrollarse como sitio concentrador de actividades económicas y militares en el avance de la civilización hacia el desierto.

En 1836, asumió sus funciones el primer Juez de Paz Manuel Capdevilla y al año siguiente llegó la primera maestra de la comarca, Sor Gregoria Tapia. El Fuerte dio entonces origen a la ciudad y la misma contó con una población pujante, contando para 1837 con su primera escuela y para 1854 con el primer transporte público, 6.000 habitantes, 42 pulperías, 3 jabonerías, 10 quintas, 2 hornos de ladrillos, 4 chancherías, 2 boticas, 2 bares con billares, 1 fábrica de carros, 2 lavaderos de lana, 6 asientos de tahona, 3 médicos, y en los campos circunvecinos existían 397 establecimientos, 51 agricultores, 252.471 cabezas de ganado vacuno, 40.914 caballos, 120.855 ovejas y 1.567 cerdos.

Sin embargo, los duelos con los pampas no cesaban; hacia 1855 Azul sufrió el más terrible malón, cuando 5.000 lanceros de Calfucurá cayeron sobre el Fuerte, llevándose 150 cautivas y más de 150.000 cabezas de ganado. Luego de una etapa de enfrentamientos, en 1856 se consolidó un acuerdo entre el General Manuel Escalada y el Cacique Juan Catriel, el cual permitió la paz y hasta un asentamiento indígena en el pueblo (el actual barrio “Villa Fidelidad”). En ese mismo año, el Juez de Paz Luis Cornille instaló la primera Comisión Municipal de Azul.

En esa época, también contribuyó a la pacificación y al acercamiento de los pampas la actividad comercial, que se había intensificado por la reciente presencia de pulperías: los naturales producían con el trabajo de los cueros de vacunos, nutrias y venados maneas, riendas, lazos, bozales, estribos, látigos y ponchos que cambiaban, en forma de trueque, con los blancos por manufacturas, azúcar, armas como puñales, facones y lanzas, utensilios y cuchillos, lana para sus tejidos en telar, y caballos.

Finalmente, como solía suceder, Juan Catriel se incorporó a las tropas nacionales y más tarde lo hizo su hijo Cipriano, quien fuera asesinado por su hermano Juan José Catriel tras luchar contra Calfucurá.

Por su parte, en el año 1863 se trajo desde Italia la imagen de Nuestra Señora del Rosario (patrona de Azul), la misma que luce en el altar mayor de la Catedral desde hace más de 130 años. Tres años más tarde, murió en Azul Juan Catriel.

Luego, el 2 de Mayo de 1871, los caciques Calfuquir y Chipitruz enfrentaron en la “Laguna de Burgos” a los Lanceros de Catriel y a la Caballería del Coronel Francisco D’ Elia. Y en 1872 se libró la batalla de San Carlos.

Para 1873, Azul poseía 10.000 habitantes y 228 comercios, y representaba por entonces la principal guarnición de la frontera al mando del General Ignacio Rivas.

Dos años después llegarían desde Buenos Aires el tren y el tendido telegráfico, produciéndose un desplazamiento poblacional (instalándose familias, comercios, barracas y fábricas) en torno a la Estación Ferroviaria. Además, este nuevo medio de



transporte permitió el arribo de inmigrantes de las más diversas zonas, que se instalaban y emprendían variadas actividades económicas, tanto rurales como urbanas. Italianos, españoles, franceses, sicilianos, vascos, bearneses, y suizos se agrupaban y constituían sociedades de ayuda mutua.

En 1867 se instala el primer banco, y en los años posteriores la ciudad ya contaba con tiendas y negocios importantes, una compañía de seguros y hasta con fábricas de carruajes y talleres de reparación de carros. En las últimas dos décadas del siglo XIX la población de la ciudad ascendía a 23.000 habitantes.

Por su parte, se concretaron numerosas obras públicas y privadas, adelantos edilicios y socioculturales en el marco de un crecimiento poblacional y económico vertiginoso. Se pueden citar como ejemplos de este progreso: la fundación de diferentes instituciones (como escuelas, hospitales, clubes, hospitales, reparticiones del Poder Judicial), asociaciones (como la “Asociación Española de Socorros Mutuos”), y en 1883 la “Sociedad Rural de Azul”.

En 1886 se habilitaron los llamados “Baños de Natación” (lo que hoy es el Balneario Municipal “Almirante Guillermo Brown”), se inauguraron también el Palacio Municipal, la Biblioteca Popular de Azul “Bartolomé J. Ronco”, y los primeros periódicos, teléfonos y parroquias. Dos años después, asumió el primer Intendente de Azul, Pedro Oubiñas, siendo presidente del Concejo Deliberante Florencio M. Riviere. Luego, sería el turno del Dr. Angel Pintos, quien ejerció la Intendencia Municipal por tres períodos consecutivos, caracterizándose su administración por una serie de adelantos y mejoras de carácter edilicio, económico y policial.

En fin, el progreso socioeconómico alcanzado por Azul y el hecho de ser un importante centro agrícola-ganadero determinó que, a través de la Ley 441 de 1895, fuese reconocida como Partido. El mismo, a comienzos del siglo XX, poseía varias fábricas importantes (algunas de ellas iniciativas de la familia Piazza), y una notable actividad cultural centrada en el Teatro Español (inaugurado en 1897).

En 1917 se había fundado la “Liga Comercial e Industrial”, que contribuyó a impulsar el desarrollo local, y en 1924 la “Compañía de Electricidad de Azul S.A.”, formada por capitales locales, que fue determinante para el futuro crecimiento industrial de las próximas décadas con el surgimiento de empresas como “Sudantex”, Cerámica “San Lorenzo” y “LuzAzul”, entre otras.

En 1959, se realizó la Primera Conferencia de promoción Turística, se entregó la obra de la red cloacal y se comenzó con el desarrollo de la red de rutas pavimentadas que confluyen en Azul. Hacia la década del '70 comenzaron a surgir importantes industrias, como la Cerámica “San Lorenzo”, “LuzAzul”, el servicio de alumbrado a gas de mercurio, entre otras.

En 1973, se inicia con el trágico asalto subversivo a la guarnición militar de Azul, donde muere el jefe del Regimiento 10 Húsares de Pueyrredón Coronel Don Camilo Gay, su esposa y el soldado Daniel González (que es capturado para ser asesinado 11 meses más tarde). Se inaugura el centro de ayuda al enfermo cardíaco con marcapasos. Se funda la asociación Azuleña de Voleibol.

En 1980, se inauguró el Salón Cultural del Teatro Español, fruto del esfuerzo de la comisión de reconstrucción. Y en 1983, Azul vuelve al régimen democrático y elige a su nuevo Intendente Rubén César De Paula.

Como hecho trascendente, tanto a nivel nacional como mundial, el 23 de Enero de 2007, la UNESCO (*United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*) traducido al español como *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*, a través de su Centro Castilla - La Mancha declaró a Azul como “Ciudad Cervantina de la Argentina”.

Y por último, es importante destacar que recientemente Azul ha sido incluida dentro de las 20 ciudades para integrar la Agenda Oficial del Bicentenario por su diversidad cultural.



# CAPÍTULO 2: CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO EN LA CIUDAD DE AZUL

En este capítulo, se describirán básicamente las principales características que posee la actividad turística en la ciudad de Azul, donde primeramente se conocerán los aspectos relacionados al turismo para tener una enfoque general sobre la situación actual de la misma.

Además, se hará incapié en el análisis de la oferta y la demanda turística de la ciudad de Azul, con el objeto de estudiar cómo se está desarrollando la actividad en la actualidad.

Y por último, se estudiará el nivel de accesibilidad que posee actualmente la ciudad en el sector público y privado, para atender especialmente a las necesidades de los potenciales turistas con capacidades motoras restringidas que quieran visitar la misma.

## 2.1 EL TURISMO EN LA CIUDAD DE AZUL

Si bien el tema de investigación principal refiere a la ciudad de Azul como destino accesible para personas con capacidades motoras restringidas, es necesario conocer otros aspectos relacionados a la actividad turística en la ciudad que permitirán tener una visión general de la situación del destino, y así lograr una mejor comprensión de la realidad actual de la misma.

A través de las entrevistas realizadas a referentes locales se pudo obtener información importante sobre los principales temas que competen a la actividad turística de la ciudad de Azul, y más en especial al tema que se refiere esta tesis.

En esta primera instancia se hace hincapié en la situación actual de la actividad (principales productos y realidad en el mercado), la situación actual del sector público y acciones desarrolladas, y la situación del sector privado e influencia en las políticas a nivel local.

El **turismo en Azul** constituye un fenómeno relativamente nuevo, visualizándose en la actualidad un nuevo escenario para la actividad turística, el cual contribuye a la diversificación de la economía local.

Azul es una ciudad que alberga un legado cultural y arquitectónico destacado, el cual atrae turistas desde hace varios años.

Cabe señalar, que puede reconocerse a la ciudad de Azul como un destino que no ha alcanzado aún la madurez. Por su parte, la oferta tiende a especializarse, ampliando las alternativas y actividades de manera que los turistas puedan elegir por sus propios gustos y/o preferencias.

Néstor Andrés Arrazola, Técnico Superior en Turismo (especializado en “Gestión y Desarrollo de Turismo Sustentable”) y encargado de la *Oficina de Turismo y*



*Patrimonio de la Municipalidad de Azul*, nos dice que “el turismo en la última década ha sido de crecimiento sostenido, y se ha trabajado en la promoción y difusión del patrimonio turístico que tiene el partido, realizando asimismo esfuerzos tendientes a posicionar a la ciudad en el ámbito regional, provincial, nacional e internacional. Se han promovido, además, las inversiones en infraestructura y obra pública vinculadas a la actividad turística y la inversión privada.

Por su parte, en el año 2001 se participó por primera vez en la FIT (Feria Internacional de Turismo), mientras que Azul ha participado de la FEBAT (Feria Buenos Aires Turismo) desde su primera edición allá por el año 2004. Se trabajó también en el Plan Estratégico de Azul, donde el Turismo quedó como uno de los ejes de desarrollo de la ciudad y el Partido.

Se firmaron convenios de colaboración con organismos oficiales e instituciones, como por ejemplo, la Administración de Parques Nacionales (APN) con la cual se trabajó en conjunto en la Planificación del Área Natural Boca de las Sierras, también se renovó el convenio que la Municipalidad tenía con Fabricaciones Militares mediante el cual se autorizó al Municipio a hacer uso recreacional y turístico del Parador “Boca de las Sierras”, luego también se logró una ampliación del convenio que permitirá agregar al Parador 5 hectáreas de cerro, donde se construirá un sendero de interpretación de la naturaleza, y se consiguió la autorización para la construcción de un parador con servicios e infraestructura para el turismo y la recreación.

En un trabajo interdisciplinario y que involucró, además de las Áreas Municipales de Cultura y Turismo, a la Asociación Española de Socorros Mutuos y al Complejo Cultural “General San Martín”, que componen la Biblioteca Popular de Azul “Bartolomé J. Ronco”, la Casa Ronco y Hemeroteca de Azul y el Museo Etnográfico y Archivo Histórico “Enrique Squirru” se logró el 19 de Abril de 2007 la Declaración de Azul como “Ciudad Cervantina de la Argentina” (el cual posibilita la realización en forma anual del “Festival Cervantino”).

Asimismo, se firmó un convenio de colaboración con la Subcomisión de Turismo del Centro Empresario de Azul, mediante el cual se creó la página oficial de turismo “[www.azulesturismo.com.ar](http://www.azulesturismo.com.ar)”.

También se ha trabajado en la consolidación de Azul como destino turístico con especial hincapié en el Turismo Cultural y en la complementación con destinos próximos como Tandil y Olavarría.

En resumen, la actividad turística en Azul durante la última década ha mostrado un paulatino crecimiento por el cual se debe seguir trabajando. En el mes de Enero de este año, la Revista “Lugares” incluyó a Azul como uno de los 20 destinos que se perfilan para los próximos años. Tomando este reconocimiento como uno de los indicadores de resultados de gestión en turismo, aunque no en el único, en estos diez años aumentó la oferta de alojamiento tanto en hotelería como también en cabañas, estancias y otras modalidades. También se ha mostrado un crecimiento en lo referente a la oferta gastronómica y se está trabajando en lo concerniente a la oferta de esparcimiento, en lo referente a la mejora de espacios públicos.

Y por último, es importante destacar que recientemente Azul ha sido incluida dentro de las 20 ciudades para integrar la Agenda Oficial del Bicentenario de la Revolución de Mayo, siendo sede del Foro Temático “La Diversidad Cultural en el Bicentenario”, lo cual logra adquirir sin dudas una jerarquía excepcional que promueve e incrementa la llegada de turistas.”

Por su parte, Marta Sardón, Licenciada en Comunicación Social, y Coordinadora de la Subcomisión de Turismo del CEDA (Centro Empresario de Azul), afirma que “la actividad turística en los últimos 10 años ha crecido, y esto se evidencia debido a que se generó un cierto interés hacia el turismo en Azul, potenciado principalmente por el nombramiento de “Azul Ciudad Cervantina de la Argentina”; y esto se ve reflejado, por un lado, por el aumento de visitantes que recibe Azul durante todo el año, y por el otro,

por el aumento en la inversión privada (como son el incremento en el número de camas disponibles en el sector hotelero, y por la creciente instalación de cabañas en la ciudad, como las más importantes).”

Por otro lado, Néstor Andrés Arrazola, diferencia como factores positivos de la ciudad de Azul en materia turística “la estratégica ubicación y accesibilidad que brinda, el importante número de atractivos, tanto naturales (paisajes) como culturales, y la cada vez más creciente oferta de alojamiento y gastronomía, la tranquilidad, la limpieza y la cordialidad de los azuleños como los atributos que perciben los turistas. Otro factor positivo es que la ciudad no presenta estacionalidad, ya que sus principales atractivos no están vinculados al turismo de sol y playa, ni tampoco a la nieve.

De todas maneras, es necesario corregir puntos deficitarios, como la escasa profesionalización del sector en lo referente a prestaciones privadas, el involucramiento de la población en general en la actividad o como promotora del tal, etc.”

Además, Néstor Andrés Arrazola considera que “las políticas públicas de inversión en turismo son adecuadas, respecto a esto me parece importante resaltar a la inversión que en materia de Señalética turística se está llevando adelante; en los próximos meses la ciudad inaugurará el sistema de Señalética turística, cuya realización tiene un costo total de \$167.548,70, y que fue financiado en parte por la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires (\$103.572,00). Otra inversión pública en materia de turismo y esparcimiento que sumará infraestructura al proyecto de puesta en valor del “Camino Interserrano Bonaerense” es el, ya en construcción, Parador Turístico “Boca de las Sierras” en la Ruta Provincial N° 80, con una inversión cercana a los \$1.500.000,00.- Otras inversiones en turismo han sido el financiamiento de la página web “[www.azulesturismo.com.ar](http://www.azulesturismo.com.ar)”, la participación en ferias, workshops, giras y eventos de promoción turística como la FIT (Feria Internacional de Turismo), la FEBAT (Feria Buenos Aires Turismo), la Gira de Promoción Turística de la Provincia de Buenos Aires, la Fiesta de Chacarero en Chillar, la Fiesta Provincial de la Vaca, etc.). También, la Oficina de Turismo y Patrimonio de Azul ha apoyado a un importante número de instituciones y personas particulares que realizan eventos de interés turístico en la ciudad, como por ejemplo: el Encuentro Internacional de Teatro “Otoño Azul”, la Fiesta del Títere, la Fiesta Nacional de la Miel, el Torneo de Golf del Centro San Pablo, la Fiesta del Chacarero, la Fiesta del Aniversario de la Fundación de Pablo Acosta, el Encuentro de Hot Road, la ExpoTunnig, el Torneo Internacional de Natación del Club de Remo, la Cabalgata de la Asociación Argentina de Criadores de Caballos “Cuarto de Milla”, el Congreso Internacional de Hidrología de Llanuras, el Campeonato Nacional de Vuelo a Vela, el Festival Cervantino de la Argentina, la Exposición Angus, la Exposición de la Sociedad Rural de Azul, etc.

Asimismo, se trabaja de manera conjunta con otras Áreas Municipales en el embellecimiento y mantenimiento de paseos y atractivos, como por ejemplo: el Balneario Municipal “Almirante Guillermo Brown”, la Costanera “Cacique Catriel”, y el Parque Municipal “Domingo Faustino Sarmiento” (Proyectos: Puesta en Valor del Patio Andalúz -en ejecución- y Reconstrucción de las Compuertas y Canales Interiores, aún en proyecto y evaluación).”

En lo que respecta al nivel de coordinación entre el área de turismo municipal y los privados para atender al segmento de personas con capacidades motoras restringidas, Andrés Arrazola considera que “es prácticamente inexistente, pero desde la Oficina de Turismo y Patrimonio se está trabajando en relevar privados vinculados directamente con la actividad turística (alojamiento), y hasta el momento se presentó de motus propio un sólo prestador de transporte con unidades modificadas para transportar personas con discapacidades físicas.”



En lo que se refiere a determinar cómo cree que se encuentra la ciudad de Azul para recibir a turistas con capacidades motoras restringidas, Marta Sardón opina que “actualmente, la ciudad cuenta con accesos en prácticamente toda la ciudad, pero faltan condiciones que puedan favorecer a la ciudad de Azul para recibir a turistas con capacidades motoras restringidas. Esto se debe a que no hay una política municipal que contemple a este segmento de turistas (sólo hay esfuerzos aislados de vecinos para la implementación de rampas y accesos). Para ello, se deben crear políticas de inversión turística municipal para que los privados puedan contemplar a los turistas con capacidades motoras restringidas. Además, se debe destacar que la ciudad recibe anualmente una gran cantidad de turistas pertenecientes al segmento de la tercera edad, y ellos necesitan que los distintos sectores brinden un servicio acorde a sus necesidades.”

Además, considera que “es totalmente relevante, ya que se debería tomar conciencia de que cada familia que visite la ciudad puede tener un integrante que posea una capacidad motora restringida, y si queremos tomar al turismo como un herramienta más para el crecimiento de la ciudad, todos debemos tomar parte de ello (además, un factor importante es que no sólo se beneficiarían los turistas, sino que también los habitantes de la ciudad que transiten por la misma).”

Por último, Néstor Andrés Arrazola explica que “si bien es cierto que en la actualidad y en lo que va de la gestión del Dr. Omar Arnaldo Duclós como Intendente Municipal de Azul, las acciones tendientes a consolidar a la ciudad como un destino accesible para turistas con capacidades motoras restringidas no han sido suficientes, pero sí se considera exitosa la gestión que en Turismo en general se viene llevando a cabo.

Puntualmente, en lo referente a la accesibilidad, creo que por sus condiciones geográficas la ciudad tiene un potencial importante, ya que al estar emplazada en la llanura pampeana son pocas las barreras geográficas que conllevarían a tener barreras de accesibilidad en general, como, al contrario, experimentan otros destinos turísticos que tienen pendientes más marcadas en su territorio urbano. Esta fortaleza debería enriquecerse con obras y servicios que eliminen o disminuyan las barreras arquitectónicas y de accesibilidad, en general, al mínimo posible y plantear esto como una política de estado en el ámbito municipal y no como una política de gestión que podría discontinuarse de haber cambios en la conducción municipal.”

## 2.2 ANÁLISIS DE LA OFERTA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE AZUL

La **oferta turística** es, según la OMT (Organización Mundial de Turismo), el “conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”, es decir que, comprende un conjunto de unidades que se integran a un “todo” que es el percibido por el consumidor.

### 2.2.1 COMPONENTES DE LA OFERTA TURÍSTICA

- 1- Alojamiento.
- 2- Alimentación.

- 3- Transporte.
- 4- Ocio, Cultura, Actividades deportivas.
- 5- Compras.
- 6- Otras.

Estas actividades son realizadas principalmente en el lugar turístico, es decir, allí donde se establece la oferta turística; sin embargo, en algunos casos (como el del transporte) son “adquiridos” en otro lugar y “consumidos” parcialmente en el destino. Del mismo modo, estos componentes no son servicios exclusivos del turista, sino que muchos de ellos se “comparten” con el residente local, lo cual dificulta la correcta determinación del gasto turístico, y por ende, de la oferta turística. No obstante, una aproximación basada en la investigación de mercados aporta los datos necesarios para establecer un promedio de gastos turísticos.

En suma, cuando se habla de la oferta turística de un lugar es necesario analizar en qué rubros el turista puede gastar: alojamiento, gastronomía, transporte local, espectáculos, compras de artesanías, regalos y otras.

La oferta turística de Azul comprende aquellos establecimientos que han sido dispuestos para satisfacer a la demanda local, la de los viajeros de paso y la de los visitantes a nuestra ciudad entre las que se incluye la demanda turística.

## 1- ALOJAMIENTO

La oferta turística de plazas y servicios ofrecidos es variada y se ha diversificado en la última década. Esta oferta se compone de hoteles, cabañas, bases de campamento, campings, hospedajes y estancias. Básicamente, se encuentran equipados con las facilidades, el confort y la tecnología necesaria para lograr que el visitante se sienta complacido, teniendo en cuenta que los establecimientos son parte de la imagen orgánica del destino turístico.

Por su parte, cabe mencionar que las cabañas están construidas de diferentes características edilicias, ya sean con troncos, mampostería o madera, los cuales se distribuyen principalmente en el área peri-urbana y ofrecen un mayor o menor grado de sofisticación en cuanto a los gustos y/o preferencias de los turistas.

La oferta de alojamiento se compone de **11 establecimientos hoteleros** (540 plazas), que sumados a las cabañas, las estancias, y el Camping Municipal con el albergue **arrojan un total de 967 plazas disponibles**.

Por otro lado, este sector se caracteriza por ser en su mayoría negocios familiares, los cuales intentan tener una atención personalizada, para que quienes requieran de sus servicios lo hagan cumpliendo con sus gustos y/o preferencias.

CUADRO 1  
**CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO EN LA CIUDAD DE AZUL**

CATEGORÍA DE ALOJAMIENTO	CANTIDAD	Nº PLAZAS	% PLAZAS	SERVICIOS OFRECIDOS
Hoteles 3 estrellas	2	118	21.85%	Baño privado, TV, video, teléfono, Wi-Fi, aire acondicionado, música, bar, salas estar, sala para simposios, cocheras privadas.
Hoteles 2 estrellas	2	108	20.00%	Baño privado, TV, video, teléfono, Wi-Fi, aire acondicionado, música, bar, salas estar, sala para simposios, cocheras privadas.



Hoteles 1 estrella	3	141	26.11%	Baño privado, TV, video, teléfono, Wi-Fi, aire acondicionado, cocheras.
Hospedaje "A"	3	113	20.92%	Habitaciones con y/o sin baño privado, sala y TV, comedor, servicios media pensión y pensión completa.
Sin categorizar	1	60	11.11%	Habitaciones con y/o sin baño privado, sala y TV, comedor, servicios media pensión y pensión completa.
<b>TOTAL PLAZAS HOTELERAS</b>		<b>540</b>	<b>55.84%</b>	
Cabañas	5	76	17.79%	Cabañas totalmente equipadas con vajilla, fogón, entrada auto, actividades guiadas, cabalgatas, trekking, rappel, canotaje, etc.
Estancias	2	41	9.60%	Habitaciones con y/o sin baño privado, sala y TV, comedor, servicios media pensión y pensión completa. Fogón, entrada auto, actividades guiadas, cabalgatas, trekking, rappel, canotaje, etc.
Albergues	1	60	14.05%	Sin datos.
Camping	1	250	58.55%	Sin datos.
<b>TOTAL PLAZAS EXTRAHOTELERAS</b>		<b>427</b>	<b>44.16%</b>	
<b>TOTAL PLAZAS DE ALOJAMIENTO</b>		<b>967</b>	<b>100.0%</b>	

Fuente: Elaboración propia. Año 2010.

## 2- ALIMENTACIÓN

La gastronomía en la ciudad de Azul tiene las características típicas del centro pampeano, con los más importantes platos tradicionales y típicos de la región, conformando un atractivo en sí mismo para los turistas.

La oferta gastronómica azuleña se compone de **14 restaurantes**, que sumados a las parrillas, pizzerías, comidas rápidas, confiterías/café, y pubs/discotecas, arrojan un total de **43 establecimientos**.

Cabe destacar que la mayoría de los establecimientos que prestan este servicio se encuentran ubicados en el centro de la ciudad, con excepción de las parrillas, que generalmente se sitúan en el área peri-urbana, y, según los datos arrojados por las encuestas, **existen actualmente cubiertos para más de 2.700 comensales**.

En este sentido, puede decirse que la oferta gastronómica se ha ido incrementando en los últimos años y es una de las actividades comerciales de mayor crecimiento en la ciudad.

CUADRO 2  
DISTRIBUCIÓN DE LA OFERTA GASTRONÓMICA LOCAL

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	Nº LOCALES	CANTIDAD CUBIERTOS	% CUBIERTOS
Restaurante	14	878	31.96%
Parrilla	5	546	19.87%
Pizzería	7	360	13.10%
Comidas rápidas	5	205	7.46%
Confitería/Café	8	646	23.51%
Pub/Discooteca	4	112	4.07%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>2.747</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia. Año 2010.

### 3- TRANSPORTE

Se compone de 2 líneas de Ómnibus que recorren la ciudad con un total de 17 unidades, 23 agencias de remises con 74 vehículos habilitados, 3 empresas de combis con un total de 8 unidades afectadas al turismo (de las cuales, dos de ellas brindan servicios para personas con capacidades motoras restringidas), y 46 licencias habilitadas para taxis.

Por otro lado, los datos que arroja la Oficina de Tránsito – Terminal de Ómnibus de Azul señala que son doce las empresas de Ómnibus de larga distancia que acceden a la Terminal de Azul desde distintos lugares del país; y según los registros del año 2009 de la Oficina de Tránsito de la misma, arrojaron un total de 33.011 unidades entre arribos y partidas, dando un promedio de 300 pasajeros que bajan por día.

Además, la ciudad cuenta con el Parador “La Estrella”, ubicado en la Ruta Nacional N° 3 y la rotonda de acceso a la ciudad de Azul, el cual facilita el ascenso y descenso de pasajeros de 20 empresas provenientes de diferentes puntos del país, e inclusive del exterior.

Por otra parte, cabe mencionar el servicio diario de transporte de pasajeros de la línea ferroviaria FERROSUR (ex Ferrocarril Roca) que une la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Plaza Constitución) con Bahía Blanca y las estaciones intermedias.

### 4- OCIO, CULTURA, ACTIVIDADES DEPORTIVAS<sup>54</sup>

La ciudad de Azul posee sitios en los cuales se puede disfrutar del ocio, la cultura y actividades deportivas. A continuación, se detallarán aquellos sitios que reflejan lo mencionado anteriormente, con su correspondiente historia y sus principales características:

<sup>54</sup> Información brindada por la Oficina de Turismo y Patrimonio de Azul.



**Teatro Español de Azul:** En Azul, provincia de Buenos Aires, la Asociación Española de Socorros Mutuos construyó en estilo neoclásico el Teatro Español entre los años 1894 y 1897. Luego de medio siglo de esplendor, comenzó su deterioro por el paso del tiempo y la falta de mantenimiento, hasta que por el estado de abandono, sufrió su clausura en 1976.

El Teatro Español de Azul fue restaurado y puesto nuevamente en funcionamiento con el lujo de los más importantes edificios de fines de siglo XIX y el confort del siglo XXI. Su sala con forma clásica de herradura posee excelentes condiciones de acústica, servicio de calefacción central y todo el equipamiento que requiere un teatro moderno para poder recibir los espectáculos más importantes.

A partir de la reinauguración, el 12 de octubre de 1992, se reanudó el desafío de poner nuevamente en funcionamiento el teatro y revivir los grandes espectáculos, logrando numerosas e importantes presentaciones de jerarquía nacional e internacional.

**Parque Municipal “Domingo Faustino Sarmiento”:** Ubicado a orillas del Arroyo Azul, es sin lugar a dudas el pulmón verde más importante de la ciudad; sus 22 hectáreas de extensión fueron aprovechadas por el urbanista y paisajista francés Jules Charles Thays (llamado en Argentina como “Cárlos”) para crear un escenario único en el cual predomina el factor sorpresa, el agua como elemento decorativo y el cuidado de la naturaleza, enriqueciendo el paisaje con elementos culturales. Es un parque de características casi únicas en nuestra Provincia por la diversidad de sus plantas y jardines.

Su añosa arboleda protege hermosos senderos y grupos escultóricos, una réplica de un Patio Andalúz y la Isla de los Poetas “Rafaelli Sarandría”, en la cual se rinde homenaje a los artistas. Además, en ella, encontramos el único monumento al titiritero del país, dedicado a Otto Freitas. En la zona denominada “la loma del parque”, encontramos un retoño del pino de San Lorenzo, el cual fue declarado en Junio de 1941 “Árbol de Azul”; donde además se pueden practicar actividades deportivas. La portada del parque fue realizada por el ingeniero y arquitecto Francisco Salamone. Además, cabe destacar que en el sector de juegos se ha instalado recientemente otro sector de juegos para niños con capacidades motoras restringidas.

**Balneario Municipal “Almirante Guillermo Brown”:** Antiguamente, el sector que hoy ocupa esta área, fue paso obligado de ganado y carretas. En el año 1886 el Municipio habilitó en este sector del Arroyo de Azul los llamados “Baños de Natación”, el cual constituye un magnífico paseo con un espejo de agua de 6 hectáreas, y sectores parqueizados donde se puede disfrutar de la naturaleza durante el día, y de una variada oferta gastronómica y pubs por la noche. Playas de arena, fogones, mesas y bancos, trampolines, proveeduría y una isla complementan el lugar. Además, durante los meses de verano, se puede practicar voley de playa en los diferentes sectores del mismo. Existe, por sus características, sólo otro balneario similar en el mundo, y está en Rusia.

**Boca de las Sierras:** Se ubica en la región pampeana, la cual, por sus características orográficas, se subdivide en varias subregiones, ocupando dos de ellas el Partido de Azul. Se pueden realizar variadas actividades recreativas y deportivas como turismo aventura (trekking, tirolesa o rappel), enmarcadas por las sierras más antiguas del mundo.

Se destacan por su altura los cerros Peregrino, La Plata, Colorado, Chica y Águila. Además, posee un refugio enclavado en medio de las sierras, el cual cuenta con servicios para los visitantes y la posibilidad de disfrutar de las sierras azuleñas. Cuenta con dos modalidades de Alojamiento: refugio y campamento.



**Grupo Escultórico “El Quijote”:** Debido a la designación por el Centro UNESCO Castilla – La Mancha de Azul como “Ciudad Cervantina de Argentina”, el reconocido artista argentino Carlos Regazzoni realizó en chatarra un conjunto escultórico sobre “el Quijote de la Mancha” que representa a los personajes de la obra de Cervantes, pero situados en nuestra pampa húmeda.

**Paseo Bolívar:** Hacia fines del siglo XIX y las primeras décadas del 1900 se perfila el eje de construcciones significativas de la calle Bolívar, tal como hoy se la conoce. Entre la Avenida 25 de Mayo hacia las márgenes del Arroyo Azul se concentra una edificación de alto valor histórico donde se destacan corrientes estilísticas que responden al neoclasicismo, neo-tudor, eclecticismo francés e italiano, en su mayoría con gran riqueza ornamental en el tratamiento de sus fachadas e importantes trabajos de herrería, carpintería, vitrales y mayólicas. Los proyectistas de estas obras fueron, entre otros, los arquitectos Blas J. Dhers, Julio Maschio, Héctor Pourtalé y Roberto Leiva. El paseo fue inaugurado el 9 de octubre de 2005.

**Catedral “Nuestra Señora del Rosario”:** De estilo gótico, la Catedral “Nuestra Señora del Rosario” comenzó a construirse en el 1900, siendo una de las cuatro catedrales con esta impronta que hay en el país. Una vez concluida su compleja edificación fue inaugurada seis años después, y en 1933 se crea por ley la Diócesis, quedando Azul como sede cabecera de los primeros obispados sureños.

En ella se pueden apreciar sus imponentes campanas y luminosos vitrales originarios de Francia a principios del siglo XX, y en el altar mayor una importante imagen de Nuestra Señora del Rosario, patrona de la ciudad, traída de Italia en 1863.

**Museo “Enrique Squirru”:** Toma forma en el año 1940 por iniciativa del Dr. Bartolomé J. Ronco, en ese momento Director de la Biblioteca Popular de Azul, que hoy lleva su nombre.

Impulsó la idea de dotar a dicha institución de un museo y archivo que contara la historia de un pueblo surgido en plena pampa en el año 1832 y que fuera además testigo de importantes episodios que hicieron a la historia del país.

Sus importantes colecciones, imposible de calcular en valor histórico y económico; se componían de objetos araucanos y pampas, estos últimos habitantes de Azul; platería gauchesca y mapuche; cerámica indígena; tejidos; armas e importante documentación referida a nuestra ciudad.

**Mural sobre la Historia de Azul:** Un papiro de cuarenta metros se despliega en el margen izquierdo del arroyo “Callvú Leovú”, sintetizando la historia de nuestra ciudad rescatada a través de los relatos y la memoria de sus habitantes.

Arte e historia se conjugan en esta obra repleta de personajes pintorescos, relatos divertidos, momentos históricos, anécdotas, paisajes arquitectónicos y leyendas urbanas. Esta “historia pintada” es el resultado de un proceso de construcción colectiva de la comunidad de Azul, realizada por el reconocido artista plástico azulero Omar “Chirola” Gasparini.

**Plaza “San Martín”:** En el año 1932, la Plaza “San Martín” fue el asiento del “Fuerte del Azul”. Más tarde, se denominó Plaza “Colón” y tuvo un trazado con diagonales y una fuente central con esculturas femeninas.

En 1986, el componente central de la plaza fue reemplazado por un podio rodeado de balaustradas, abundante forestación central y perimetral, y jardines florales y ornamentales. Actualmente, se encuentra en ella el monumento al General San Martín, y su particular diseño de estilo protoracionalista-decó, pertenece al ingeniero y arquitecto Francisco Salamone.



**Cementerio de Azul:** Por toda la provincia de Buenos Aires se realizaron obras estilo art decó del ingeniero y arquitecto Francisco Salamone, entre ellas, la portada del Cementerio de Azul.

El Cementerio de Azul es una estructura gigantesca: un ángel de rasgos y alas facetados ubicado en la parte superior, secundado por tres rocas en relieve que representan las iniciales del réquiem cristiano, R.I.P. (Requiescat In Pace), tiene un carácter amenazante y decididamente dramático, donde los enormes portales de acceso enfatizan la frontera entre las ciudades de los vivos y las de los muertos.

**Monumento “Respeto a los Pueblos Originarios”:** Inaugurada el martes 28 de Agosto de 2007, la plazoleta del “Respeto a los Pueblos Originarios” se encuentra ubicada en calle San Carlos y Avenida Mitre. La plazoleta pretende constituirse en un espacio en el que se reconozca y rescate la presencia de los pobladores originarios en nuestra tierra. El monumento a Catriel y a los Indios Pampas tiene como objetivo, precisamente, valorizar la memoria de la cultura indígena local.

Cabe destacar que en el emplazamiento del busto de Catriel se tuvo en cuenta que la mirada del Cacique se encontrara con la del Quijote del grupo escultórico del artista Carlos Regazzoni que precisamente se encuentra en la plazoleta de enfrente, justamente para potenciar la idea de encuentro de culturas y bajo el lema “Azul, Ciudad pampa y cervantina”.

**Monasterio Trapense “Nuestra Señora de los Ángeles”:** En las sierras que rodean la ciudad se encuentra un monasterio trapense de estilo medieval, sin ornamentaciones, con arcos de medio punto y ventanas circulares, por donde la luz natural ilumina el templo principal. Ubicado en el kilómetro 42 de la Ruta Provincial N° 80, el Monasterio “Nuestra Señora de los Ángeles” fue el primer monasterio trapense que se construyó en Latinoamérica (se comenzó a edificar en 1958). El bucólico paisaje que lo rodea acentúa el misticismo monacal.

**Casa Ronco:** Inaugurada el 24 de Noviembre de 2007, el hogar que perteneciera a la familia, abrió sus puertas en lo que fuera una “prueba piloto”. Afortunadamente, el acompañamiento de la comunidad logró que la Comisión Directiva de la Biblioteca Popular de Azul “Bartolomé J. Ronco”, con el aporte invalorable de la Municipalidad de Azul, decidiera abrir al público la casa diariamente desde el 1 de Diciembre de ese mismo año.

**Vía Crucis – Cristo Redentor:** Inaugurado el 15 de Diciembre de 1982, con motivo del 150° aniversario de la fundación de Azul, el vía Crucis está ubicado en el cruce de la Ruta Nacional 3 con la Avenida Piazza. El mismo se trata de una donación realizada por el Rotary Club de Azul, que encomendó la tarea de ejecución de las 14 estaciones al Profesor Francisco Ingrasiotano; el cual la realizó en relieves dignos de ser admirados.

El Cristo es una obra escultórica realizada por el Sr. De Chirico de la ciudad de Laprida (Buenos Aires). Fue realizada como maqueta del Cristo ya existente en la portada del cementerio de Laprida y luego donada a la ciudad de Azul. Existen tres réplicas, y el diseño estuvo a cargo del ingeniero y arquitecto Francisco Salamone.

**Costanera “Cacique Catriel”:** Este paseo ribereño sigue el curso del Arroyo Azul, el que sirviera como perímetro natural del Fuerte “San Serapio Mártir”, a medida que este avanza desde el Parque “Domingo Faustino Sarmiento” hasta el Lago Güemes atraviesa la principal zona urbana de la ciudad, siendo un recorrido en el que se destaca la armonía del verde y el agua.

**Parroquia y Gruta "Nuestra Señora de Lourdes":** Inaugurada el 3 de Mayo de 1936; donde a su lado se encuentra la gruta, que es réplica de la existente en Massavielle (Francia). La misma fue inaugurada el 11 de Febrero de 1960, y el arquitecto Alberto Reyes Oribe fue quien proyectó y ejecutó la obra.

**Lago Güemes:** El lago constituye un santuario para la propagación de varias especies ictícolas entre las que se destaca el pejerrey. En su extremo S.O, se hayan las instalaciones de la Estación de Piscicultura, Acuario y Museo Lago Güemes, de integración regional.

**Hemeroteca de Azul:** El 14 de Julio de 1991 se instala en una de las salas de la Casa Ronco la Hemeroteca. Una considerable cantidad de periódicos y revistas conforman un patrimonio que fue creciendo paralelamente al de los libros.

Entre sus colecciones más notables se cuenta con el primer periódico de Azul, "El Heraldo del Sud", fundado en 1872; "El Eco del Azul" (1873); "La Razón" (1877); "La Enseña Liberal" (1876); "El Pueblo" (1890) y recopilaciones bastante completas de los principales diarios de la ciudad, como "El Imparcial" (1894), "El Ciudadano" (1907), "Diario del Pueblo" (1918), "El Tiempo" (1933) y "Pregón" (1953). Se conservan también numerosas revistas de ediciones locales de diferentes épocas, como "Semillitas", "Maná", "Biblos", "Azul", "Vida Azuleña", "La Revista", "Pan", etc.

Además, la Hemeroteca posee un Archivo Digital de Azul, donde se conservan casi cinco mil fotografías digitalizadas, que reflejan buena parte del devenir de la ciudad.

**Capilla "Buen Pastor":** Esta capilla es conocida por los azuleños como "Iglesia Buen Pastor", pero su verdadero nombre es "Corazón de María", como lo atestigua la blanca escultura entronizada en su fachada, la que se inició en el año 1920.

La Iglesia cuenta con un fragmento del madero de la Santa Cruz conservando en un relicario tallado en madera traída desde Roma por Monseñor Cáneva. En el año 2001 se la declara "Patrimonio Arquitectónico y Cultural".

**Plaza "Policía Federal":** Esta plaza consta de un monumento elaborado y donado por el señor Godoy, el cual representa a los policías caídos en el cumplimiento del deber. El mismo fue realizado buscando un estilo árabe.

Posee un escudo argentino y un gallo de metal en la parte más alta.

Fue inaugurada el 26 de Octubre de 1885. Cuenta también con una cancha de bochas.

**Plaza "Pedro Burgos":** Su nombre se debe al Coronel de milicias de campaña, Pedro Burgos, fundador del fuerte "San Serapio Mártir del arroyo Azul". La misma se encuentra sobre calle Burgos, y se puede ver el "Monumento a la Madre", inaugurado en Octubre de 1961, esculpido por el Arquitecto Adolfo María Pérez Esquivel (Premio Nobel de la Paz en 1980) y donado por la señora de Penoucos.

**Plaza "Juan Manuel de Rosas" (Plaza "La Tosquera"):** Antes de ser plaza, este lugar era utilizado para extraer metales, vidrio y tosca, lo que hizo que el lugar fuera denominado "La Tosquera".

Construida entre los años 1944 y 1945 por los vecinos del lugar y el doctor Ferro (propulsor de la misma), hoy en día posee abundante forestación, un trazado diagonal con un mástil central, una pista de atletismo, bancos nuevos y una abundante iluminación.

**Plaza "Manuel Belgrano":** Cuenta con una gran arboleda con pinos y palmeras. Además, posee un mástil central y cuenta con una cancha de bochas.



El monumento a Manuel Belgrano fue trasladado desde el Parque “Domingo Faustino Sarmiento”. Se inauguró un 20 de Junio, por el día de la muerte del General.

**Biblioteca Popular de Azul “Bartolomé J. Ronco”:** La centenaria institución que goza de prestigio y reconocimiento en todo el centro bonaerense hace mucho más que ofrecer libros a socios y visitantes. Junto con un museo etnográfico, archivo histórico, hemeroteca y casa cultural, conforma una propuesta abierta a todos los sectores socio-comunitarios, que enorgullece a los locales y asombra a los turistas.

Cabe destacar que Azul cuenta con una de las bibliotecas populares más antiguas y completas del interior bonaerense. Incluye aproximadamente setenta mil volúmenes que conforman la biblioteca, y además, su alcance se extiende y es complementado con el Museo Etnográfico y Archivo Histórico, y con la Casa Ronco; comprendiendo así un “complejo cultural”.

Fundada de manera oficial en 1892 (aunque habían surgido intentos y esfuerzos dos décadas antes), está ubicada en el corazón de la ciudad. Ocupa un inmueble sobre calle Burgos, que fue construido en 1910 y con el tiempo se sometió a modificaciones sustanciales, destinadas en todos los casos a optimizar su labor, a actualizar las posibilidades de responder mejor a más y nuevos usuarios.

Con la muerte de Bartolomé J. Ronco en 1952, y posteriormente, con la de su esposa (María de las Nieves Jiménez) en 1985; la casa, sus muebles, la espléndida biblioteca familiar conformada por aproximadamente seis mil volúmenes y valiosas colecciones, pasaron a formar parte del patrimonio de la Biblioteca por donación de la familia.

Entre los destacados tesoros, cuenta con una colección cervantina y otra hernandiana, ambas reconocidas por su valor cultural y testimonial más allá de nuestro país. Si bien en estos tiempos en particular, la primera ha cobrado un especial protagonismo, no menos importante es la última, que incluye, entre otras joyas bibliográficas, la primera edición de la Primera Parte del máximo poema nacional (Buenos Aires, Imprenta La Pampa, 1872) con correcciones de puño y letra del autor, y la primera edición de “La vuelta de Martín Fierro” (Buenos Aires, Librería del Plata, Imprenta de Pablo Coni, 1874) con una dedicatoria autógrafa de José Hernández al Dr. Estanislao Zeballos, fechada el 6 de Marzo de 1879. También lucen con brillo propio las subsiguientes ediciones originales, junto con traducciones a los más variados idiomas, láminas ilustrativas, vocabularios gauchescos y los más importantes estudios literarios que al Martín Fierro se han dedicado en el país.

Además, en el año 2007, la UNESCO (*United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*) traducido al español como *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*, a través de su Centro Castilla - La Mancha declaró a Azul, el 23 de Enero de ese mismo año, como “Ciudad Cervantina de la Argentina”. La distinción instala a esta tierra en el mapa mundial de la literatura y la cultura, y tiene todo que ver con la labor que iniciara el doctor Ronco, a partir de coleccionar ejemplares y diferentes ediciones de la obra cumbre de Miguel de Cervantes Saavedra.

**Museo “López Claro”:** Inaugurado el 7 de Diciembre como Casa Municipal de Arte Museo “López Claro”, es un organismo dependiente de la Dirección Municipal de Cultura y Educación. Su construcción data de 1906 y albergó durante ocho décadas a la familia Betinelli-López Claro.

La actividad de este Museo no se limita a la exposición de su acervo. Muestras de otros artistas renuevan temporariamente las salas, permitiendo conocer diferentes estilos, tendencias, formas de hacer arte. Se realizan además seminarios temáticos y viajes a muestras desarrolladas en el ámbito nacional. Cumple de este modo,

además, su finalidad didáctica histórica con los objetivos de una educación estética, propia de un Museo de Arte.

**Museo Ferroviario “Ferro Club Azul”:** La institución que creó este museo, se fundó en el año 2002. Está conformada por amantes de los trenes, con ganas de dejar un legado a la ciudad de Azul que simbolice la importancia de este medio de comunicación en el formación de nuestra Nación. El Municipio, conjuntamente con la empresa Ferrosur, le cedieron la cabina de señales ubicada sobre Avenida Mitre y las vías del Ferrocarril.

En este lugar se atesoran documentos, archivo fotográfico, objetos ferroviarios, telégrafos, y hasta un vagón remodelado que data de la década del '20, y que se puede recorrer por dentro.

**Cantoncillo “Santa Margarita”:** Esta plazoleta es donada a la Intendencia Municipal por el matrimonio Ronco en homenaje a su hija Margarita fallecida a los 15 años.

El cantoncillo tiene una extensión de 13,75 metros sobre calle De Paula y 13,25 metros sobre Bolívar, donde la bendición estuvo a cargo del entonces Obispo de Azul César Cáneva, el 26 de Marzo de 1944.

**Plaza “Alsina”:** Sobre calle Colón, actualmente allí existe un parque infantil, una calesita y el Monumento a los "Caídos en Malvinas", proyecto de los arquitectos Roberto Ashifu y Miguel Estrada. El monumento fue construido en el año 1983 en honor a los caídos en la guerra de Malvinas (Centro del Círculo de Oficiales retirados de la Armada: Almirante Brown).

**Complejo Cultural “General San Martín”:** El “Gran Cine Teatro San Martín” fue inaugurado el 14 de Marzo de 1946, con los lineamientos estilísticos del racionalismo monumentalista. Poseía los mayores adelantos técnicos para la época y capacidad para mil trescientas personas. Su pantalla irradiaba los films de los mejores sellos productores nacionales e internacionales.

Hace algún tiempo, esta cuna del arte fue recuperada por la Municipalidad y en especial por la comunidad de Azul, para que vuelva a su original destino y se convierta en ámbito al servicio de la comunidad contemporánea.

**Ex Matadero Municipal:** Construido entre los años 1937 y 1939, es quizás uno de los más grandes mataderos de la Argentina (posee 18 metros de alto por 35 metros de frente). Construido por el arquitecto Francisco Salamone, se encuentra ubicado a 2 Km. de la Ruta Nacional N° 3 (sobre el “camino viejo a Tandil”). Su estado de conservación es bueno aunque ha sufrido cambios en su interior.

**Pasaje “Carlos Gardel”:** La existencia del monumento de esta plaza fue concretada por la Comisión Gardeliana, ya que deseaba que fuese visto por toda la gente que entrara a la ciudad.

El monumento quedó inaugurado el 18 de Diciembre de 1980 (Día Nacional del Tango), ante una gran concurrencia de público y ante la presencia de la banda “Tango de Bordo”, entre otras.

**Plaza “Florentino Ameghino”:** Esta plaza fue construida en la década del '70, y cuenta con una variedad arbórea y caminitos. El monumento a Ameghino fue traído de la ciudad de La Plata por el Instituto Ameghiniano. En el año 2006 fue reconstruida y reinaugurada, y se han colocado canteros y juegos infantiles.



## 5- COMPRAS

Azul posee una gran cantidad de lugares en los cuales se pueden realizar compras de artesanías y regalos. Dichos lugares están distribuidos en toda la ciudad, por lo que la mayoría de los atractivos turísticos pueden complementarse con la compra de los mismos. Además, cabe destacar que cada fiesta o festividad que se realiza durante determinadas épocas del año, está acompañada por la Feria de Artesanos, en donde se pueden encontrar toda variedad de productos (comestibles y no comestibles) de elaboración artesanal. Además, dicha Feria de Artesanos es realizada preriódicamente tanto en la Plaza “San Martín” como en la Plaza “Florentino Ameghino”.

## 6- OTRAS

### TURISMO RECEPTIVO

Actualmente existen cuatro empresas que operan con turismo receptivo, ofreciendo entre otros servicios: visitas guiadas, excursiones, golf, turismo rural, turismo aventura, campamentos, city-tours, cabalgatas, senderos turísticos, etc. Todas estas empresas operan también con turismo emisor. Ninguna de ellas está dedicada en su totalidad al turismo receptivo, ni contemplan a esta actividad como el principal negocio de la empresa.

### CIRCUITOS TURÍSTICOS

La Oficina de Turismo y Patrimonio de Azul ha diseñado una serie de circuitos turísticos, con el fin de señalar aquellos atractivos que respondan a una temática, facilitando así los recorridos de la demanda de turistas. Se establecieron seis circuitos o trayectos turísticos, que se detallarán a continuación:

#### CIRCUITO HISTÓRICO/CULTURAL

Se trata de un circuito destinado a conocer la ciudad a través de un paseo por su zona céntrica, donde se encuentran su Centro Cívico, Administrativo y Comercial. Allí es donde se concentra la mayor cantidad de edificios públicos, comercios, el cine, el teatro, hoteles y restaurantes, además de un importantísimo acervo arquitectónico. Cabe señalar, que la duración aproximada de este circuito es de 6 horas.

#### CIRCUITO ARQUITECTÓNICO

Este circuito se puede integrar fácilmente con el Histórico / Cultural, ya que muchos de los atractivos que lo integran forman parte, también, de la historia y cultura de nuestra ciudad. De todas maneras, para los admiradores de las obras arquitectónicas, Azul es poseedor de una singular riqueza artística entre la que se destaca la arquitectura Art-Decó o Monumentalista. Se podrá recorrer: la Plaza “San Martín”, el Teatro Español, la Iglesia Catedral “Nuestra Señora del Rosario”, el Palacio Municipal, el Museo Etnográfico y Archivo Histórico “Enrique Squirru”, el Cristo y Vía Crucis, y las portadas del Cementerio y del Parque Municipal “Domingo F. Sarmiento”. Cabe destacar, que dicho circuito tiene una duración aproximada de 3 horas.

## CIRCUITO RELIGIOSO

Este circuito se centra en un recorrido por los principales atractivos religiosos. La Iglesia Catedral “Nuestra Señora del Rosario”, junto con el Seminario Diocesano y el Monasterio Trapense “Nuestra Señora de los Ángeles”, son los íconos más importantes que se podrán visitar (además de otros 16 templos católicos que complementan el recorrido).

## CIRCUITO SALAMONE

Este circuito consta de un recorrido por las principales obras del Arquitecto Francisco Salamone. Se visitará la Plaza San Martín, el Parque Municipal “Domingo F. Sarmiento”, el Cementerio, el Cristo Redentor, el ex Matadero y la casa ubicada en calle Belgrano esquina Colón. Además, se podrá acceder en forma opcional al reconocimiento de la simbología masónica que se encuentra en el interior del cementerio local.

## CIRCUITO POLICIAL - “MATEOCHO” (MATEO BANKS)

Se trata de un circuito que relata la historia de Mateo Banks (el primer asesino múltiple de la Argentina). En él se recorren los principales sitios que involucran a este personaje, como por ejemplo: la estancia “La Buena Suerte” (lugar donde los familiares fueron asesinados), la casa de la familia Banks, y el Cementerio (lugar donde se encuentran las tumbas de los familiares asesinados). Además, se podrá contratar opcionalmente una visita a un lugar temático que incluye una charla-conferencia y una muestra de un video.

## CIRCUITO NATURAL

Este circuito consta de un recorrido por los diferentes atractivos naturales que posee la ciudad. Pueden destacarse como los más importantes: la Costanera “Cacique Catriel”, el Parque Municipal “Domingo F. Sarmiento”, el Balneario Municipal “Almirante Guillermo Brown”, y el Camping Municipal.

## CIRCUITO “PASEO BOLÍVAR”

Este circuito hace énfasis en visualizar los diferentes atractivos arquitectónicos que se concentran por calle Bolívar (más precisamente entre la Avenida 25 de Mayo y calle Colón). En él se podrá visualizar una edificación de alto valor histórico, donde se destacan corrientes estilísticas que responden al neoclasicismo, neo-tudor, eclecticismo francés e italiano, en su mayoría con gran riqueza ornamental en el tratamiento de sus fachadas e importantes trabajos de herrería, carpintería, vitrales y mayólicas.



## 2.3 ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE AZUL

La **demanda turística** es, según la OMT (Organización Mundial de Turismo), el “número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo y de residencia habitual”. El consumo que realiza la demanda en los destinos tiene gran incidencia desde el punto de vista económico, debido a la generación de ingresos que se efectúan tanto en la localidad como en el área de influencia.

Para conocer la demanda actual de la ciudad de Azul se analizó la ocupación promedio en los alojamientos turísticos para el año 2009, dando como resultado el 42.47%, lo que implica **un total de 111.325 pasajeros alojados en el año y correspondiendo a nivel mensual a 9.277 turistas**. Estos datos son los registros más confiables que permitieron realizar las distintas evaluaciones de acuerdo a los objetivos del estudio estadístico.

Si se realiza la distribución de la ocupación promedio para los hoteles, las cabañas y las estancias, resulta que para los primeros fue del 46.59% de la capacidad de alojamiento total (540 plazas), implicando **un ingreso de \$6.953.250 anual**; en cuanto a las cabañas, la ocupación promedio fue de aproximadamente 43.21% de la capacidad total de las plazas diarias disponibles (76), cuyo **ingreso anual alcanza un valor de \$804.825**; y por último, en cuanto a las estancias, la ocupación promedio fue de aproximadamente 37.62% de la capacidad total de las plazas diarias disponibles (41), implicando **un ingreso de \$438.000 anual**. Ello **implicó para el año 2009 un total de ingresos de \$8.196.075**.

Este análisis de ingreso se efectuó en base a la ocupación efectiva en los hoteles, siendo de 92.710 plazas anuales, en cabañas de 12.775 plazas anuales y en estancias de 5.840 plazas anuales, realizando un gasto promedio en alojamiento de \$75 en hoteles y estancias, y de \$63 en cabañas.

CUADRO 3  
**CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO EN AZUL – AÑO 2009**

CATEGORÍA DE ALOJAMIENTO	ESTABLECIMIENTO	N° PLAZAS	PERS/ NOCHE	% OCUPACIÓN	GASTO PROMEDIO
<b>HOTELES</b>					
<b>3 ESTRELLAS</b>					
	Gran Hotel Azul	90	45	50.00%	\$100,00
	Roma Santa	28	11	39.28%	\$140,00
<b>2 ESTRELLAS</b>					
	Estrella	48	20	41.66%	\$60,00
	Los Tilos	60	24	40.00%	\$80,00
<b>1 ESTRELLA</b>					
	Vitoria	62	31	50.00%	\$70,00



Roma	40	16	40.00%	\$80,00
Dior	39	26	66.66%	\$70,00
HOSPEDAJE "A"				
Cervantes	32	14	43.75%	\$50,00
Blue	41	21	51.21%	\$60,00
Grand's	40	16	40.00%	\$40,00
SIN CATEGORIZAR				
Los Álamos	60	30	50.00%	\$70,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>540</b>	<b>254</b>	<b>46.59%</b>	<b>\$75,00</b>
CABAÑAS				
Viejo Almacén	12	4	33.33%	\$60,00
Las Tahonas	12	5	41.66%	\$65,00
El Pinar	8	3	37.50%	\$55,00
El Refugio	28	15	53.57%	\$70,00
Dulcinea	16	8	50.00%	\$65,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>76</b>	<b>35</b>	<b>43.21%</b>	<b>\$63,00</b>
ESTANCIAS				
Loma Pampa	16	5	31.25%	\$70,00
Chacras de Azcona	25	11	44.00%	\$80,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>41</b>	<b>16</b>	<b>37.62%</b>	<b>\$75,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>657</b>	<b>305</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>42.47%</b>	<b>\$71,00</b>
ALBERGUE MUNICIPAL				
	60	S/D	S/D	S/D
CAMPING MUNICIPAL				
	250	S/D	S/D	S/D

Fuente: Elaboración propia. Año 2010.

## 2.3.1 DEMANDA EFECTIVA

A los efectos de confirmar fehacientemente los resultados de ocupación obtenidos por promedios, se utiliza una herramienta práctica desarrollada por algunos teóricos de la Economía aplicada al Turismo, entre los que se encuentra Manuel Figuerola, cuya



fórmula permite ajustar resultados tornándolos más precisos. Aplicada la misma, se ha podido comprobar que el resultado de la ocupación hotelera alcanza un valor muy aproximado al obtenido por promedios, tal como se muestra en el desarrollo siguiente:

## ESTIMADORES DE LA OCUPACIÓN - HOTELERÍA

### FÓRMULA DE MANUEL FIGUEROLA<sup>55</sup>

$$OC (\%) = \frac{\sum Ni}{K \times CR} \times 100$$

OC (%): Ocupación en porcentajes

$\sum Ni$ : Suma total de las pernoctaciones del año en hoteles

K: Coeficiente de ponderación de días ofertados

CR: Capacidad Receptiva al final del año: 31 de Diciembre de 2009

$$OC (\%) = \frac{92.710 \times 100}{365 \times 540} \times 100$$

$$OC (\%) = 47.03\%$$

Se ha tomado el máximo de días ofertados (365) y la máxima capacidad de alojamientos en números de plazas (540), suponiendo que nunca hubo cierre de hoteles o de alguna habitación por refacciones, estando siempre todas las plazas disponibles. Si alguno de estos parámetros varía y disminuye, se va corrigiendo el valor establecido de ocupación del 47.03%. Por ejemplo, si se tomaran 500 plazas y 365 días da como resultado una ocupación del 50.80%. Por todo lo expuesto, es conveniente también utilizar este estimador como factor de corrección para la ocupación.

## 2.3.2 TURISTAS QUE VISITAN LA CIUDAD DE AZUL

Se analizan los distintos segmentos de turistas que actualmente visitan la ciudad de Azul, a fin de conocer sus características, comportamiento e importancia en el destino.

Existen varias tipologías de visitantes que arriban a la ciudad motivados por diferentes factores (laborales, visitas a amigos o parientes, reuniones y congresos, salud, ocio); esto se debe a las diversas actividades que se desarrollan en la misma, ya sean económicas, comerciales, administrativas, públicas, culturales y educativas, entre otras.

Cada uno de estos segmentos es heterogéneo a la hora de analizar el impacto económico-social que genera en el destino a través de las actividades que realiza, al igual que su comportamiento, gustos y expectativas.

<sup>55</sup> Figuerola, Manuel, "Teoría económica del turismo", Alianza Universidad Textos, Madrid, 1990.

## TIPOLOGÍAS DE VISITANTES/TURISTAS QUE SE DESTACAN ACTUALMENTE EN LA CIUDAD DE AZUL

### TURISTAS POR NEGOCIO

Por lo común, suelen ser empresarios, ejecutivos, comerciantes y demás profesionales que acuden al destino con diversos fines (crear negocios, captar clientes o prestar servicios). Su estacionalidad es invertida a la vacacional, por lo que resulta de gran importancia para el sector. El cliente suele ser de alto poder adquisitivo y realiza actividades fundamentalmente urbanas con necesidades de infraestructuras muy concretas (OMT, 1993). Más allá de ser un segmento considerado, no representa mayores cifras para el desarrollo del turismo en la ciudad (significa casi entre un 10 y un 20% de la ocupación hotelera durante los días de semana, así como un importante consumo de otros servicios, generando un impacto económico positivo sobre el destino). El motivo de viaje de estos turistas es laboral, la persona simplemente visita el destino para realizar negocios, trámites, etc. Desde la perspectiva de la oferta turística recreativa (destino), este segmento podría describirse como “no motivable”, debido a que su decisión de viaje está sujeta a factores independientes a sus gustos y preferencias sobre el lugar en sí. Este segmento no demanda atraer su atención y despertar el deseo de viaje, ya que este lo realiza por razones autónomas. Sin embargo, y teniendo en cuenta la importancia del impacto económico que genera en la ciudad, es un segmento que debe ser considerado y sobre el cual se debe trabajar (desde la oferta) mejorando la calidad de los servicios, incrementando el consumo, y generando una imagen positiva que pueda, en un futuro, ser transmitida a terceros y así despertar el deseo de conocer el destino.

### TURISTA POR REUNIONES Y CONGRESOS

Es un caso que, a los efectos del análisis a realizar, puede compararse al de turistas por negocios. El motivo real de la visita está dado por un evento especial, y del mismo modo que en el caso anterior, la visita al destino es una oportunidad para realizar actividades turísticas y como forma de promoción.

### TURISMO ADMINISTRATIVO

Azul, como partido central de la provincia de Buenos Aires y uno de los principales centros administrativos de la misma, ampara un gran número de importantes organizaciones privadas y públicas de diferentes sectores que atraen visitantes desde distintos puntos del país.

### VAP (VISTAS A AMIGOS Y PARIENTES)/ TURISMO SALUD

Azul es una ciudad que brinda una amplia oferta educativa/universitaria. Actualmente, cuenta con la Facultad de Agronomía y de Derecho, ambas dependientes de la UNICEN<sup>56</sup> (Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires) y tres institutos terciarios (el Instituto Superior de Formación Docente y Técnica N° 156 “Dr.

---

<sup>56</sup> El Departamento de Alumnos de ambas facultades registran un promedio de 500 alumnos inscriptos, los cuales el 60% aproximadamente provienen de otras ciudades.



Palmiro Bogliano” -I.S.F.D.y.T. N° 156-<sup>57</sup>, el Instituto Superior “Santo Tomás de Aquino” -DIPREGE N° 6240<sup>58</sup>-, el Instituto Superior de Formación Docente y Técnica N° 2 -I.S.F.D.y.T. N° 156-<sup>59</sup>, y la Escuela de Bellas Artes N° 2 “Luciano Fortabat”<sup>60</sup>), los cuales registran en su conjunto un total aproximado de 1.400 alumnos inscriptos por año, y siendo alrededor de un promedio de 50% los provenientes del interior del país y de otras provincias.

Esto genera un movimiento constante de personas que arriban a la ciudad con motivos de visita o educativos. Nuevamente se está refiriendo a segmentos que toman la decisión de viaje por razones predeterminadas, sobre las cuales no se puede influir (desde el punto de vista turístico).

## TURISMO EDUCATIVO

La ciudad también recibe turismo educativo o escolar y de recreación infantil. Instituciones educativas arriban al destino con el objetivo de educar en el uso adecuado del tiempo libre y ocio recreativo, proponiendo a los alumnos situaciones de aprendizaje fuera de la institución.

## TURISMO UNIVERSITARIO

Incluye aquellas personas que viajan al destino con fines educativos/universitarios. Como principal exponente para este caso en la ciudad de Azul, la Facultad de Agronomía y de Derecho, que es dependiente de la UNICEN (Universidad Nacional del Centro de la provincia de Buenos Aires)<sup>61</sup>, es el principal generador en lo que respecta a la llegada de estudiantes provenientes desde distintos puntos del país. Además, se encuentran institutos terciarios, como por ejemplo, el Instituto Superior de Formación Docente y Técnica N° 156 “Dr. Palmiro Bogliano” (I.S.F.D.y.T. N° 156)<sup>62</sup>, el Instituto Superior “Santo Tomás de Aquino” (DIPREGE N° 6240)<sup>63</sup>, el Instituto Superior de Formación Docente y Técnica N° 2 (I.S.F.D.y.T. N° 156)<sup>64</sup>, y la Escuela de Bellas Artes N° 2 “Luciano Fortabat”<sup>65</sup>).

## TURISTAS POR OCIO

Se hace referencia a personas que deciden visitar un lugar por placer o motivos recreativos y de ocio. Eligen un destino entre múltiples, por una razón que puede venir de estímulos, sensaciones, el deseo de conocer un lugar y/o realizar alguna actividad específica. Es allí donde se puede influir en el deseo a la hora de la elección del destino, y donde se debe trabajar para conocer los intereses, gustos, expectativas y comportamiento de los visitantes; por ello este segmento reviste singular importancia.

<sup>57</sup> La Dirección del establecimiento registra un promedio anual de 350 alumnos inscriptos, los cuales el 40% aproximadamente provienen de otras ciudades.

<sup>58</sup> El Departamento de Ingresos y Comunicación del establecimiento registra un promedio anual de 120 alumnos inscriptos, los cuales el 45% aproximadamente provienen de otras ciudades.

<sup>59</sup> La Dirección del establecimiento registra un promedio anual de 300 alumnos inscriptos, los cuales el 60% aproximadamente provienen de otras ciudades.

<sup>60</sup> La Secretaría de Alumnos del establecimiento registra un promedio anual de 130 alumnos inscriptos, los cuales el 45% aproximadamente provienen de otras ciudades.

<sup>61</sup> *Ibídem*<sup>55</sup>.

<sup>62</sup> *Ibídem*<sup>56</sup>.

<sup>63</sup> *Ibídem*<sup>57</sup>.

<sup>64</sup> *Ibídem*<sup>58</sup>.

<sup>65</sup> *Ibídem*<sup>59</sup>.

## 2.4 ANÁLISIS SOBRE EL NIVEL DE ACCESIBILIDAD FÍSICA TURÍSTICA QUE POSEE ACTUALMENTE LA CIUDAD DE AZUL

En esta parte del trabajo, se realizará un análisis sobre el nivel de accesibilidad que posee actualmente la ciudad de Azul para atender especialmente a las necesidades de los potenciales turistas con capacidades motoras restringidas que quieran visitar la misma. Para ello, se tomaron como campo de estudio las opiniones vertidas de las entrevistas realizadas a referentes locales, y además, en base al análisis de todos los circuitos turísticos desarrollados por la Oficina de Turismo y Patrimonio de Azul, para evaluar si se adapta a dicho segmento.

Marta Sardón, Licenciada en Comunicación Social, y Coordinadora de la Subcomisión de Turismo del CEDA (Centro Empresario de Azul), afirma que “la accesibilidad que posee la ciudad de Azul para recibir a turistas con capacidades motoras restringidas se ve evidenciada, básicamente, en los accesos en prácticamente toda la ciudad, pero faltan condiciones que puedan favorecer a la ciudad de Azul para recibir a turistas con capacidades motoras restringidas. Esto se debe a que no hay una política municipal que contemple a este segmento de turistas (sólo hay esfuerzos aislados de vecinos para la implementación de rampas y accesos). Para ello, se deben crear políticas de inversión turística municipal para que los privados puedan contemplar a los turistas con capacidades motoras restringidas. Además, se debe destacar que la ciudad recibe anualmente una gran cantidad de turistas pertenecientes, por ejemplo, al segmento de la tercera edad, y ellos necesitan que los distintos sectores brinden un servicio acorde a sus necesidades.”

Por su parte, el señor Franco Horak, vecino impulsor en la implementación de rampas para personas con capacidades motoras restringidas en la ciudad de Azul, nos dice que en lo referente a las obras de accesibilidad que presenta la ciudad de Azul para personas con capacidades motoras restringidas considera que “falta seguir avanzando en este tema, ya que desde el año 1993 a la fecha se encuentran instaladas aproximadamente 1.500 rampas, y para que se cubra la ciudad en su totalidad, deberían instalarse alrededor de 3.500 rampas más.”

### 2.4.1 ANÁLISIS DE LOS CIRCUITOS TURÍSTICOS SOBRE LA ACCESIBILIDAD PARA TURISTAS CON CAPACIDADES MOTORAS RESTRINGIDAS

Para determinar el nivel de accesibilidad para turistas con capacidades motoras restringidas de los diferentes circuitos con que cuenta la ciudad de Azul, se establecen los siguientes criterios de accesibilidad<sup>66</sup>:

---

<sup>66</sup> El criterio de accesibilidad es extraído de la “Guía de Turismo Sin Barreras” realizada por el Ayuntamiento de Arona (España) en el año 2009.



**Adaptado/Accesible:** Un espacio, instalación o servicio se considera Adaptado/Accesible si se ajusta a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen su utilización autónoma y con comodidad por las personas con movilidad reducida.



**Practicable:** Un espacio, instalación o servicio se considera Practicable cuando, sin ajustarse a todos los requerimientos que lo califiquen como adaptado, no impide su utilización a las personas con movilidad reducida.



**Inaccesible:** Un espacio, instalación o servicio se considera Inaccesible cuando, sus estancias y elementos de que consta la instalación, no permite el acceso, la circulación y la estancia en sus dependencias.

## CIRCUITO HISTÓRICO / CULTURAL

El *Circuito Histórico/Cultural* se lo categoriza como un circuito *practicable*, ya que, al desarrollarse casi totalmente al aire libre y en la zona céntrica, no presentan barreras urbanísticas considerables que dificulten la transitabilidad de las personas (posee rampas en todas sus esquinas y veredas en óptimo estado). En cuanto a la accesibilidad que tienen los distintos atractivos que integran este circuito, podemos mencionar a la Iglesia Catedral “Nuestra Señora del Rosario”, el Palacio Municipal, y el Complejo Cultural “General San Martín” como los únicos que cuentan con rampas de acceso, pero no así el Teatro Español de Azul, comercios en general, y los distintos museos que se encuentran en el radio céntrico. Por consiguiente, podemos calificar un circuito con una buena accesibilidad en la vía pública, aunque no de la misma manera en los accesos a los principales atractivos del circuito y a las instalaciones que brindan en su interior (sanitarios y mobiliarios accesibles). Por todo lo dicho, se lo podría considerar como un *circuito turístico accesible para turistas con capacidades motoras restringidas*.

## CIRCUITO ARQUITECTÓNICO

Por su parte, este circuito turístico se lo categoriza como *practicable*, ya que la mayor parte de los atractivos de este circuito se los puede encontrar también en el *Circuito Histórico/Cultural*, a excepción del Parque Municipal “Domingo F. Sarmiento”, el Cementerio Municipal, el Cristo y Vía Crucis, los cuales no presentan barreras urbanísticas considerables que dificulten la movilidad de las personas (posee rampas en todas sus esquinas y veredas en óptimo estado). Pero no es así en lo que respecta a las barreras arquitectónicas, ya que las instalaciones que brindan en sus interiores (sanitarios y mobiliarios) no son accesibles para dicho segmento. Es importante mencionar, que el Parque Municipal “Domingo F. Sarmiento” cuenta con juegos para niños con capacidades motoras restringidas, brindando así un servicio acorde a las necesidades de los mismos. Es por ello, que se lo podría considerar como un *circuito turístico accesible para turistas con capacidades motoras restringidas*.

## CIRCUITO RELIGIOSO

De la misma manera, el *Circuito Religioso* se lo categoriza como *adaptado/accesible*, ya que la mayor parte de las iglesias y templos religiosos que se recorren no presentan barreras urbanísticas considerables que dificulten el traslado de las

personas (posee rampas en todas sus esquinas y veredas en un estado aceptable). Además, es importante mencionar que la mayoría de los sitios cuentan con rampas de acceso, y en algunas de ellas poseen baños adaptados para personas con capacidades motoras restringidas, por lo que lo hace un *circuito turístico accesible para turistas con capacidades motoras restringidas*.

## CIRCUITO SALAMONE

Por su parte, se analizó el *Circuito Salamone*, el cual se lo categoriza como *practicable*, ya que las principales obras del ingeniero y arquitecto Francisco Salamone no presentan barreras urbanísticas significativas que dificulten la transitabilidad de las personas (brindan en su mayoría rampas en las esquinas aledañas a cada atractivo y veredas en óptimo estado). Por otro lado, es importante mencionar que dichas obras presentan en su mayoría barreras arquitectónicas que obstaculizan la autonomía e independencia de las personas (no poseen la instalación de rampas en su interior, baños y mobiliarios accesibles). Por todo lo dicho, se lo podría considerar como un *circuito turístico accesible para turistas con capacidades motoras restringidas*.

## CIRCUITO POLICIAL – “MATEOCHO” (MATEO BANKS)

Por otro lado, el *Circuito Policial - “Mateocho” (Mateo Banks)* se lo categoriza como *inaccesible*, ya que los principales atractivos que se recorren no brindan accesibilidad para los turistas con capacidades motoras restringidas. Son ejemplos de esto, la presencia de barreras urbanísticas (no presentan rampas de acceso a cada atractivo) y barreras arquitectónicas (no se encuentran instaladas rampas en su interior, baños y mobiliarios accesibles). Por todo lo analizado, se lo considera como un *circuito turístico no accesible para turistas con capacidades motoras restringidas*.

## CIRCUITO NATURAL

En lo que respecta al *Circuito Natural*, se lo puede categorizar como un circuito *inaccesible*, ya que los principales atractivos que se recorren no ofrecen accesibilidad para los turistas con capacidades motoras restringidas. Son ejemplos de esto, el Parque Municipal “Domingo F. Sarmiento”, el Balneario Municipal “Almirante Guillermo Brown”, la Costanera “Cacique Catriel” y el Camping Municipal, los cuales muestran en su mayoría la presencia de barreras urbanísticas (falta de rampas de acceso a cada atractivo y veredas en mal estado) y barreras arquitectónicas (ausencia de baños públicos accesibles, y además presenta en algunos sitios pendientes un tanto pronunciadas, las que podrían dificultar su óptima transitabilidad). Por todo lo analizado, se lo considera como un *circuito turístico no accesible para turistas con capacidades motoras restringidas*.

## CIRCUITO “PASEO BOLÍVAR”

Por último, el *Circuito “Paseo Bolívar”*, se lo categoriza como un circuito *adaptado/accesible*, ya que, al ser un recorrido totalmente al aire libre por los diferentes atractivos arquitectónicos que se concentran por calle Bolívar (más precisamente entre la Avenida 25 de Mayo y calle Colón), no poseen barreras urbanísticas que dificulten su traslado (brindan en su totalidad rampas en las esquinas aledañas a cada atractivo, y sus veredas se encuentran mayormente sin obstáculos físicos que imposibiliten la circulación de personas con capacidades



motoras restringidas). Es por ello, que se lo podría considerar como un *círculo turístico accesible para turistas con capacidades motoras restringidas*.

Por lo analizado anteriormente, vemos que el nivel de accesibilidad que poseen actualmente los circuitos turísticos de la ciudad de Azul para atender a las necesidades de los potenciales turistas con capacidades motoras restringidas que quieran visitar la misma es *aceptable*, ya que al analizar los mismos (con sus correspondientes atractivos) se observa que básicamente no presentan barreras urbanísticas considerables que dificulten la transitabilidad de los turistas (brindan en su mayoría rampas en las esquinas aledañas a cada atractivo y veredas en óptimo estado). Además, es necesario mencionar que dichas obras presentan en su mayoría barreras arquitectónicas que obstaculizan la autonomía e independencia de las personas (no poseen la instalación de rampas en su interior, baños y mobiliarios accesibles).

**CUADRO 4**  
**ANÁLISIS SOBRE EL NIVEL DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA**  
**QUE POSEEN ACTUALMENTE LOS CIRCUITOS TURÍSTICOS**  
**DE LA CIUDAD DE AZUL**

NOMBRE DEL CIRCUITO	BARRERAS URBANÍSTICAS	BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	NIVEL DE ACCESIBILIDAD
Círculo Histórico/Cultural	Moderadas a Bajas	Moderadas a Bajas	
Círculo Arquitectónico	Moderadas a Bajas	Moderadas a Bajas	
Círculo Religioso	Bajas	Moderadas a Bajas	
Círculo Salamone	Bajas	Moderadas	
Círculo Policial - "Mateocho"	Moderadas a Altas	Altas	
Círculo Natural	Moderadas a Altas	Altas	
Círculo "Paseo Bolívar"	Bajas	Moderadas a Bajas	

Fuente: Elaboración propia. Año 2010.



# TÍTULO II: DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE AZUL

## CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE LA OFERTA TURÍSTICA

En este capítulo, se hará hincapié primeramente a los datos arrojados por las encuestas realizadas al sector hotelero, gastronómico, y de intermediación (agencias de viajes, incluyendo además a guías de turismo locales), para saber principalmente las características que presentan estos sectores en lo que respecta a la accesibilidad para turistas con capacidades motoras restringidas que requieran de sus servicios.

Por otra parte, se analizarán los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los visitantes y a los residentes locales relevadas en los 3 sitios turísticos elegidos (Plaza “San Martín”, Parque Municipal “Domingo Faustino Sarmiento” y Balneario Municipal “Almirante Guillermo Brown”) y en algunos de los hoteles y restaurantes de la ciudad tomados al azar; para saber sus características (motivo del viaje, lugar de procedencia, tiempo de estadía, entre otras), y además, para conocer su opinión sobre la accesibilidad en la ciudad y sobre los servicios que brinda para turistas con capacidades motoras restringidas. Además, se agruparán los datos arrojados de la percepción sobre los atributos cognitivos y sobre los atributos afectivos que posee la ciudad, tanto de los turistas y/o excursionistas como de los residentes locales.

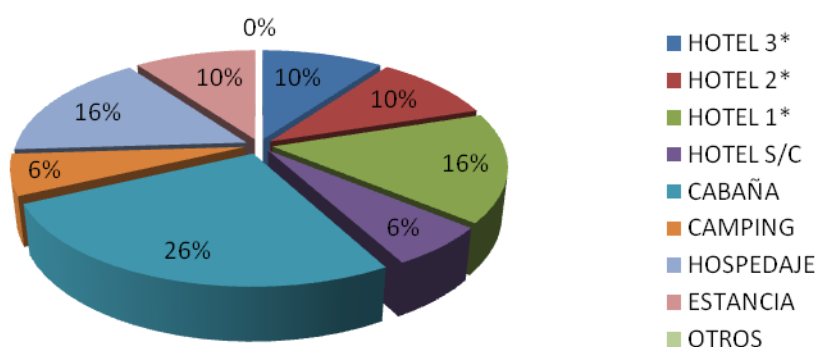


### 3.1 ENCUESTAS AL SECTOR HOTELERO

Esta fase de investigación se basa en encuestas estructuradas y no estructuradas realizadas a todo el sector hotelero entre los meses de Agosto y Octubre de 2009. Para ello, se encuestó a la totalidad del sector (compuesto por 19 establecimientos).

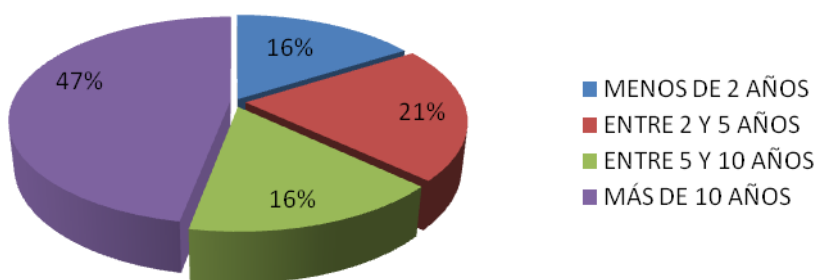
El objetivo de dichas encuestas es saber cuáles son aquellos aspectos relacionados a la actividad del sector, y más específicamente sobre la accesibilidad que presentan (y los servicios que brindan) para recibir a turistas con capacidades motoras restringidas.

#### CATEGORÍA DE ALOJAMIENTO



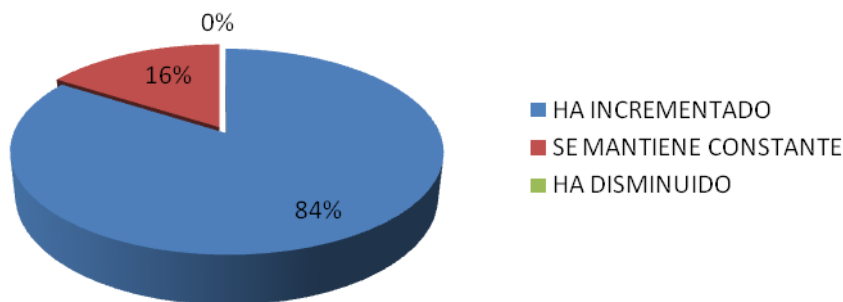
El 42% corresponde a la categoría de *Hotel*, de los cuales, el 10% pertenece a *Hotel de 3 estrellas*, otro tanto a *Hoteles de 2 estrellas*, y el 16% a *Hotel 1 estrella*, mientras que sólo el 6% se establece *sin categorizar*. Por otro lado, el 26% corresponde a la categoría de alojamiento *Cabaña*, y el 16% a *Hospedaje*. Además, el 10% se categoriza como *Estancia*, mientras que el 6% como *Camping*.

#### AÑOS QUE PRESTA SERVICIOS EN AZUL



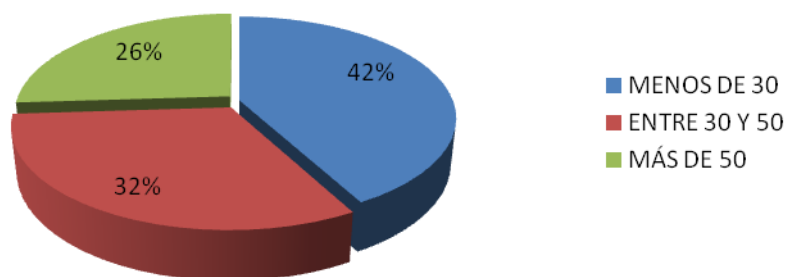
La mayoría de los establecimientos hoteleros han ofrecido sus servicios durante *más de 10 años*, correspondiendo un 47% del total. *Entre 5 y 10 años*, la encuesta nos arroja un 16%, y *entre 2 y 5 años*, un 21%. Finalmente, los establecimientos más recientes han prestado sus servicios durante *menos de 2 años*, resultando el 16% del total.

### ¿CÓMO VE A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS?



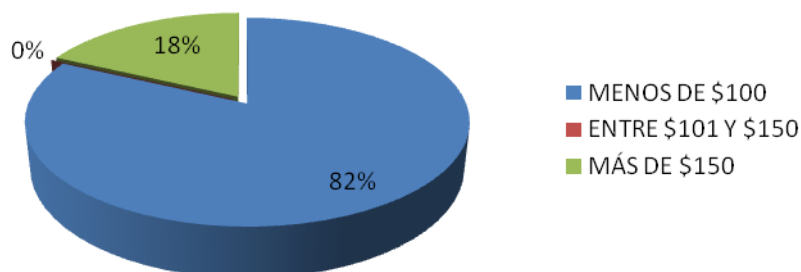
En lo que respecta a la opinión brindada sobre cómo ve a la actividad turística en la ciudad de Azul durante los últimos 10 años, el 84% considera que *ha incrementado*; en tanto que el 16% cree que *se mantiene constante*. Por su parte, cabe mencionar que no se manifiestan opiniones sobre una *disminución* de la actividad turística en dicho período.

### ¿CUÁL ES EL NÚMERO TOTAL DE PLAZAS QUE POSEE EL ALOJAMIENTO?



El 42% de los establecimientos hoteleros posee una capacidad de alojamiento *menor* a 30 plazas, mientras que el 32% las posee *entre 30 y 50*. Finalmente, el 26% del total posee *más de 50* plazas.

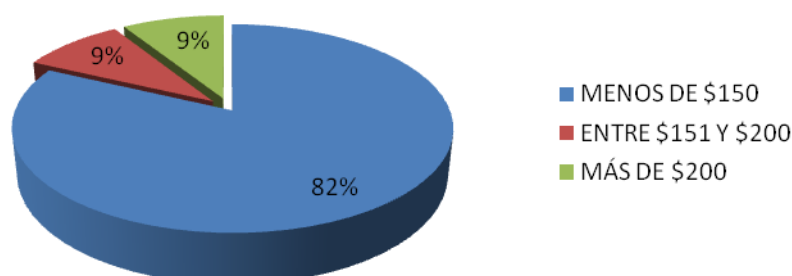
### VALOR DE HABITACIÓN SINGLE (HOTEL Y HOSPEDAJE)



En lo que refiere al valor de la habitación single (para las categorías “hotel” y “hospedaje”), el 82% posee su tarifa para *menos de \$100*, mientras que el 18% restante lo posee para *más de \$150*. Por su parte, cabe mencionar que no se registraron tarifas *entre \$101 y \$150*.

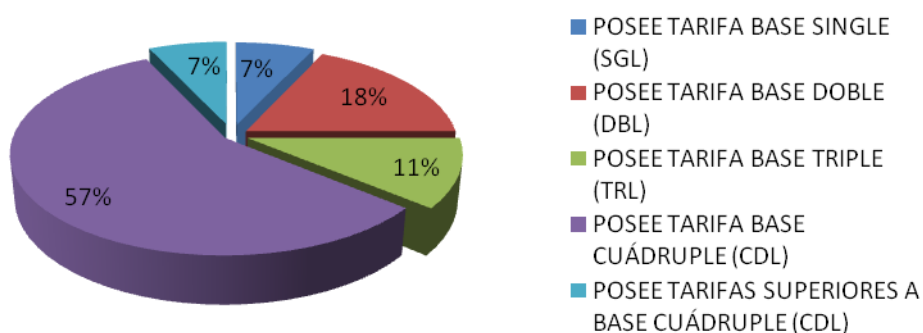


### VALOR DE HABITACIÓN DOBLE (HOTEL Y HOSPEDAJE)



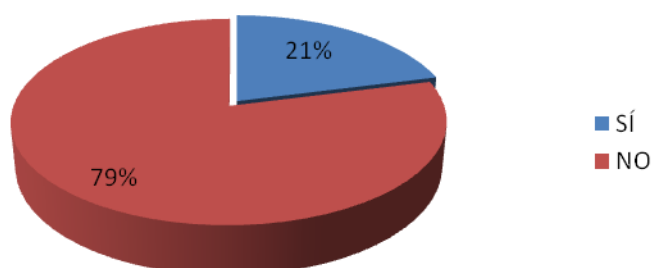
En lo que representa al valor de la habitación doble (para las categorías “hotel” y “hospedaje”), el 82% posee su tarifa para *menos de \$100*, mientras que el 9% restante lo posee *entre \$101 y \$150* e igualmente para *más de \$150*.

### TIPO DE TARIFA POR HABITACIÓN (CABAÑA Y ESTANCIA)



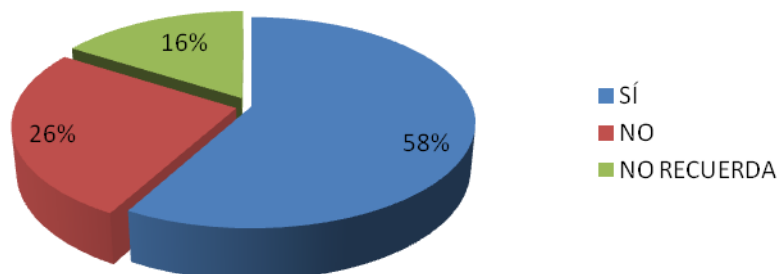
La mayoría de los establecimientos (para las categorías “cabaña” y “estancia”) *poseen tarifas base cuádruple (CDL)*, correspondiendo un 57% del total. Luego, el 18% *poseen tarifas base doble (DBL)*, mientras que el 11% las *poseen en base triple (TRL)*. Finalmente, el 7% de los establecimientos *poseen tarifas base single (SGL)* e igualmente en *tarifas superiores a base cuádruple (CDL)*.

### ¿EXISTE RECARGO POR INCLUIR SERVICIOS ESPECIALES?



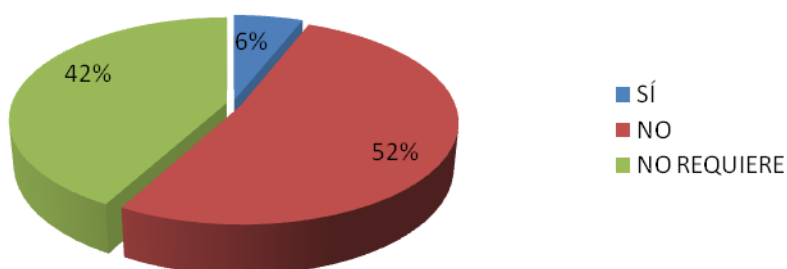
El 79% del sector hotelero en la ciudad de Azul *no* efectúa recargos por incluir servicios especiales, mientras que sólo el 21% *sí* los realiza.

### ¿HA RECIBIDO ALGÚN TURISTA CON CMR?



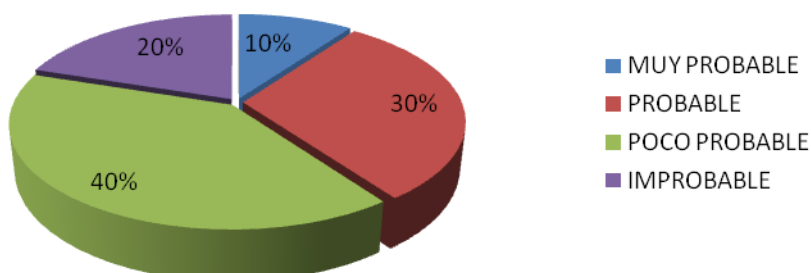
El 58% de los establecimientos hoteleros manifestaron que *han recibido* alguna vez a algún turista con capacidades motoras restringidas. Por el contrario, un 26% destacó que *no han recibido*, y por último, el 16% señalaron que *no recuerdan* haber recibido alguna vez a turistas con capacidades motoras restringidas.

### ¿POSEE RAMPAS DE ACCESO PARA LA ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS CON CMR?



El 52% del sector hotelero en la ciudad de Azul *no* posee rampas de acceso para la entrada y salida de personas con capacidades motoras restringidas, mientras que el 42% *no requiere* de este tipo de rampas. Cabe señalar que sólo el 6% de los establecimientos hoteleros *sí* las posee.

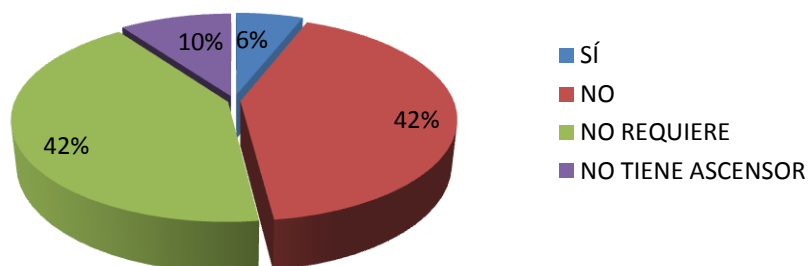
### GRADO DE FACTIBILIDAD QUE CONSIDERA PARA INCLUIR RAMPAS DE ACCESO PARA LA ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS CON CMR





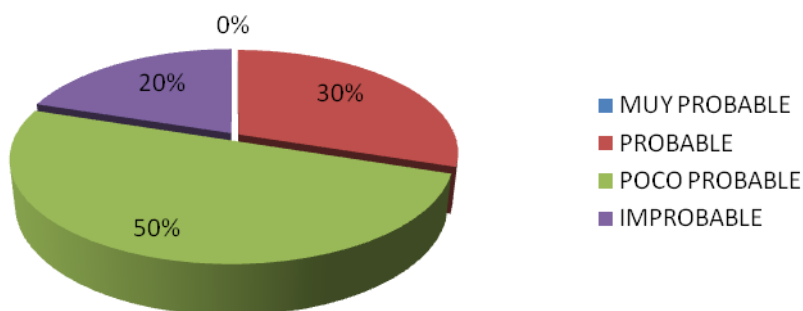
Del 52% de los establecimientos que no poseen rampas de acceso para la entrada y salida de personas con capacidades motoras restringidas, el grado de factibilidad que se considera para incluirlas, un 10% asegura que es *muy probable* de realizarlo, mientras que el 30% lo considera como *probable*. Por su parte, un 40% testifica que es *poco probable* de realizar, y finalmente, un 20% lo considera *improbable*.

### ¿POSEE ASCENSOR/ES ESPECIAL/ES PARA PERSONAS CON CMR?



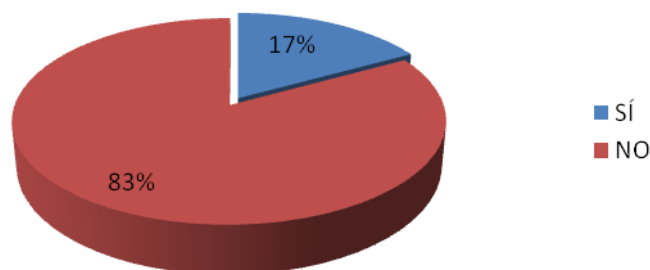
El 42% de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Azul *no posee y no requiere* de ascensores especiales para personas con capacidades motoras restringidas. Por otro lado, sólo el 6% de la hotelería azuleña *sí* los posee; y cabe señalar que el 10% de los establecimientos hoteleros *no tiene* en sus instalaciones ascensores comunes.

### GRADO DE FACTIBILIDAD QUE CONSIDERA PARA INCLUIR ASCENSORES PARA PERSONAS CON CMR



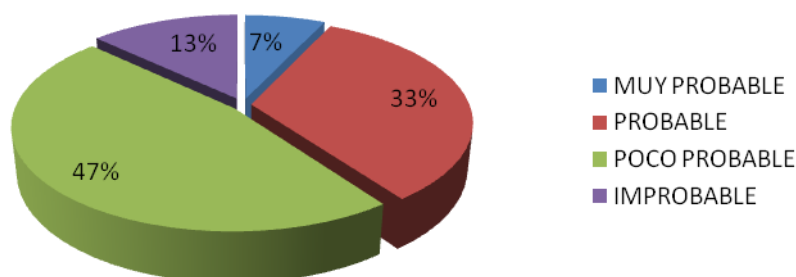
Del 52% de los establecimientos que no poseen ascensores especiales para personas con capacidades motoras restringidas (por tener ascensor básico) ni tienen siquiera ascensores (42% y 10% respectivamente), el grado de factibilidad que se considera para incluirlas, un 30% asegura que es *probable* de llevarlo a cabo, mientras que el 50% lo considera como *poco probable*, y el 20% restante testifica como *improbable* de realizar. Por su parte, cabe mencionar que no se registraron deseos sobre que sea *muy probable* de incluir dicho ascensor.

### ¿POSEE HABITACIONES CON SERVICIOS PARA PERSONAS CON CMR?



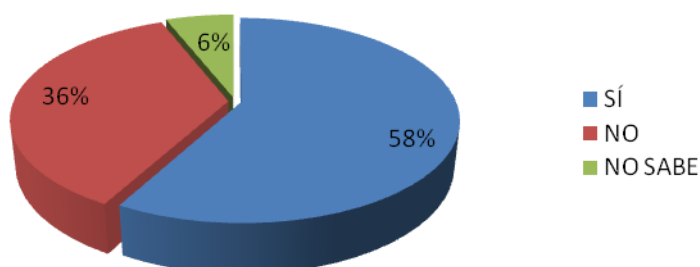
El 83% de los establecimientos hoteleros en la ciudad de Azul *no posee* habitaciones con servicios para personas con capacidades motoras restringidas, mientras que el 17% restante *sí* las posee.

### GRADO DE FACTIBILIDAD QUE CONSIDERA PARA ADAPTAR DICHAS HABITACIONES PARA PERSONAS CON CMR



Del 83% de los establecimientos que no poseen habitaciones con servicios para personas con capacidades motoras restringidas, el grado de factibilidad que se considera para incluirlas, un 7% asegura que es *muy probable* de realizarlo, mientras que el 33% lo considera como *probable*. Por su parte, un 47% testifica que es *poco probable* de realizar, y finalmente, un 13% lo considera *improbable*.

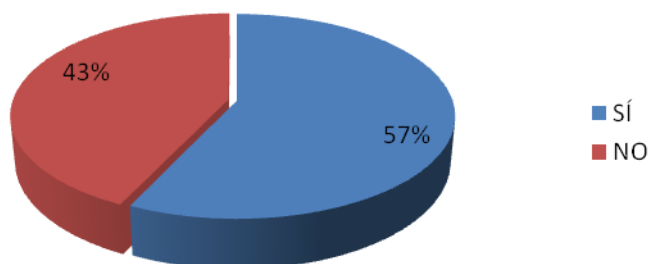
### ¿CONSIDERA QUE SU PERSONAL ESTÁ CAPACITADO PARA ATENDER A TURISTAS CON CMR?





El 58% del sector hotelero en la ciudad de Azul considera que su personal *está capacitado* para atender a turistas con capacidades motoras restringidas, mientras que el 36% manifestó que cree su personal *no* se encuentra capacitado para atender a dichos turistas. Por último, sólo el 6% de los establecimientos hoteleros *no sabe* realmente si su personal está capacitado para atender al segmento de turistas con capacidades motoras restringidas.

### ¿ESTARÍA DISPUESTO A CAPACITAR SU PERSONAL?



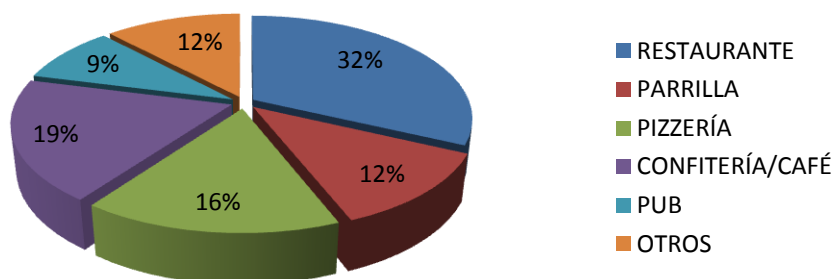
Del 36% de los establecimientos que consideran que su personal no está capacitado para atender a turistas con capacidades motoras restringidas, afirma que un 57% *estaría dispuesto a capacitarlo*, mientras que el 43% restante *no lo estaría*.

## 3.2 ENCUESTAS AL SECTOR GASTRONÓMICO

Esta etapa de investigación se basa en encuestas estructuradas y no estructuradas realizadas a todo el sector gastronómico entre los meses de Agosto y Diciembre de 2009. Para ello, se encuestó a la totalidad del sector (compuesto por 43 establecimientos).

El objetivo de dichas encuestas es saber cuáles son aquellos aspectos relacionados a la actividad del sector, y más específicamente sobre la accesibilidad que presentan (y los servicios que brindan) para recibir a turistas con capacidades motoras restringidas.

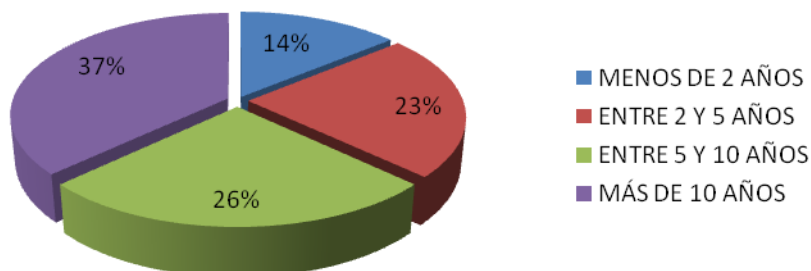
### CATEGORÍA DE ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO AL QUE PERTENECE





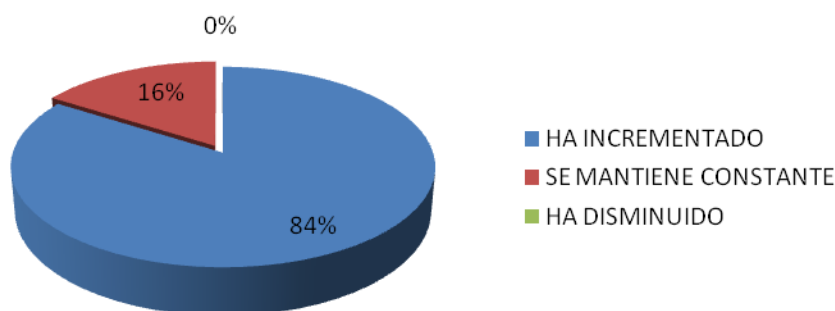
El 32% del sector gastronómico corresponde a la categoría de *Restaurante*, el 12% pertenece a *Parrilla*, y el 16% a *Pizzería*. Además, cabe señalar que el mayor porcentaje corresponde a la denominación de *Confitería/Café*, con el 19%, mientras que otro 12% pertenece a la categoría de *Otros* (siendo en su mayoría estaciones de servicio que brindan sus instalaciones como patio de comidas).

### AÑOS QUE PRESTA SERVICIOS EN AZUL



La mayoría de los establecimientos gastronómicos han ofrecido sus servicios durante *más de 10 años*, correspondiendo al 37% del total. *Entre 5 y 10 años*, la encuesta nos arroja un 26%, y *entre 2 y 5 años*, un 23%. Finalmente, los establecimientos más recientes han prestado sus servicios durante *menos de 2 años*, resultando el 14% del total.

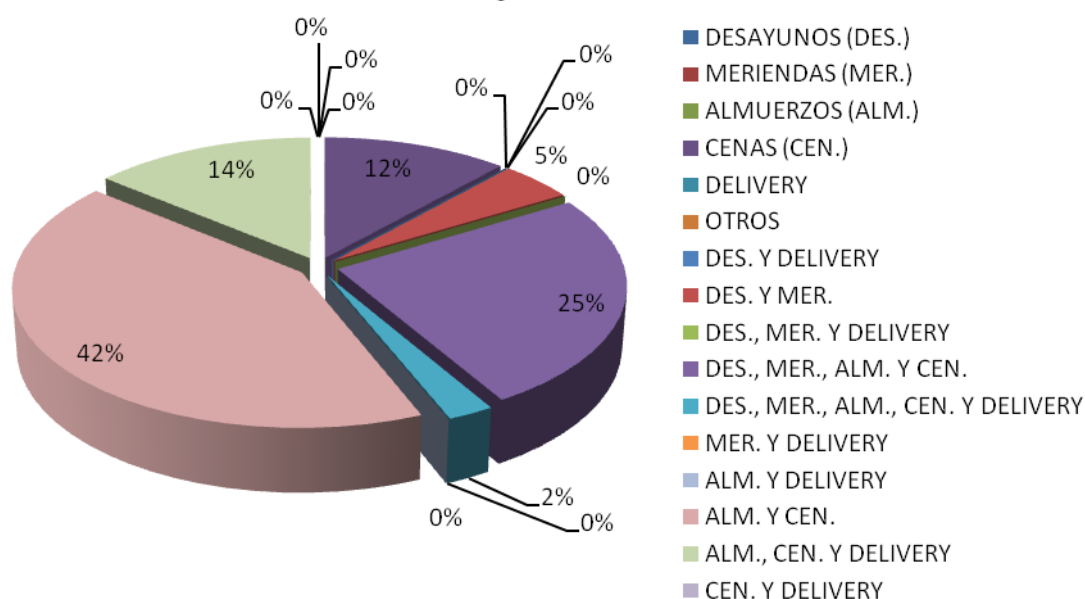
### ¿CÓMO VE A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS?



En lo que respecta a la opinión brindada sobre cómo ve a la actividad turística en la ciudad de Azul durante los últimos 10 años, la mayoría de los establecimientos gastronómicos expresaron que *ha incrementado*, arrojando el 84%; en tanto que el 16% considera que *se mantiene constante*. Por su parte, cabe mencionar que no se manifiestan opiniones sobre una *disminución* de la actividad turística en el mencionado período.

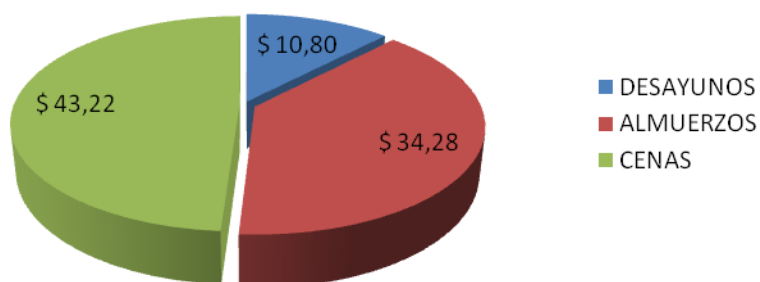


## SERVICIOS QUE BRINDA



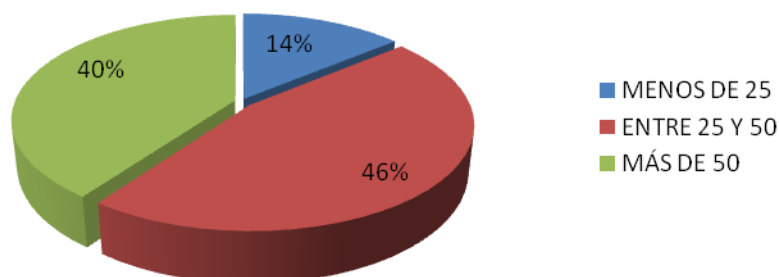
El 42% de los establecimientos gastronómicos brinda servicios en forma conjunta de *Almuerzos* y *Cenas*, mientras que el 25% brinda también en forma conjunta los servicios de *Desayunos*, *Almuerzos*, *Meriendas* y *Cenas*, siendo el segundo mayor porcentaje. Además, el 14% brinda servicios conjuntos de *Almuerzos*, *Cenas* y *Delivery*. Por otro lado, el 12% del sector gastronómico sólo brinda servicios de *Cenas*, mientras que los establecimientos que arrojan un porcentaje menor son el de *Desayunos* y *Meriendas*, y el de *Desayunos*, *Meriendas*, *Almuerzos*, *Cenas* y *Delivery*, con un 5% y un 2% respectivamente. Por último, los establecimientos gastronómicos que no arrojan porcentaje alguno son: *Desayunos*; *Meriendas*; *Almuerzos*; *Delivery*; la categoría *Otros*; *Desayunos* y *Delivery*; *Desayunos*, *Meriendas* y *Delivery*; *Meriendas* y *Delivery*; *Almuerzos* y *Delivery*; y por último, *Cenas* y *Delivery*.

## PRECIO MEDIO DEL SERVICIO



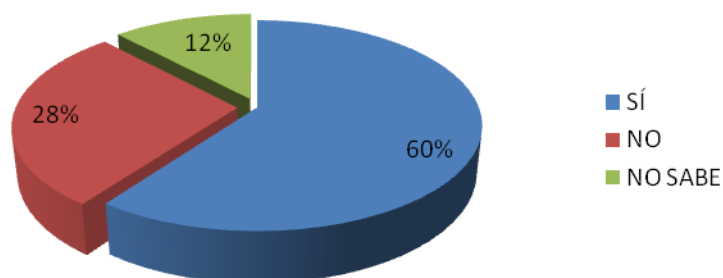
En lo que respecta al precio medio que poseen los establecimientos gastronómicos de la ciudad de Azul, la categoría *Desayunos* destaca un precio medio de \$10,80; mientras que para la categoría *Almuerzos* es de \$34,28. Por último, la categoría *Cenas* ofrece un precio medio de \$43,22.

### ¿CUÁL ES LA CAPACIDAD QUE POSEE EL ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO? (CANTIDAD DE CUBIERTOS)



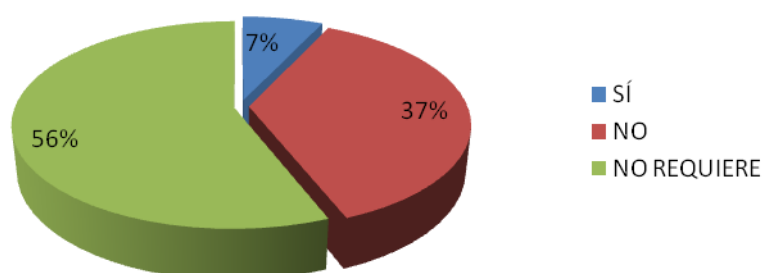
El 46% del sector gastronómico en la ciudad de Azul posee una capacidad de atención (cantidad de cubiertos) de *entre 30 y 50*, mientras que el 40% las posee por *más de 50*. Finalmente, el porcentaje más inferior corresponde a su capacidad *menor de 30* cubiertos, arrojando un 14%.

### ¿HA RECIBIDO ALGÚN TURISTA CON CMR?



El 60% de los establecimientos gastronómicos manifestaron que *han recibido* alguna vez a algún turista con capacidades motoras. Por el contrario, el 28% señalaron que *no han recibido*, y por último, sólo el 12% expresaron que *no recuerdan* haber recibido alguna vez a turistas con capacidades motoras restringidas.

### ¿POSEE RAMPAS DE ACCESO PARA LA ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS CON CMR?

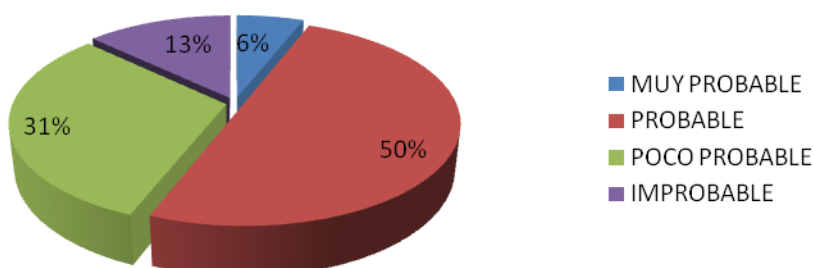


El 37% del sector gastronómico en la ciudad de Azul *no posee* rampas de acceso para la entrada y salida de personas con capacidades motoras restringidas, mientras que el



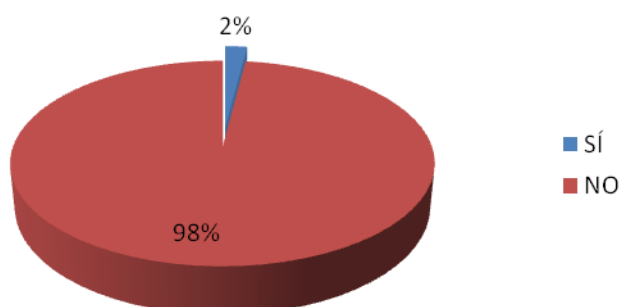
56% *no requiere* de este tipo de rampas. Cabe señalar que sólo el 7% de los establecimientos hoteleros *sí* las posee.

### GRADO DE FACTIBILIDAD QUE CONSIDERA PARA INCLUIR RAMPAS DE ACCESO PARA LA ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS CON CMR



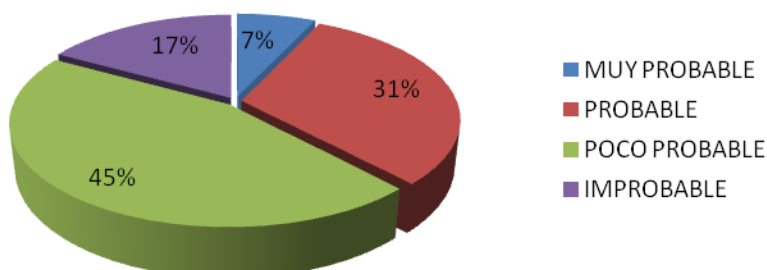
Del 37% de los establecimientos que no poseen rampas de acceso para la entrada y salida de personas con capacidades motoras restringidas, el grado de factibilidad que se considera para incluirlas, un 6% asegura que es *muy probable* de realizarlo, mientras que el 50% lo considera como *probable*. Por su parte, un 31% testifica que es *poco probable* de realizar, y finalmente, un 13% lo considera *improbable*.

### ¿POSEE BAÑOS ADAPTADOS PARA PERSONAS CON CMR?



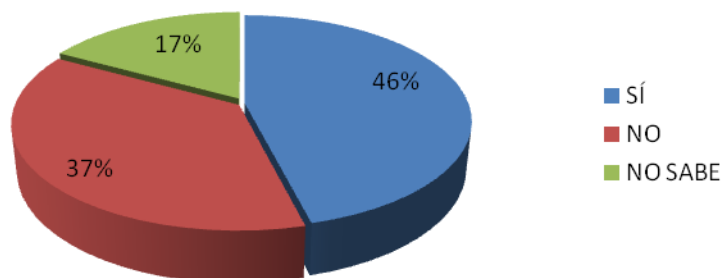
El 98% de los establecimientos gastronómicos en la ciudad de Azul *no posee* en sus instalaciones de baños adaptados para personas con capacidades motoras restringidas, mientras que sólo el 2% *sí* los posee.

### GRADO DE FACTIBILIDAD QUE CONSIDERA PARA INCLUIR BAÑOS PARA PERSONAS CON CMR



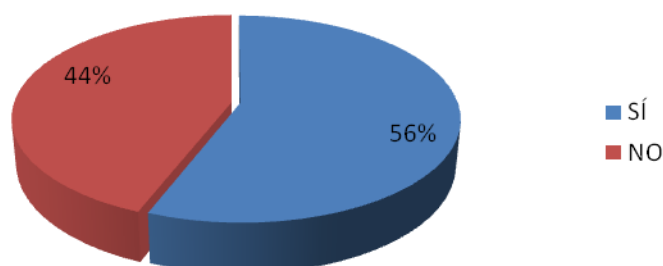
Del 98% de los establecimientos que no poseen baños adaptados para personas con capacidades motoras restringidas, el grado de factibilidad que se considera para incluirlas, un 7% asegura que es *muy probable* de realizarlo, mientras que el 31% lo considera como *probable*. Por su parte, un 45% testifica que es *poco probable* de realizar, y finalmente, un 17% lo considera *improbable*.

### ¿CONSIDERA QUE SU PERSONAL ESTÁ CAPACITADO PARA ATENDER A TURISTAS CON CMR?



El 46% del sector gastronómico en la ciudad de Azul considera que su personal *está capacitado* para atender a turistas con capacidades motoras restringidas, mientras que el 37% manifestó que cree su personal *no se encuentra capacitado* para atender a dichos turistas. Por último, el 17% de los establecimientos gastronómicos *no sabe* realmente si su personal está capacitado para atender al segmento de turistas con capacidades motoras restringidas.

### ¿ESTARÍA DISPUESTO A CAPACITAR SU PERSONAL?



Del 37% de los establecimientos que consideran que su personal no está capacitado para atender a turistas con capacidades motoras restringidas, afirma que un 56% *estaría dispuesto a capacitarlo*, mientras que el 44% restante *no lo estaría*.

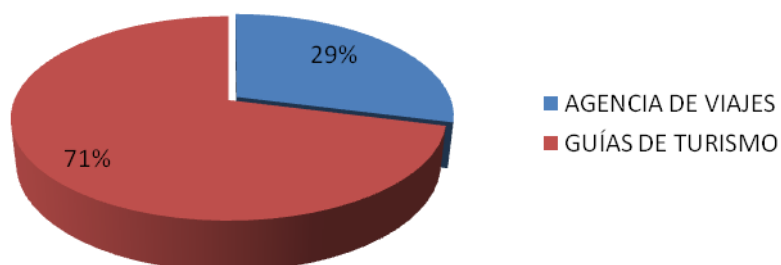


### 3.3 ENCUESTAS AL SECTOR DE INTERMEDIACIÓN

Esta etapa de investigación se basa en encuestas estructuradas y no estructuradas realizadas a todo el sector de intermediación (con la inclusión de guías de turismo locales) entre los meses de Agosto y Noviembre de 2009. Para ello, se encuestó a la totalidad del sector (compuesto por 4 agencias de viajes y 10 guías de turismo locales).

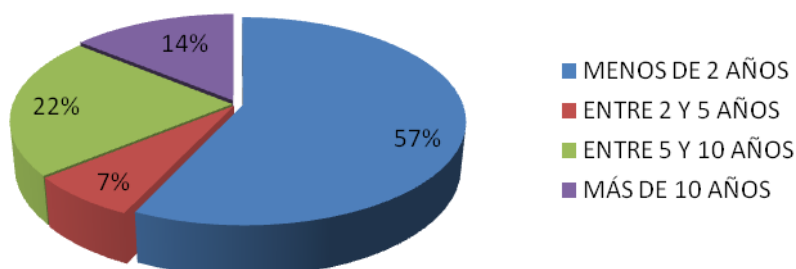
El objetivo de dichas encuestas es saber cuáles son aquellos aspectos relacionados a la actividad del sector, y más específicamente sobre la accesibilidad que presentan (y los servicios que brindan) para recibir a turistas con capacidades motoras restringidas.

#### ¿CUÁL ES SU ÁREA DE DESEMPEÑO EN EL SECTOR TURÍSTICO?



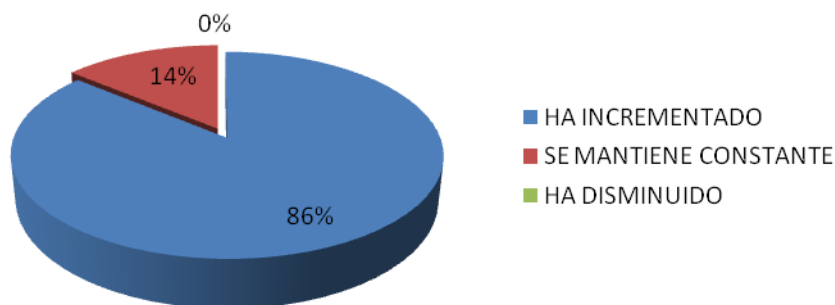
El 29% se desempeña en el Sector Turístico como *Agencia de Viajes*, de los cuales, en su totalidad son del tipo emisoras-receptoras. Por lado, el 71% restante se desempeña como *Guía de Turismo local*.

#### AÑOS QUE PRESTA SERVICIOS EN AZUL



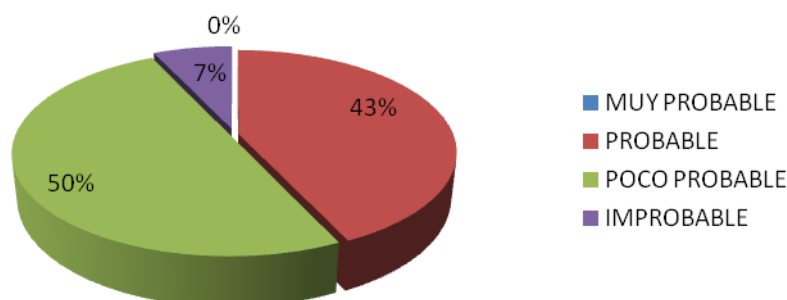
La mayoría de las Agencias de Viajes y Guías de Turismo locales han ofrecido sus servicios durante *menos de 2 años*, correspondiendo un 57% del total. *Entre 2 y 5 años*, la encuesta nos arroja un 7%, y *entre 5 y 10 años*, un 22%. Finalmente, las Agencias de Viajes y Guías de Turismo locales que han prestado sus servicios durante *más de 10 años* (de más antigüedad en el mercado local), arrojan como resultado el 14% del total.

## ¿CÓMO VE A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS?



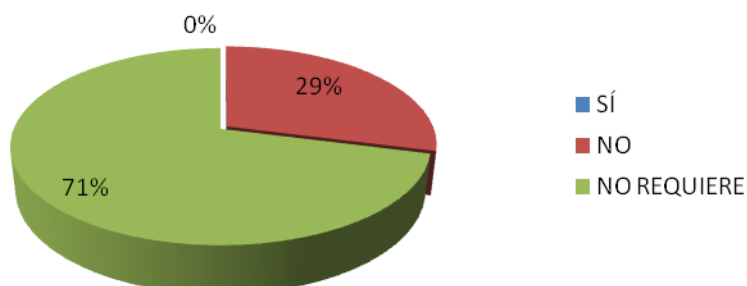
En lo que respecta a la opinión brindada sobre cómo ve a la actividad turística en la ciudad de Azul durante los últimos 10 años, el 86% considera que *ha incrementado*; en tanto que el 14% cree que *se mantiene constante*. Por su parte, cabe mencionar que no se manifiestan opiniones sobre una *disminución* de la actividad turística en dicho período.

## GRADO DE FACTIBILIDAD QUE CONSIDERA PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA TURISTAS CON CMR



Del 100% del grupo de Agencias de Viajes y Guías de Turismo locales en la ciudad de Azul que no brinda servicios especializados para turistas con capacidades motoras restringidas, el grado de factibilidad que se considera para implementarlos, un 43% asegura que es *probable* de realizarlo, mientras que el 50% lo considera como *poco probable*. Por su parte, el 50% testifica que es *improbable* de realizar, y finalmente, cabe señalar que no se registraron deseos sobre que sea *muy probable* de implementar dichos servicios.

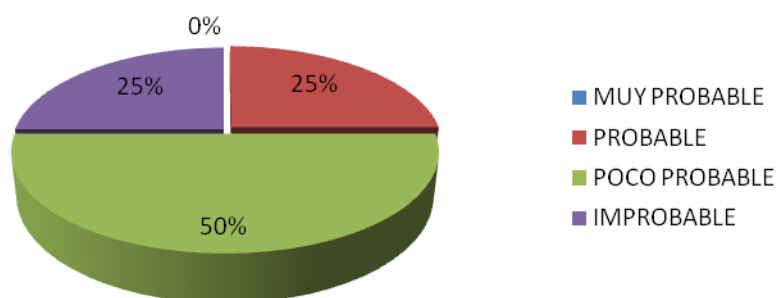
## EN SUS INSTALACIONES, ¿POSEE RAMPAS DE ACCESO PARA LA ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS CON CMR?





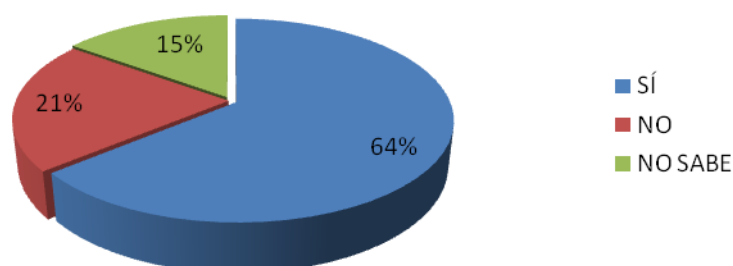
El 71% del grupo de Agencias de Viajes y Guías de Turismo locales en la ciudad de Azul *no requiere* de rampas de acceso para la entrada y salida de personas con capacidades motoras restringidas, mientras que el 29% *no posee* de este tipo de rampas. Por su parte, cabe mencionar que no se registraron datos para el grupo de Agencia de Viajes y Guías de Turismo locales que *sí* posean en sus instalaciones de dichas rampas de acceso.

### GRADO DE FACTIBILIDAD QUE CONSIDERA PARA INCLUIR RAMPAS DE ACCESO PARA LA ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS CON CMR



Del 29% del grupo de Agencias de Viajes y Guías de Turismo locales en la ciudad de Azul que no poseen en sus instalaciones rampas de acceso para la entrada y salida de personas con capacidades motoras restringidas, el grado de factibilidad que se considera para implementarlos, mientras que un 25% asegura que es *probable* de realizarlo, mientras que el 50% lo considera como *poco probable*. Por su parte, el 25% testifica que es *improbable* de realizar, y finalmente, cabe señalar que no se registraron deseos sobre que sea *muy probable* de incluir dichas rampas de acceso.

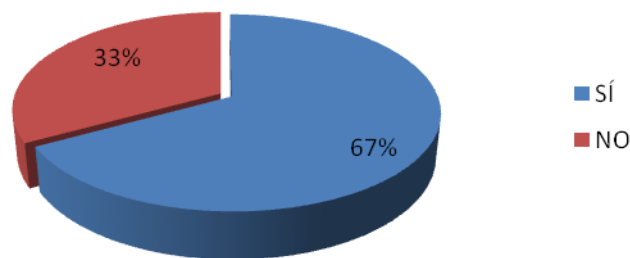
### ¿CONSIDERA QUE USTED Y/O SU PERSONAL ESTÁ/N CAPACITADO/S PARA ATENDER A TURISTAS CON CMR?



El 64% del grupo de Agencias de Viajes y Guías de Turismo locales en la ciudad de Azul considera que él y/o su personal *está capacitado* para atender a turistas con capacidades motoras restringidas, mientras que el 21% manifestó que cree *no* se encuentra capacitado para atender a dichos turistas. Por último, el 15% restante *no sabe* realmente si él y/o su personal están capacitados para atender al segmento de turistas con capacidades motoras restringidas.



### ¿ESTARÍA DISPUESTO A CAPACITAR SU PERSONAL?



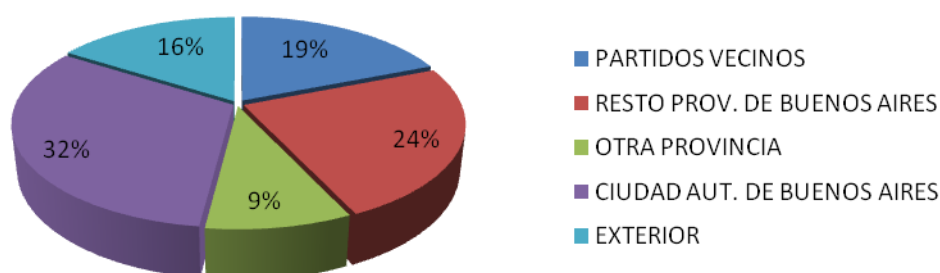
Del 21% del grupo de Agencias de Viajes y Guías de Turismo locales en la ciudad de Azul que considera que él y/o su personal no están capacitados para atender a turistas con capacidades motoras restringidas, afirma que un 67% *estaría dispuesto a capacitarlo/se*, mientras que el 33% restante *no lo estaría*.

## 3.4 ENCUESTAS A TURISTAS Y/O EXCURSIONISTAS

Esta etapa de investigación se basa en encuestas estructuradas y no estructuradas realizadas a los turistas y/o excursionistas entre los meses de Junio y Diciembre de 2009. Para ello, se encuestaron a un total de 100 turistas y/o excursionistas.

El objetivo de dichas encuestas es saber cuál es la opinión sobre aquellos aspectos relacionados a la actividad turística, y más específicamente sobre la accesibilidad que presenta la ciudad para recibir a turistas con capacidades motoras restringidas.

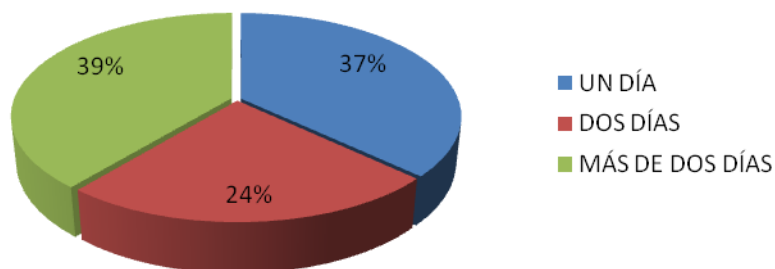
### LUGAR DE PROCEDENCIA



El 32% de los turistas y/o excursionistas proviene de la *Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, mientras que el 24% proviene del *resto de la provincia de Buenos Aires*. Un 19% del total proviene de *partidos vecinos*, y un 16% son del *exterior*. Por último, el 9% restante de los turistas y/o excursionistas proviene de *otra provincia*.

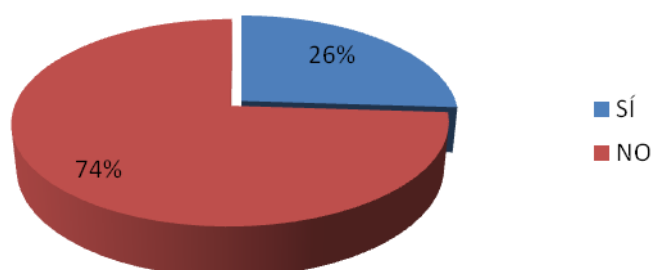


## TIEMPO DE ESTADÍA



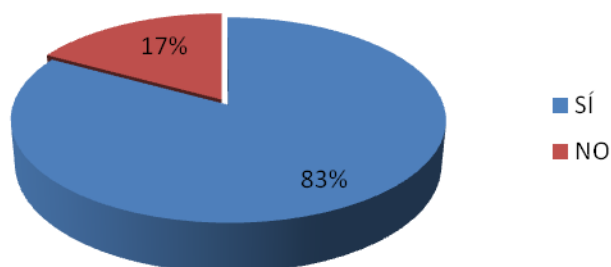
En lo que respecta al tiempo de estadía, el 39% permanece *más de dos días* en la ciudad, mientras que el 37% lo hace por *un día*. Por último, el 24% de los turistas y/o excursionistas permanece por *dos días*.

## ¿POSEE ALGUNA CAPACIDAD MOTORA RESTRINGIDA (O MOVILIDAD REDUCIDA)?



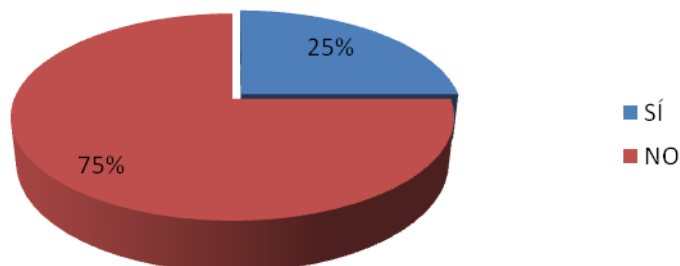
El 74% de los turistas y/o excursionistas que visitaron la ciudad de Azul *no* poseen alguna Capacidad Motora Restringida (o Movilidad Reducida), mientras que el 26% restante *sí* las posee.

## ¿HA VIAJADO A OTRO SITIO ALGUNA VEZ?



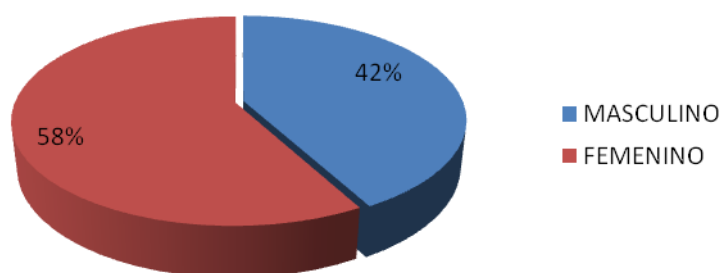
El 83% de los turistas y/o excursionistas *han viajado* alguna vez, mientras que el 17% restante señaló que *no han viajado a otro sitio*.

### ¿EL/LOS LUGAR/ES AL/A LOS QUE VISITÓ, GENERALMENTE FUE/RON APTO/S PARA DESARROLLAR UN TURISMO ACCESIBLE?



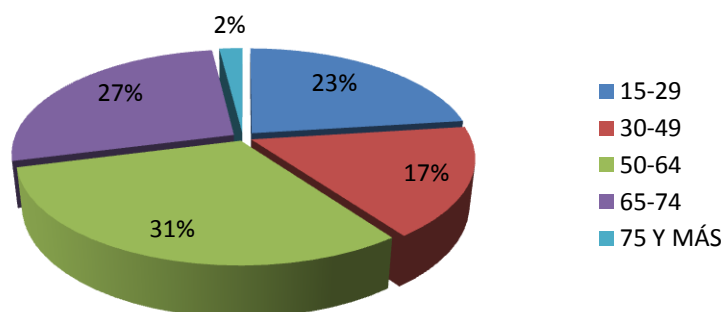
El 75% de ese 83% de turistas y/o excursionistas que han viajado alguna vez, resaltan que esos lugares que visitó *sí* fueron aptos, generalmente, para desarrollar un turismo accesible, mientras que el 25% *no* lo fueron.

### SEXO



La mayor parte de la población encuestada corresponde al sexo *femenino*, correspondiendo un 58%, mientras que el 42% restante pertenece al sexo *masculino*.

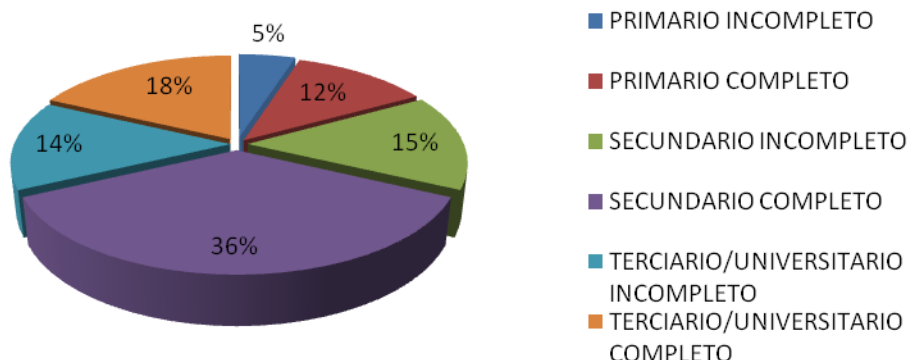
### EDAD



En lo que respecta a la distribución de los segmentos etarios, el 31% corresponde a turistas entre *50 y 64 años*, mientras que el 27% pertenece al segmento de entre *65 y 74 años*. Por su parte, el 23% corresponde al segmento de entre *15 y 29 años*, y el 17% para los de *30 a 49 años*. Por último, sólo el 2% de los encuestados pertenece al segmento etario de *75 años en adelante*.

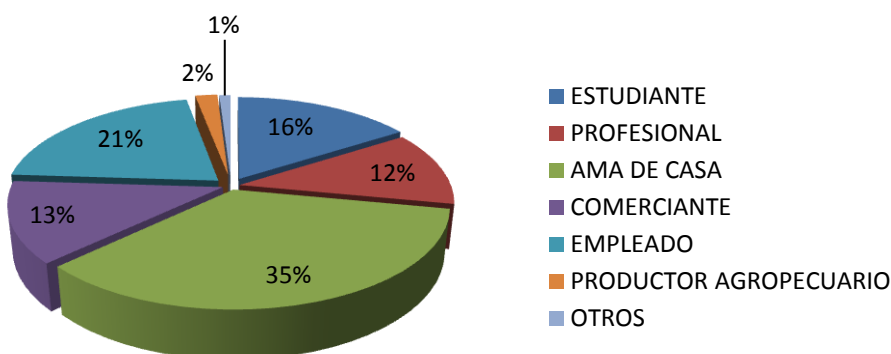


## NIVEL EDUCATIVO



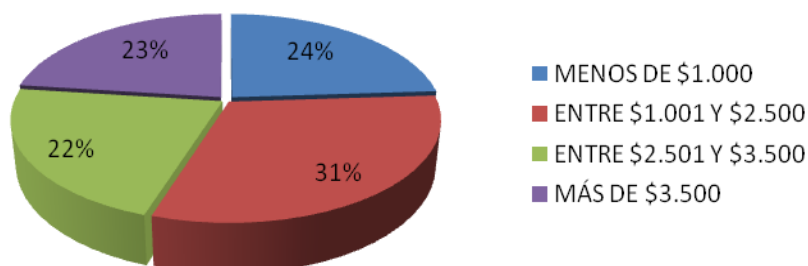
El 36% de los turistas y/o excursionistas tiene *secundario completo*, mientras que el 18% posee *terciario/universitario completo*. El 15% aún *no ha finalizado sus estudios secundarios*, y el 14% *no lo ha hecho para el nivel terciario/universitario*. Por último, el 12% de los turistas y/o excursionistas posee *primario completo*, y sólo el 5% tiene *primario incompleto*.

## ACTIVIDAD ECONÓMICA



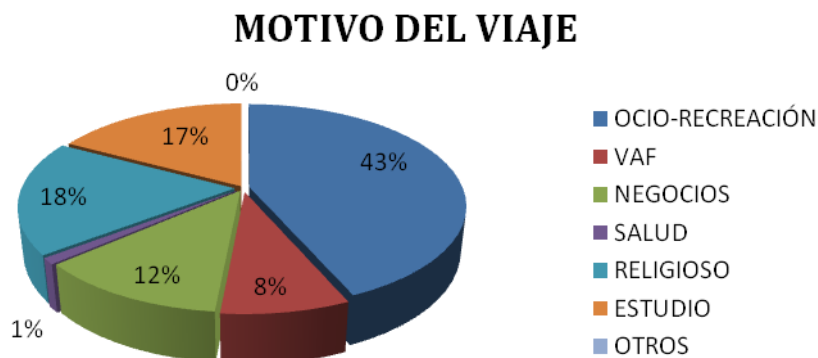
En lo que respecta a la actividad económica que realizan los turistas y/o excursionistas, el 35% es *ama de casa*, mientras que el 21% es *empleado*. Además, el 16% es *estudiante*, y el 13% es *comerciante*. Por su parte, el 12% de los turistas y/o excursionistas es *profesional*, mientras que los menores valores corresponden a la categoría *productor agropecuario* y *otros*, con un 2% y un 1% respectivamente.

## NIVEL DE INGRESOS



El mayor nivel de ingresos de los turistas y/o excursionistas corresponde *entre \$1.001 y \$2.500* (con el 31%), mientras que el 24% posee un ingreso de *menos de \$1.000*. Además, para un nivel de ingresos de *más de \$3.500* arroja un 23% del total, y el 22% restante lo posee *entre \$2.501 y \$3.500*.

### 3.4.1 RAZONES POR LAS QUE EL TURISTA DECIDE REALIZAR EL VIAJE



El principal motivo por el cual los turistas y/o excursionistas deciden viajar es por *ocio-recreación*, el cual ocupa el 43% del total. En segundo lugar ocupa el 18% y es por motivo de *turismo religioso*, siguiente por un 17% el cual corresponde a la categoría de *estudio*. El 12% de los turistas y/o excursionistas encuestados visita a la ciudad de Azul por motivo de *negocios*, mientras que el 8% lo hacen para *visitar a amigos o familiares*. Por último, sólo el 1% restante de los turistas y/o excursionistas visitan la ciudad por motivo de *salud*.

### 3.4.2 PERCEPCIÓN SOBRE LOS ATRIBUTOS COGNITIVOS DE LA CIUDAD DE AZUL

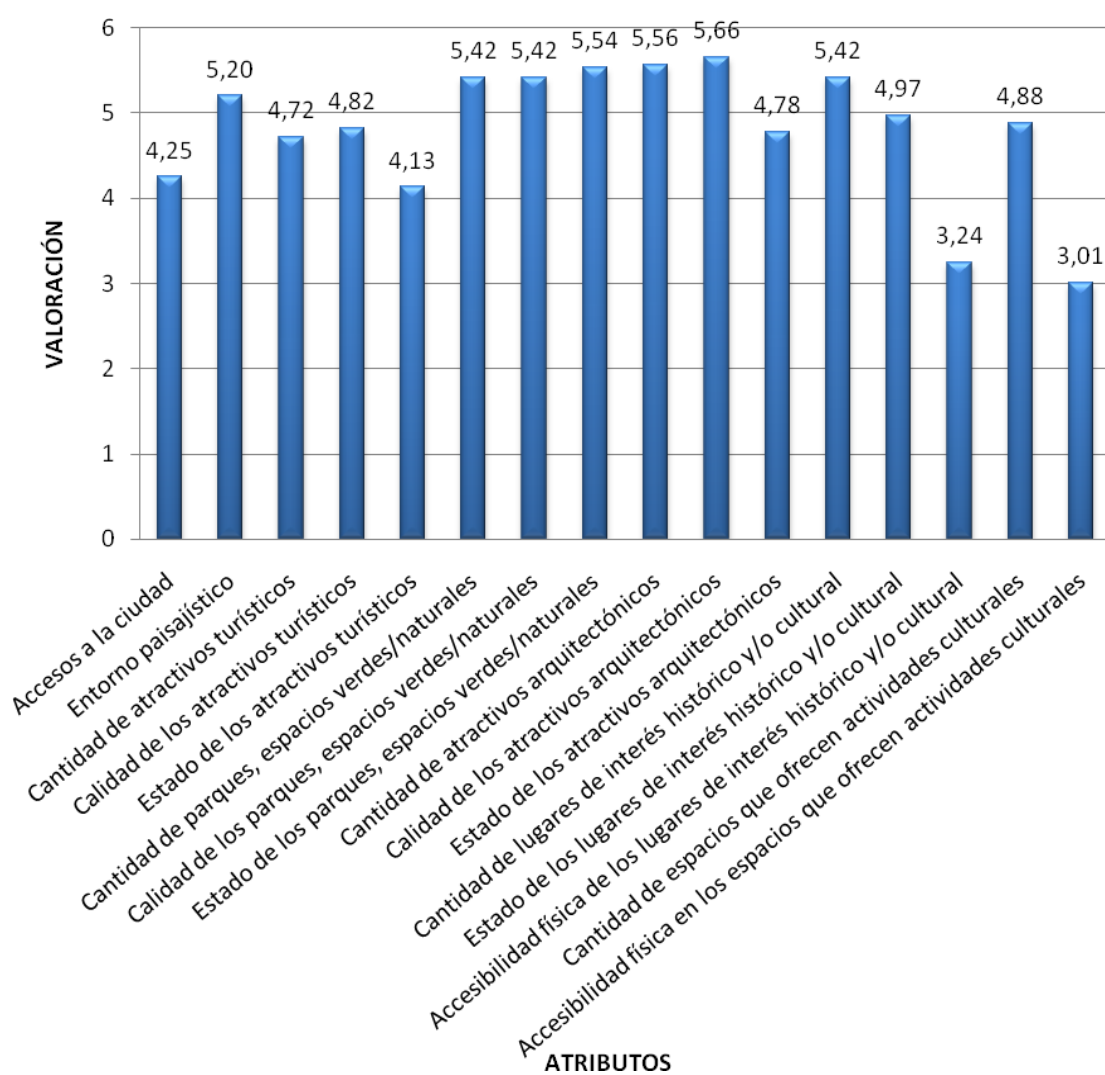
Para caracterizar a la ciudad sobre cuál es la percepción que se tiene en base a los atributos cognitivos, las encuestas realizadas a los turistas y/o excursionistas arrojan los siguientes resultados, representado en los siguientes gráficos de barra.

Por su parte, cabe destacar que cada atributo en su conjunto se lo caracteriza sobre el rango que va desde 1 (totalmente negativo) a 7 (total positivo).<sup>67</sup>

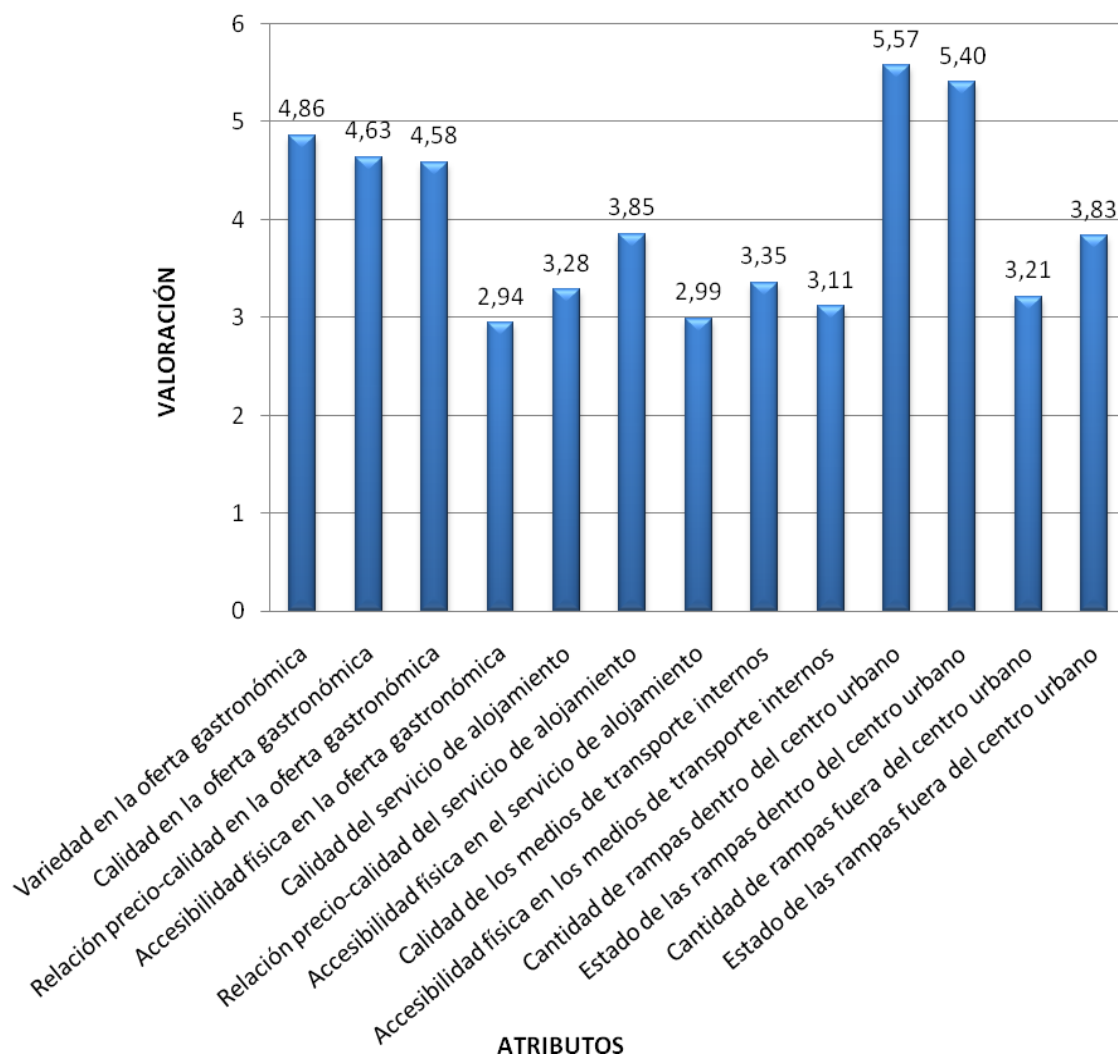
<sup>67</sup> Ver "METODOLOGÍA".



## PERCEPCIÓN SOBRE ATRIBUTOS COGNITIVOS



## PERCEPCIÓN SOBRE ATRIBUTOS COGNITIVOS



### 3.4.3 PERCEPCIÓN SOBRE LOS ATRIBUTOS AFECTIVOS DE LA CIUDAD DE AZUL

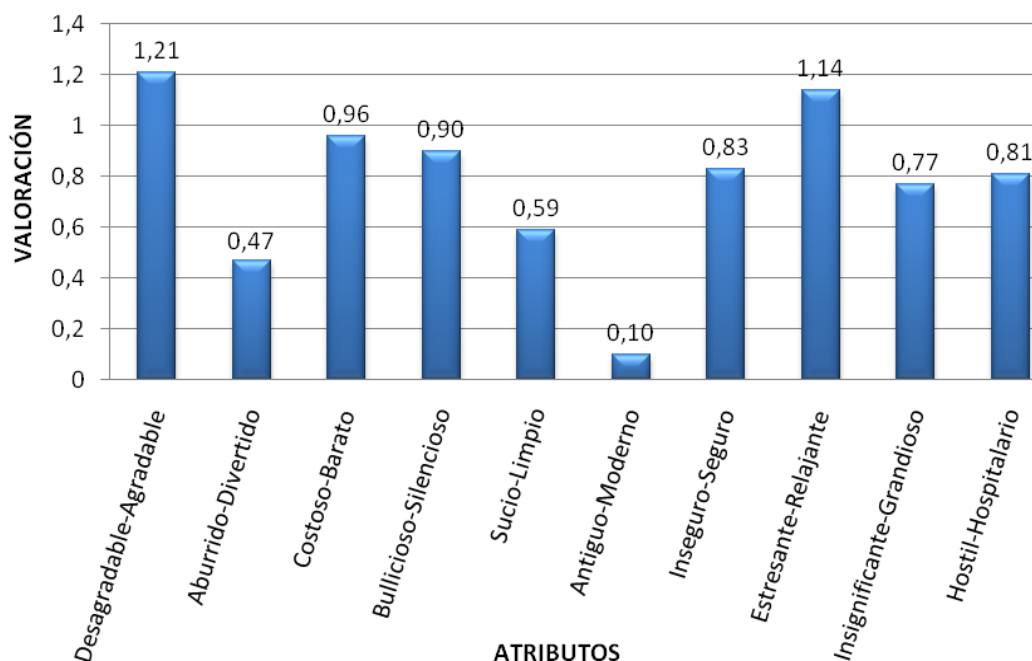
En otro punto que se expresa en las encuestas a los residentes locales, se destaca además cuál es la percepción que se tiene sobre la ciudad de Azul en base a los atributos afectivos. Es por eso que los datos que arrojan las encuestas se hallan representados en el siguiente gráfico de barra.

Por su parte, cabe destacar que cada atributo en su conjunto se lo caracteriza sobre el rango que va desde -3 a +3.<sup>68</sup>

<sup>68</sup> Ver "METODOLOGÍA".



## PERCEPCIÓN SOBRE ATRIBUTOS AFECTIVOS

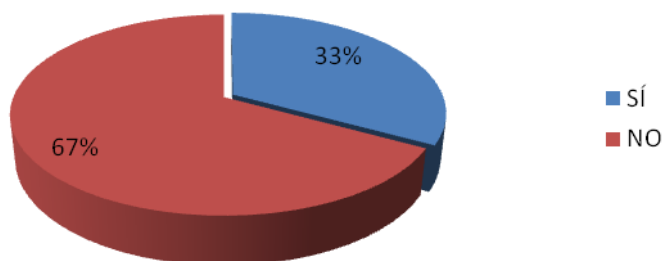


## 3.5 ENCUESTAS A RESIDENTES LOCALES

Esta etapa de investigación se basa en encuestas estructuradas y no estructuradas realizadas a los residentes locales entre los meses de Junio y Diciembre de 2009. Para ello, se encuestaron a un total de 120 residentes locales.

El objetivo de dichas encuestas es saber cuál es la opinión sobre aquellos aspectos relacionados a la actividad turística, y más específicamente sobre la accesibilidad que presenta la ciudad, tanto para recibir a turistas con capacidades motoras restringidas, como para los mismos residentes que circulen por ella.

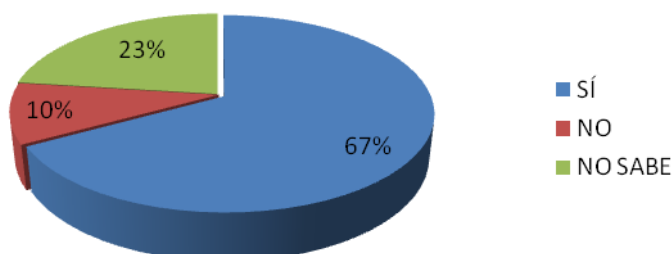
### ¿TIENE ALGÚN INTEGRANTE DE LA FAMILIA O AMIGO/A QUE POSEE ALGUNA CMR?





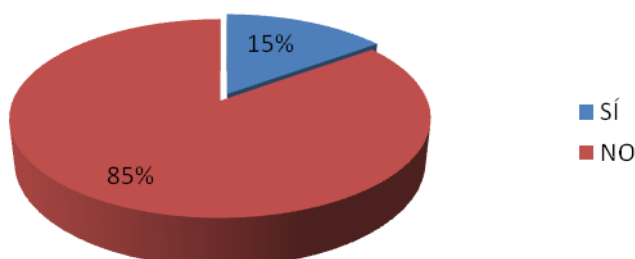
El 67% de los residentes de la ciudad de Azul *no* tiene algún integrante de la familia o amigo/a que posee alguna Capacidad Motora Restringida (o Movilidad Reducida), mientras que el 33% restante *sí* los tiene.

### ¿ESA/S PERSONA/S HA/N VIAJADO ALGUNA VEZ?



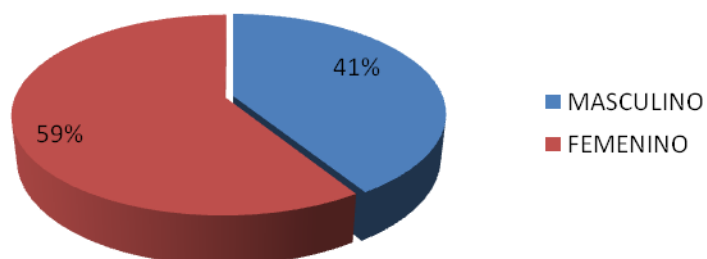
El 67% de ese 33% de residentes locales que *sí* tienen algún integrante de la familia o amigo/a que posee alguna Capacidad Motora Restringida (o Movilidad Reducida) *han viajado* alguna vez. Por el contrario, el 10% señaló que *no han viajado*; y por último, el 23% expresó que *no sabe* si esas personas han viajado alguna vez.

### ¿EL/LOS LUGAR/ES AL/A LOS QUE VISITÓ, GENERALMENTE FUE/RON APTO/S PARA DESARROLLAR UN TURISMO ACCESIBLE?



Finalmente, el 15% de ese 67% de residentes locales que señala que dichos integrantes de la familia o amigos/as que han viajado alguna vez, resaltan que esos lugares que visitó *sí* fueron aptos para desarrollar un turismo accesible, mientras que el 85% *no* lo fueron.

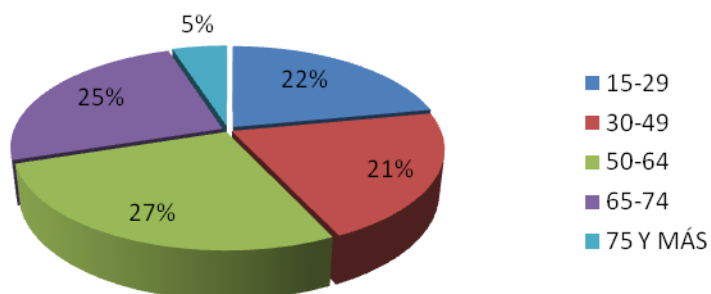
### SEXO





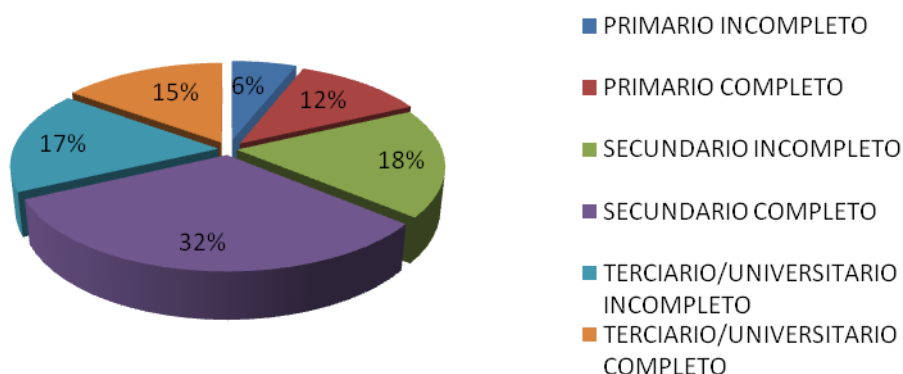
La mayor parte de la población encuestada corresponde al sexo *femenino*, correspondiendo un 59%, mientras que el 41% restante pertenece al sexo *masculino*.

### EDAD



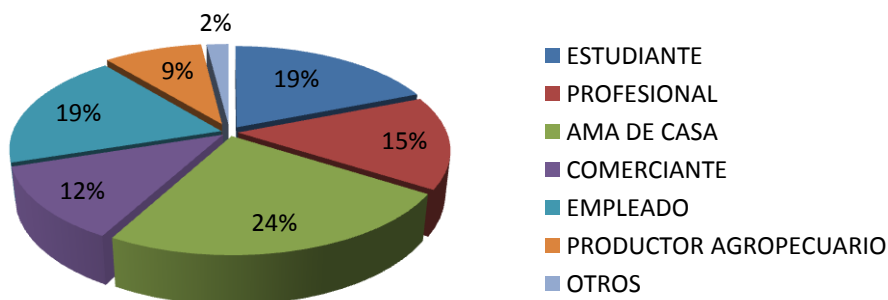
En lo que respecta a la distribución de los segmentos etarios, el 27% corresponde a turistas entre *50 y 64 años*, mientras que el 25% pertenece al segmento de entre *65 y 74 años*. Por su parte, el 22% corresponde al segmento de entre *15 y 29 años*, y el 21% para los de *30 a 49 años*. Por último, sólo el 5% de los encuestados pertenece al segmento etario de *75 años en adelante*.

### NIVEL EDUCATIVO



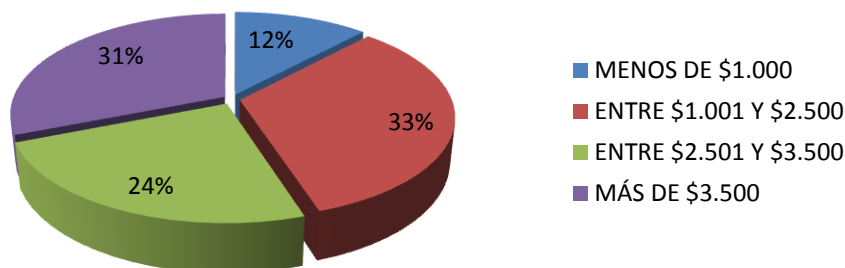
El 32% de los residentes locales tiene *secundario completo*, mientras que el 18% posee *secundario incompleto*. Por su parte, el 17% aún *no ha finalizado sus estudios terciarios/universitarios*, y el 15% posee *terciario/universitario completo*. Por último, el 12% de los residentes locales posee *primario completo*, y sólo el 6% tiene *primario incompleto*.

### ACTIVIDAD ECONÓMICA



En lo que respecta a la actividad económica que realizan los residentes locales, el 24% es *ama de casa*, mientras que el 19% es *empleado* (al igual que *estudiante*). Por su parte, el 15% de los residentes locales es *profesional*, y el 12% es *comerciante*. Por último, la actividad que presenta menores valores corresponden a la categoría *productor agropecuario y otros*, con un 9% y un 2% respectivamente.

### NIVEL DE INGRESOS



El mayor nivel de ingresos de los residentes locales corresponde *entre \$1.001 y \$2.500* (con el 33%), mientras que el 31% posee un ingreso de *más de \$3.500*. Además, para un nivel de ingresos de *entre \$2.501 y \$3.500* arroja un 24% del total, y el 12% restante lo posee con *menos de \$1.000*.

### 3.5.1 PERCEPCIÓN SOBRE LOS ATRIBUTOS COGNITIVOS DE LA CIUDAD DE AZUL

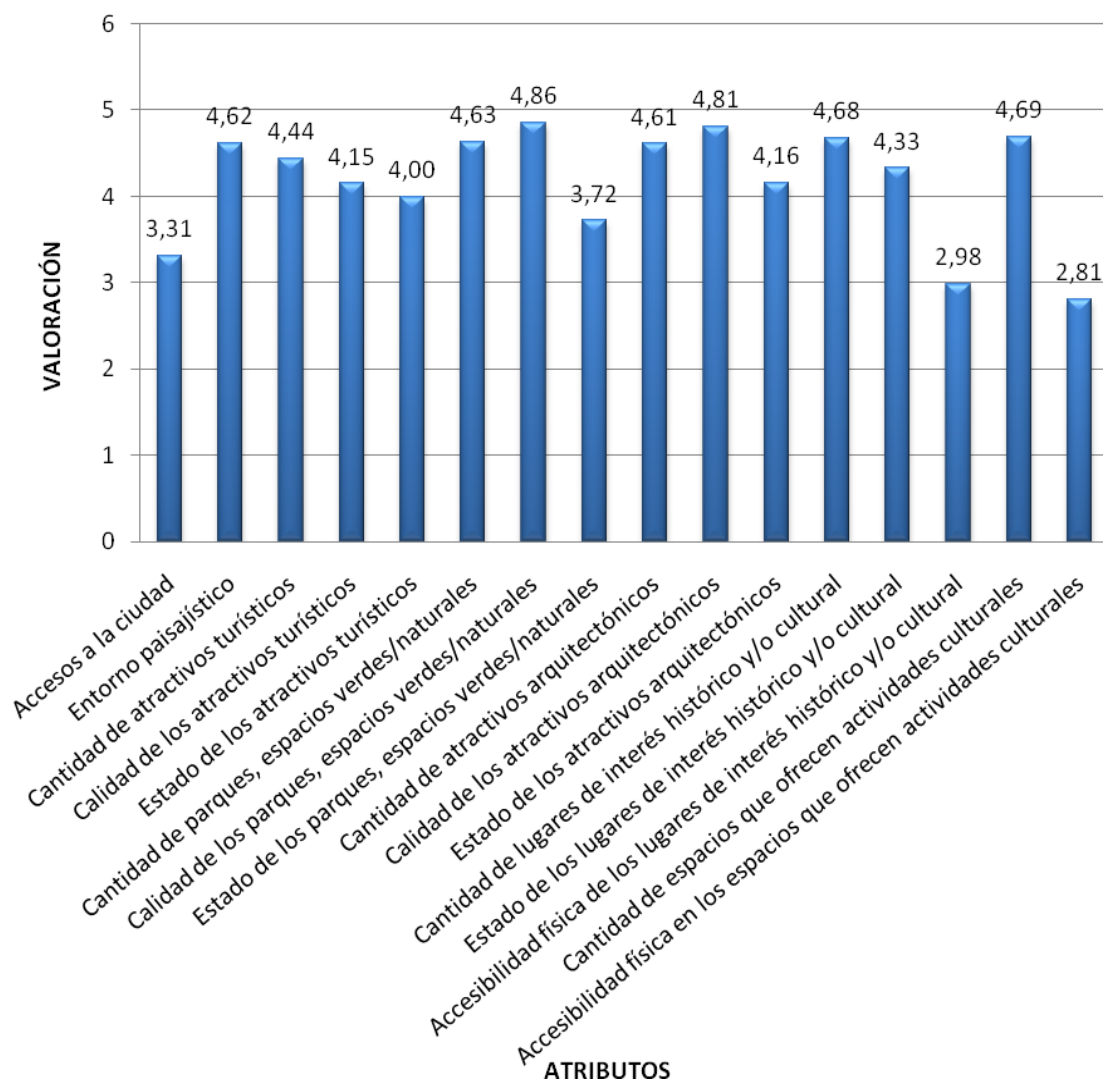
Para caracterizar a la ciudad sobre cuál es la percepción que se tiene en base a los atributos cognitivos, las encuestas realizadas a los residentes locales arrojan los siguientes resultados, representado en los siguientes gráficos de barra.

Por su parte, cabe destacar que cada atributo en su conjunto se lo caracteriza sobre el rango que va desde 1 (totalmente negativo) a 7 (total positivo).<sup>69</sup>

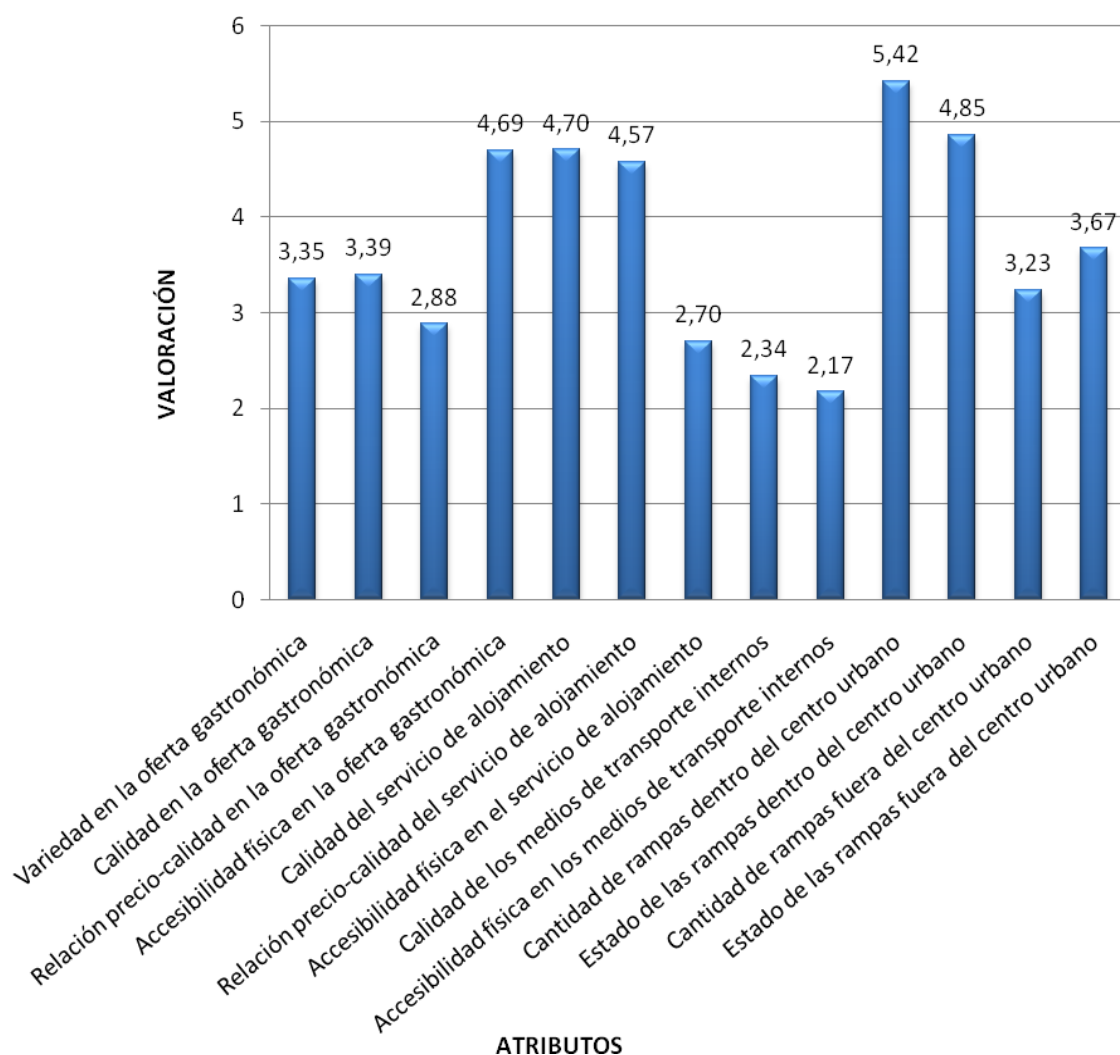
<sup>69</sup> Ver "METODOLOGÍA".



## PERCEPCIÓN SOBRE ATRIBUTOS COGNITIVOS



## PERCEPCIÓN SOBRE ATRIBUTOS COGNITIVOS



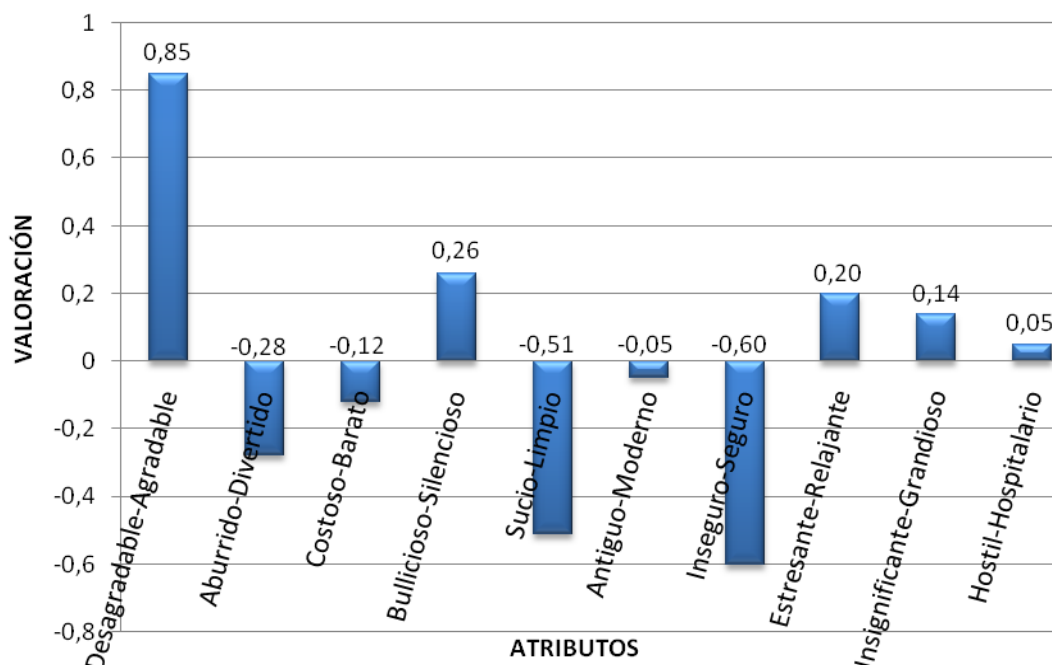


### 3.5.2 PERCEPCIÓN SOBRE LOS ATRIBUTOS AFECTIVOS DE LA CIUDAD DE AZUL

En otro punto que se expresa en las encuestas a los residentes locales, se destaca además cuál es la percepción que se tiene sobre la ciudad de Azul en base a los atributos afectivos. Es por eso que los datos que arrojan las encuestas se hallan representados en el siguiente gráfico de barra.

Por su parte, cabe destacar que cada atributo en su conjunto se lo caracteriza sobre el rango que va desde -3 a +3.<sup>70</sup>

#### PERCEPCIÓN SOBRE ATRIBUTOS AFECTIVOS



### 3.6 ANÁLISIS DE RESULTADOS SOBRE LAS ENCUESTAS

De acuerdo a las encuestas realizadas a los sectores que componen la oferta turística de la ciudad de Azul (hotelero, gastronómico y de intermediación), se derivan las siguientes conclusiones:

- Los tres sectores manifestaron un amplio crecimiento de la actividad turística en los últimos 10 años.

<sup>70</sup> Ver "METODOLOGÍA".

- Todos han tenido números significativos en la recepción de turistas con capacidades motoras restringidas, superando el 50% en todos los casos.
- Podemos decir que los tres sectores carecen de rampas de acceso la entrada y salida de turistas con capacidades motoras restringidas, ya que vemos porcentajes muy bajos de aquellos establecimientos que cuentan con este tipo de accesos. Aunque al preguntar quiénes ven como factible construirlas, nos encontramos con un número alentador para realizar dicha obra.
- En general, todos los sectores cuentan con escasas instalaciones para turistas con capacidades motoras restringidas, ya sean baños, ascensores y habitaciones especiales, aunque al consultar por el grado de factibilidad para modificar o incluir estas facilidades para el segmento de turistas estudiado, vemos que alrededor de entre un 25% y un 40% lo ven como positivo y viable de realizar dichas adaptaciones a sus instalaciones.
- Por último, nos encontramos con que un alto número de personal se encuentra capacitado para atender a dichos turistas, y la mayor parte de los que no lo están, los propietarios y/o gerentes de los establecimientos muestran un importante grado de interés para poder capacitarlos (con el fin de atenderlos como corresponde).

Y en cuanto a la percepción que poseen los turistas y/o excursionistas y los residentes locales sobre los atributos afectivos que posee la ciudad de Azul, podemos decir a modo de conclusión que:

- Los turistas y/o excursionistas resaltan a cada uno de los atributos evaluados con resultados positivos, en cambio, los residentes locales muestran aspectos negativos a aquellos que participan en el día a día, tales como que Azul es una ciudad insegura, sucia, aburrida, costosa y antigua. Esto se debe a que quizás el residente local lo ve desde el punto de vista de la rutina, falta de respuesta a los reclamos en cuanto a inseguridad, nivel de vida diferente al de los turistas que visitan la ciudad (ya que el promedio de salarios es más bajo que en las grandes ciudades), entre otras.
- En lo que respecta a los atributos que coinciden en cuanto a su valoración, podemos decir que en ambos casos resaltan que Azul es una ciudad agradable, relajante, silenciosa y hospitalaria.



# CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A RESIDENTES LOCALES CON LOS DISTINTOS SECTORES DE LA OFERTA TURÍSTICA

En este capítulo, se aplicarán, en base a las encuestas realizadas a los residentes locales con los distintos sectores de la oferta turística, las Medias Aritméticas Ponderadas, para determinar así las Fortalezas y Debilidades de las que posee la ciudad.

## 4.1 MEDIAS ARITMÉTICAS PONDERADAS

Una vez procesados los datos de la encuestas, se logra hacer una interpretación y análisis de los mismos con el objetivo de aportar información nueva y relevante para este trabajo.

De esta manera, y al igual que en el “Capítulo 2: Características del turismo en la ciudad de Azul”, se desglosan los resultados teniendo en cuenta los cuatro grupos de análisis, para que la lectura de los resultados sea más precisa y clara. Cada grupo representa a un porcentaje (que se detalla seguidamente) del total de encuestados, por lo tanto, en función de ese porcentaje, será el peso relativo de cada uno en los resultados de la encuesta:

**Residentes Locales (61%):** Aquellas personas que residen permanentemente en la ciudad de Azul.

**Sector Gastronómico (22%):** Aquellos propietarios, gerentes o encargados del sector gastronómico que se encuentran en la ciudad de Azul.

**Sector Hotelero (10%):** Aquellos propietarios, gerentes o encargados del sector hotelero que se encuentran en la ciudad de Azul.

**Sector de Intermediación (7%):** Aquellos propietarios, gerentes o encargados del sector de intermediación (incluyendo además a los guías de turismo locales) que se encuentran en la ciudad de Azul.

Las **medias aritméticas** ponderadas reflejan un valor medio obtenido por la valorización otorgada por cada grupo.



Se obtuvieron las siguientes medias aritméticas para los cuatro grupos de análisis.<sup>71</sup>

CUADRO 5

**DISTRIBUCIÓN DE LAS MEDIAS ARITMÉTICAS PONDERADAS  
POR GRUPOS DE ANÁLISIS**

Factores de Análisis	Residentes Locales	Sector Hotelero	Sector Gastronómico	Sector de Intermediación	Media Aritmética Ponderada
Accesos a la ciudad.	3,31	4,21	4,04	4,64	3,6
Entorno paisajístico de la ciudad.	4,62	5,15	5,11	4,92	4,8
Cantidad de atractivos turísticos.	4,44	4,52	4,39	4,28	4,4
Calidad de los atractivos turísticos.	4,15	5,05	5,09	4,92	4,5
Estado de los atractivos turísticos.	4,00	4,68	4,69	4,35	4,2
Cantidad de parques, espacios verdes/naturales.	4,63	5,63	5,27	4,71	4,9
Calidad de los parques, espacios verdes/naturales.	4,86	5,73	5,46	4,85	5,1
Estado de los parques, espacios verdes/naturales.	3,72	4,78	5,02	4,92	4,2
Cantidad de atractivos arquitectónicos.	4,61	4,05	4,67	5,07	4,6
Calidad de los atractivos arquitectónicos.	4,81	4,63	5,09	5,14	4,9
Estado de los atractivos arquitectónicos.	4,16	3,78	4,67	4,35	4,2
Cantidad de lugares de interés histórico y/o cultural (monumentos, museos).	4,68	4,84	5,32	4,78	4,9
Estado de los lugares de interés histórico y/o cultural (monumentos, museos).	4,33	4,73	4,83	4,21	4,5
Accesibilidad física de los lugares de interés histórico y/o cultural (monumentos, museos).	2,98	2,89	2,93	2,14	2,9
Cantidad de espacios que ofrecen actividades culturales (cine, música, exposiciones, teatro).	4,69	4,21	4,67	4,78	4,6

<sup>71</sup> La Media Aritmética Ponderada para cada factor de análisis se calcula como la sumatoria de los valores promedios de cada grupo y luego se pondera ese valor por el porcentaje que representa cada uno de ellos en el total de encuestados. De esta manera, se obtiene un número entre 1 y 7 de acuerdo al peso relativo de cada grupo. El mismo procedimiento se repite para cada factor de análisis.



Accesibilidad física en los espacios que ofrecen actividades culturales (cine, música, exposiciones, teatro).	2,81	2,73	2,53	2,28	2,7
Calidad del servicio de alojamiento.	3,35	4,73	4,11	3,57	3,7
Relación precio - calidad del servicio de alojamiento.	3,39	4,63	3,93	3,71	3,6
Accesibilidad física en el servicio de alojamiento.	2,88	3,36	2,55	2,21	2,8
Variedad en la oferta gastronómica.	4,69	4,57	4,41	4,71	4,6
Calidad en la oferta gastronómica.	4,70	4,31	4,06	4,42	4,5
Relación precio - calidad en la oferta gastronómica.	4,57	4,15	4,58	4,28	4,5
Accesibilidad física en la oferta gastronómica.	2,70	2,52	3,51	1,85	2,8
Calidad de los medios de transporte internos.	2,34	2,89	2,88	1,57	2,5
Accesibilidad física en los medios de transporte internos.	2,17	1,52	1,51	1,21	1,9
Cantidad de rampas dentro del centro urbano.	5,42	6,15	6,06	6,57	5,7
Estado de las rampas dentro del centro urbano.	4,85	2,63	2,48	2,42	3,9
Cantidad de rampas fuera del centro urbano.	3,23	3,84	3,69	2,85	3,4
Estado de las rampas fuera del centro urbano.	3,67	2,21	2,11	2,14	3,1

## 4.2 ANÁLISIS DE SITUACIÓN INTERNA

### 4.2.1 IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Con el objetivo de establecer estrategias de análisis claras, se identificaron tres subgrupos dentro de los factores de análisis mencionados anteriormente. Aquellos en los que su **media aritmética ponderada** sea mayor o igual a 4,5 y menor o igual 7 formarán parte del “**grupo superior**” y serán considerados como **fortalezas** para su posterior análisis; los que tengan una media aritmética ponderada mayor o igual a 3,5 y menor que 4,5 formarán parte del “**grupo medio**” y; los que tengan una media aritmética ponderada mayor o igual 0 y menor a 3,5 se los identificará como “**grupo inferior**” y serán considerados como **debilidades** para su posterior análisis.

## FACTORES DE ANÁLISIS CON MEDIA ARITMÉTICA MAYOR O IGUAL A 4,5 Y MENOR O IGUAL A 7

FORTALEZAS	MAP
Cantidad de rampas dentro del centro urbano.	5,7
Calidad de los parques, espacios verdes/naturales.	5,1
Cantidad de parques, espacios verdes/naturales.	4,9
Calidad de los atractivos arquitectónicos.	4,9
Cantidad de lugares de interés histórico y/o cultural (monumentos, museos).	4,9
Entorno paisajístico de la ciudad.	4,8
Cantidad de atractivos arquitectónicos.	4,6
Cantidad de espacios que ofrecen actividades culturales (cine, música, exposiciones, teatro).	4,6
Variedad en la oferta gastronómica.	4,6
Calidad de los atractivos turísticos.	4,5
Estado de los lugares de interés histórico y/o cultural (monumentos, museos).	4,5
Calidad en la oferta gastronómica.	4,5
Relación precio - calidad en la oferta gastronómica.	4,5

## FACTORES DE ANÁLISIS CON MEDIA ARITMÉTICA MAYOR O IGUAL A 3,5 Y MENOR A 4,5

FACTORES DE ANÁLISIS – GRUPO MEDIO	MAP
Cantidad de atractivos turísticos.	4,4
Estado de los atractivos turísticos.	4,2
Estado de los parques, espacios verdes/naturales.	4,2
Estado de los atractivos arquitectónicos.	4,2
Estado de las rampas dentro del centro urbano.	3,9
Calidad del servicio de alojamiento.	3,7
Relación precio - calidad del servicio de alojamiento.	3,6
Accesos a la ciudad.	3,6



## FACTORES DE ANÁLISIS CON MEDIA ARITMÉTICA MAYOR O IGUAL A 0 Y MENOR A 3,5

DEBILIDADES	MAP
Cantidad de rampas fuera del centro urbano.	3,4
Estado de las rampas fuera del centro urbano.	3,1
Accesibilidad física de los lugares de interés histórico y/o cultural (monumentos, museos).	2,9
Accesibilidad física en el servicio de alojamiento.	2,8
Accesibilidad física en la oferta gastronómica.	2,8
Accesibilidad física en los espacios que ofrecen actividades culturales (cine, música, exposiciones, teatro).	2,7
Calidad de los medios de transporte internos.	2,5
Accesibilidad física en los medios de transporte internos.	1,9

### 4.3 ANÁLISIS DE CADA FACTOR

#### 4.3.1 FORTALEZAS

##### CANTIDAD DE RAMPAS DENTRO DEL CENTRO URBANO

Se refiere al número de rampas que se encuentran en todas las esquinas del radio céntrico de la ciudad, comprendido las calles Necochea y sus paralelas hasta Colón, y las perpendiculares a ellas (las calles San Martín e Irigoyen).

##### CALIDAD DE LOS PARQUES, ESPACIOS VERDES/NATURALES

Hace referencia al nivel de diseño paisajístico que cuentan los espacios verdes y/o naturales de la ciudad, donde artistas y profesionales de gran trayectoria han dejado su sello de calidad, como por ejemplo, el diseño paisajístico del Parque Municipal “Domingo Faustino Sarmiento” (llevado a cabo por el urbanista y paisajista francés Carlos Thays), y las portadas del Cementerio y del Parque Municipal (obras del ingeniero y arquitecto Francisco Salamone) como las más características.

##### CANTIDAD DE PARQUES, ESPACIOS VERDES/NATURALES

La ciudad presenta, tanto en su casco urbano como en los alrededores, numerosos espacios verdes y naturales, dándole un valor agregado a la oferta turística; como por ejemplo, el Parque Municipal “Domingo Faustino Sarmiento”, la gran cantidad de

plazas, el Balneario Municipal “Almirante Guillermo Brown”, y la arboleda que presenta en toda la extensión de la ciudad.

## CALIDAD DE LOS ATRACTIVOS ARQUITECTÓNICOS

Azul es poseedor de una singular riqueza artística, entre la que se destaca la arquitectura art decó o monumentalista. Son ejemplos de ella, la **Plaza “San Martín”**, la portada del **Cementerio Municipal**, la portada del **Parque Municipal “Domingo Faustino Sarmiento”**, el **ex Matadero de Azul** y el **Cristo Redentor**; las cuales fueron diseñadas por el ingeniero y arquitecto Francisco Salamone.

Por otro lado, se destaca el **Teatro Español** y el **Palacio Municipal**, ambos de estilo neo-clásico, donde este último edificio se destaca por su torre central italianizante. Además, el **Museo “Enrique Squirru”**, de estilo neo-colonial, fue la primera casa de dos plantas de Azul.

Por último, cabe destacar que, por **calle Bolívar** (más precisamente entre la Avenida 25 de Mayo hacia las márgenes del Arroyo Azul), se concentra una edificación de alto valor histórico, donde se destacan corrientes estilísticas que responden al neoclasicismo, neo-tudor, eclecticismo francés e italiano, en su mayoría con gran riqueza ornamental en el tratamiento de sus fachadas e importantes trabajos de herrería, carpintería, vitrales y mayólicas.

## CANTIDAD DE LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO Y/O CULTURAL (MONUMENTOS, MUSEOS)

Aquí se hace referencia a las obras arquitectónicas y/o culturales que presenta la ciudad, donde se pueden mencionar a la portada del Parque Municipal “Domingo Faustino Sarmiento”, la entrada al Cementerio Municipal, diseño de la Plaza “San Martín” (todas ellas obras del ingeniero y arquitecto Francisco Salamone), el Teatro Español, la Iglesia “Nuestra Señora del Rosario”, los museos “López Claro”, “Enrique Squirru” y el Museo Ferroviario “Ferro Club Azul”, el Grupo Escultórico “El Quijote” (obra del artista Carlos Regazzoni), el Mural sobre la Historia de Azul (obra del artista Omar “Chirola” Gasparini), el Monumento “Respeto a los Pueblos Originarios”, la “Casa Ronco”, la “Hemeroteca de Azul”, la Biblioteca Popular de Azul “Bartolomé J. Ronco”, y el Complejo Cultural “General San Martín”, entre otros.

## ENTORNO PAISAJÍSTICO DE LA CIUDAD

De acuerdo a la cantidad y calidad de los espacios verdes y naturales que cuenta la ciudad, hace que se cree un entorno paisajístico, el cual enriquece a la oferta de atractivos como punto de distinción. Además, la ciudad cuenta con edificios públicos, plazas y fachadas arquitectónicas de relevancia, convirtiéndola en un paisaje de belleza significativa.

## CANTIDAD DE ATRACTIVOS ARQUITECTÓNICOS

Como mencionamos en el punto de “calidad de los atractivos arquitectónicos” de la ciudad, vemos que Azul cuenta con una significativa cantidad de los mismos, destacado por la importante variedad de estilos y por la intervención de distinguidos profesionales en la materia.



## CANTIDAD DE ESPACIOS QUE OFRECEN ACTIVIDADES CULTURALES (CINE, MÚSICA, EXPOSICIONES, TEATRO)

Azul se ha caracterizado por ser una ciudad donde la cultura ha desarrollado un protagonismo importante. Desde sus comienzos, y a partir de la llegada de inmigrantes europeos, fueron creando diferentes espacios culturales, los cuales fueron tomando gran relevancia para el desarrollo de esta actividad, dando así las bases sólidas para posicionarlo como un destino cultural. Son ejemplos significativos de esto, el Teatro Español, bibliotecas, museos, el cine, e instituciones intermedias. En la actualidad se reafirma este concepto, y se consolida a partir de la designación de “Azul, Ciudad Cervantina Argentina” por la el Centro UNESCO Castilla - La Mancha.

## VARIEDAD EN LA OFERTA GASTRONÓMICA

En este aspecto, calificamos a Azul como una ciudad que posee una diversificada oferta gastronómica, los cuales cuentan con restaurantes, parrillas, pizzerías, confiterías, pubs, y demás variantes gastronómicas que complementan este sector.

## CALIDAD DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS

En cuanto a la calidad de los atractivos turísticos, podemos decir que la participación de grandes exponentes de renombre en el diseño y la construcción, como son el ingeniero y arquitecto Francisco Salamone, el urbanista y paisajista francés Carlos Thays, el artista Carlos Regazzoni, el artista Omar “Chirola” Gasparini e importantes arquitectos que dejaron su sello en las diferentes fachadas, le aportan un valor agregado que distingue a la ciudad.

## ESTADO DE LOS LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO Y/O CULTURAL (MONUMENTOS, MUSEOS)

A partir del nombramiento del Centro UNESCO Castilla - La Mancha como “Azul, Ciudad Cervantina de la Argentina”, se destaca una intervención más activa por parte del municipio, en lo que respecta a la conservación del patrimonio histórico y cultural que posee, posibilitando el uso y disfrute tanto de los turistas como de los residentes locales.

## CALIDAD EN LA OFERTA GASTRONÓMICA

Además de destacar a Azul como una ciudad que posee una variada oferta gastronómica, podemos distinguir conjuntamente su calidad. Esto se ve reflejado, principalmente, en los resultados obtenidos de las encuestas a turistas y/o excursionistas.

## RELACIÓN PRECIO-CALIDAD EN LA OFERTA GASTRONÓMICA

En lo que respecta a la relación que existe entre el precio y la calidad que podemos encontrar en la oferta gastronómica, puede decirse que no es un factor negativo para la decisión de los turistas y/o excursionistas, ya que la mayor parte de ambos lo destacó como un aspecto positivo.

### 4.3.2 DEBILIDADES

#### CANTIDAD DE RAMPAS FUERA DEL CENTRO URBANO

Se refiere al número de rampas que se encuentran en las afueras del radio céntrico de la ciudad, comprendido fuera de las calles Necochea y sus paralelas hasta Colón, y las perpendiculares a ellas (las calles San Martín e Irigoyen). Básicamente están ubicadas en los principales atractivos que posee la ciudad, pero además, pueden localizarse tanto en instituciones (colegios profesionales, clubes) como en lugares de servicios públicos (Hospital Municipal “Dr. Angel Pintos”, Policía Bonaerense, Bomberos, entre otros).

#### ESTADO DE LAS RAMPAS FUERA DEL CENTRO URBANO

Aquí se hace referencia al estado y la conservación de las rampas ubicadas fuera del radio céntrico de la ciudad, las que se encuentran comprendidas fuera de las calles Necochea y sus paralelas hasta Colón, y las perpendiculares a ellas (las calles San Martín e Irigoyen). Cabe destacar que, esta labor es desarrollada por un vecino de la ciudad (con la colaboración de las instituciones intermedias y comercios), y no por el municipio.

#### ACCESIBILIDAD FÍSICA DE LOS LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO Y/O CULTURAL (MONUMENTOS, MUSEOS)

En este aspecto, puede decirse que ha habido una opinión un tanto generalizada sobre la falta de accesibilidad física que ofrecen los lugares de interés histórico y/o cultural, en lo que respecta a la colocación de rampas, tanto en las esquinas anexas al lugar como para la entrada y salida del mismo, baños accesibles en su interior, y demás cuestiones que hacen al lugar accesible tanto para la visita de turistas y/o excursionistas con capacidades motoras restringidas como para los residentes locales.

#### ACCESIBILIDAD FÍSICA EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

En este punto, se puede destacar que el servicio de alojamiento en general no brinda una accesibilidad acorde a las expectativas de la demanda de turistas con capacidades motoras restringidas, y esto se ve reflejado generalmente en la falta de colocación de rampas para la entrada y salida del mismo, habitaciones accesibles y



baños accesibles en su interior, y demás cuestiones que hacen al hotel accesible para la visita de turistas y/o excursionistas con capacidades motoras restringidas.<sup>72</sup>

## ACCESIBILIDAD FÍSICA EN LA OFERTA GASTRONÓMICA

En este aspecto, se puede destacar que la oferta gastronómica en su conjunto no propone un servicio de accesibilidad acorde a las expectativas de la demanda de turistas con capacidades motoras restringidas, y esto se ve reflejado generalmente en la falta de colocación de rampas para la entrada y salida del mismo, baños accesibles en su interior, y demás cuestiones que hacen a la accesibilidad en la gastronomía para brindar servicios a turistas y/o excursionistas con capacidades motoras restringidas.<sup>73</sup>

## ACCESIBILIDAD FÍSICA EN LOS ESPACIOS QUE OFRECEN ACTIVIDADES CULTURALES (CINE, MÚSICA, EXPOSICIONES, TEATRO)

En este aspecto, puede decirse que se ha manifestado una opinión un tanto generalizada sobre la falta de accesibilidad física en los espacios que ofrecen actividades culturales, y esto se ve reflejado principalmente en la exigua colocación de rampas, tanto en las esquinas anexas al lugar como para la entrada y salida del mismo, baños accesibles en su interior, y demás cuestiones que hacen al lugar accesible tanto para la visita de turistas y/o excursionistas con capacidades motoras restringidas como para los residentes locales.

## CALIDAD DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE INTERNOS

En cuanto a la calidad que presentan los medios de transporte internos, podemos decir que este factor se posiciona como uno de los dos aspectos que presentan mayor desacuerdo, y esto se debe principalmente, por un lado, a la falta de mantenimiento, y por el otro, a la ausencia de servicios accesibles tanto para los turistas y/o excursionistas con capacidades motoras restringidas como para los residentes locales.

## ACCESIBILIDAD FÍSICA EN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE INTERNOS

En este aspecto, podemos decir que este factor se posiciona como el que presenta mayor desacuerdo en su conjunto, y esto se debe principal y únicamente a la ausencia de servicios accesibles, tanto para los turistas y/o excursionistas con capacidades motoras restringidas como para los residentes locales. Cabe señalar, que este hecho puede verse reflejado por la falta de políticas accesibles por parte del municipio en lo que respecta a los medios de transporte que circulan por la ciudad.

---

<sup>72</sup> Ver: "Capítulo 5: Consideraciones Finales. Recomendaciones sobre cómo hacer un Hotel Accesible para Turistas con Capacidades Motoras Restringidas".

<sup>73</sup> Ver: "Capítulo 5: Consideraciones Finales. Recomendaciones sobre cómo hacer un Restaurante Accesible para Turistas con Capacidades Motoras Restringidas".



## 4.3.3 DEMÁS FACTORES DE ANÁLISIS

### CANTIDAD DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS

Como ya se ha mencionado, Azul posee parques y/o espacios verdes/naturales, lugares de interés histórico y/o cultural, espacios que ofrecen actividades culturales, y atractivos arquitectónicos; pero la población encuestada marca que dicha cantidad no la satisface totalmente, por lo que el municipio deberá actuar para revertir esta cuestión.

### ESTADO DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS

Aquí se hace referencia al estado y conservación de los principales atractivos turísticos, lo que marca que el municipio es consciente de que, para satisfacer la demanda de turistas que visiten la ciudad, es primordial trabajar sobre este tema.

### ESTADO DE LOS PARQUES, ESPACIOS VERDES/NATURALES

Como se mencionó en el punto anterior, el municipio trabaja para la conservación de los atractivos turísticos, y los parques y/o espacios verdes/naturales no son ajenos a esta cuestión.

### ESTADO DE LOS ATRACTIVOS ARQUITECTÓNICOS

El municipio es el que se ocupa del estado y conservación de la mayor parte de los atractivos arquitectónicos, ya que lo considera un factor primordial para satisfacer a la demanda de turistas que los visiten.

### ESTADO DE LAS RAMPAS DENTRO DEL CENTRO URBANO

Se refiere al estado y conservación de las rampas ubicadas en todas las esquinas del radio céntrico de la ciudad, las que se encuentran comprendidas entre las calles Necochea y sus paralelas hasta Colón, y las perpendiculares a ellas (las calles San Martín e Irigoyen). Como se mencionó anteriormente, cabe destacar que esta labor es desarrollada por un vecino de la ciudad (con la colaboración de las instituciones intermedias y comercios), y no por el municipio.

### CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

En este aspecto, podemos destacar que la ciudad de Azul posee un servicio de alojamiento de mediana calidad, y esto puede verse reflejado principalmente por la falta de capacitación del personal, y por la cantidad y calidad en los servicios, tanto básicos como adicionales.



## RELACIÓN PRECIO-CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

En lo que respecta a la relación que existe entre el precio y la calidad que podemos encontrar en la oferta de alojamiento, puede decirse que este factor no representa una dificultad en la decisión de los turistas y/o excursionistas que quieran alojarse en la ciudad.

## ACCESOS A LA CIUDAD

Aquí se hace referencia a los accesos que presenta la ciudad, en lo que respecta a la llegada de turistas y/o excursionistas que la quieran visitar. Esto puede verse reflejado por la conexión de las rutas nacionales N° 3 y 226, las provinciales N° 51 y 60, y el Ferrocarril General Roca.

## 4.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS SOBRE LA SITUACIÓN INTERNA

De acuerdo a los resultados que mostraron el análisis de los distintos sectores de la oferta turística, donde se aplicaron las Medias Aritméticas Ponderadas, se evaluarán a continuación las conclusiones correspondientes que posee la ciudad:

- Podemos resaltar como aspectos positivos la gran cantidad de atractivos que cuenta la ciudad de Azul, ya sean arquitectónicos, naturales, históricos y culturales (y la calidad de los mismos), posicionándolo como un destino que ofrece una significativa diversidad de sitios que satisfacen las necesidades de los turistas que lo visitan. En cuanto a la accesibilidad que presenta la ciudad, distinguimos como un rasgo de gran importancia la presencia de rampas en todas las esquinas del centro urbano.
- Como resultados en los niveles medios, destacamos que prevalece el estado y la calidad de los diferentes atractivos que cuenta la ciudad, donde esta posición hace que la aplicación de una política de conservación del patrimonio por parte del municipio nos lleve a una debilidad o bien una fortaleza (dependiendo del grado de participación del mismo).
- En cuanto a los aspectos negativos, notamos que la ciudad carece de accesibilidad física, tanto en los espacios públicos (por ejemplo, en lugares de interés histórico y/o cultural, cantidad y calidad de rampas fuera del centro urbano) como en los establecimientos privados (por ejemplo, en el servicio de alojamiento y de gastronomía).

# TÍTULO III: CONSIDERACIONES FINALES

## CAPÍTULO 5: RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES FINALES

En el último capítulo de esta tesis, se brindarán las consideraciones finales para recomendar sobre cómo diseñar tanto un hotel como un restaurante accesibles para turistas con capacidades motoras restringidas, analizando los costos para adaptar ambos a dicho segmento, y finalmente, se presentarán las conclusiones generales, seguido de las recomendaciones y propuestas.



## 5.1 RECOMENDACIONES SOBRE CÓMO DISEÑAR UN HOTEL ACCESIBLE PARA TURISTAS CON CAPACIDADES MOTORAS RESTRINGIDAS<sup>74</sup>

### CARACTERÍSTICAS DE ACCESIBILIDAD DE LOS HOTELES

Un hotel accesible no tiene por qué ser un edificio más complejo, lleno de ayudas técnicas poco atractivas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético. Es cierto que en ocasiones puede significar la realización de inversiones más o menos onerosas, pero en otras es sólo la aplicación de la lógica a través de pequeñas actuaciones.

Para que un hotel pueda ser utilizado con comodidad por los clientes con movilidad reducida debe cumplir una serie de requisitos básicos y generales.

**No hay que olvidar que los requisitos que deben cumplirse en materia de accesibilidad son los que marcan las correspondientes Leyes de Accesibilidad Autonómica, por lo que siempre hay que remitirse a ellas.**

No obstante, en los siguientes apartados se describen las características más importantes en materia de accesibilidad física que deben tenerse en cuenta para que un hotel pueda ser utilizado con comodidad, autonomía y seguridad por las personas con movilidad reducida, con el objetivo de que constituyan una guía práctica.

### ELEMENTOS A TENER EN CUENTA

- 1- Zonas de estacionamiento.
- 2- Acceso.
- 3- Rampas.
- 4- Escaleras.
- 5- Puertas.
- 6- Ascensores.
- 7- Pasillos.
- 8- Pavimentos.
- 9- Mostrador de recepción.
- 10- Habitaciones.
- 11- Cuartos de baño.
- 12- Recomendaciones para la preparación de una habitación accesible.
- 13- Restaurante y cafetería.
- 14- La importancia de una información correcta.
- 15- El trato al cliente.

---

<sup>74</sup> Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos, “Cómo hacer hoteles accesibles para personas con movilidad reducida”, PREDIF, Madrid, 2006.

## 16- Consideraciones a tener en cuenta.

# 1- ZONAS DE ESTACIONAMIENTO

- En el caso de que haya una zona prevista para el estacionamiento, debe existir como mínimo una plaza reservada para vehículos de personas con movilidad reducida situada en un área sin pendientes, que permita la colocación y estabilidad de la silla de ruedas al lado del coche.
- La plaza deberá estar señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad pintado en el pavimento, también se deberá indicar su perímetro. Cuando sea posible, la plaza de aparcamiento reservado deberá contar con una placa vertical que incluya el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) en color contrastado.
- La plaza de aparcamiento reservada deberá tener una dimensión de al menos, 5 m. de longitud x 2,20 m. de anchura, a fin de permitir salir y entrar al vehículo tanto al conductor como al acompañante. Además, deberá contar con un área de acercamiento lateral (que puede ser compartido por dos plazas), de 120 cm. de ancho. El espacio debe permitir que la puerta del coche esté completamente abierta para que la silla de ruedas pueda colocarse junto al vehículo. De este modo, la persona que la utiliza puede transferirse de la silla al coche y viceversa.

# 2- ACCESO

- El itinerario de acceso que conduce desde la zona de aparcamiento (especialmente desde las plazas de estacionamiento reservadas) hasta la entrada principal del hotel, debe ser accesible para personas de movilidad reducida, incluyendo personas en silla de ruedas.
- El itinerario accesible será el trayecto utilizado por todos los visitantes. Un itinerario secundario, construido para el desplazamiento de personas de movilidad reducida, sólo puede admitirse en sitios considerados de patrimonio histórico en los que está prohibido intervenir.
- Cuando el acceso principal del hotel esté en el mismo nivel que la zona de aparcamiento, el itinerario que comunica ambos espacios debe carecer de escalones aislados, tener una anchura libre de paso mayor o igual a 120 cm., y un pavimento homogéneo y antideslizante. En caso de que el aparcamiento esté en otra planta, el desnivel se salvará mediante rampa y escalera simultáneamente, y de ser posible mediante ascensor. Las plazas de aparcamiento reservadas para personas de movilidad reducida deberán ser las más próximas a estos elementos.
- En caso de existir desnivel, tanto la rampa como las escaleras, son necesarias porque para algunas personas con movilidad reducida (como por ejemplo personas con bastones) es más fácil subir y bajar por las escaleras que por la rampa.

# 3- RAMPAS

También las rampas deben cumplir con unos requisitos concretos. No todas sirven para el objetivo que deben cumplir; es habitual encontrarse con rampas con características que las hacen inutilizables, e incluso peligrosas.

- Las rampas deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm. y ser de directriz recta o ligeramente curva. Las pendientes varían en función de la longitud de la rampa: para recorridos iguales o menores a 3 metros, un máximo de 10% de pendiente; para recorridos de 3 a 6 metros, un máximo de 8% de pendiente y para recorridos de 6 a 9



metros, una pendiente igual o menor a 6%. Pendientes mayores a las indicadas son insalvables por personas en silla de ruedas, e incluso pueden provocar que la silla vuelque.

- La rampa no deberá tener una longitud mayor a 9 metros, ya que una distancia mayor es difícil de recorrer por personas de movilidad reducida. Las rampas más largas de 9 metros deberán ser de varios tramos, y deberán disponer de rellanos intermedios de una anchura igual a la de la rampa, con una profundidad de 150 cm. Estas son las dimensiones adecuadas para que una persona en silla de ruedas pueda hacer una pausa a mitad de la rampa.
- La pendiente transversal debe ser menor o igual a 2%, para evitar el deslizamiento de la silla de ruedas.
- El suelo debe ser antideslizante para evitar caídas.
- Deben tener un doble pasamanos a ambos lados. El pasamanos superior deberá estar a una altura entre 90 y 105 cm., y el inferior entre 70 y 85 cm., con una distancia entre ambos mayor o igual a 20 cm. El pasamanos superior es utilizado por las personas de movilidad reducida al subir para sujetarse, y el inferior al bajar, pues se apoyan y detienen. Los pasamanos se deberán prolongar 30 cm. en los extremos de la rampa, para que la persona pueda asirse antes de empezar a bajar o subir.
- Las áreas de embarque y desembarque de la rampa deben estar libres de obstáculos y permitir la inscripción de una circunferencia de 150 cm. de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360°.

## 4- ESCALERAS

Hay que tener en cuenta que un escalón o desnivel ya constituye una barrera para el desplazamiento de una persona en silla de ruedas, de una persona con bastones o una persona con dificultad de equilibrio.

Cuando el hotel disponga de escaleras, debe siempre existir un itinerario alternativo accesible para personas de movilidad reducida, resuelto mediante rampa, ascensor o salvaescalera.

En cualquier caso, incluso aunque se cuente con una rampa alternativa, las escaleras deben cumplir una serie de características mínimas que garanticen durante su utilización la seguridad y comodidad de todos los usuarios:

- Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm. y ser de directriz recta.
- La altura de los escalones (la contrahuella) debe estar comprendida entre los 14 y los 17 cm. y la huella (donde se apoya el pie) será de 28 a 32 cm. Todos los peldaños de un tramo serán de la misma altura. Los escalones no deben tener bocel ni disponer de tabica (contrahuella), para evitar que cualquier persona de movilidad reducida, se enganche y tropiece.
- Al igual que en las rampas, el suelo debe ser antideslizante para evitar caídas.
- El número máximo de escalones seguidos deberá ser de 12, preferiblemente 10, para permitir que una persona de movilidad reducida pueda hacer una pausa a mitad del recorrido. Los rellanos intermedios deben tener la misma anchura de la escalera y una profundidad mínima de 120 cm.
- Las áreas de embarque y desembarque de la escalera deberán estar libres de obstáculos, con una anchura igual a la escalera y una profundidad mínima de 120 cm. Cuando la escalera disponga de un salvaescaleras, al principio y final de la misma se deberá poder inscribir una circunferencia de 150 cm. de diámetro que permita a una persona en silla de ruedas hacer un giro de 360°.

- Deben tener un doble pasamanos a ambos lados. El pasamanos superior deberá estar a una altura entre 90 y 105 cm., y el inferior entre 70 y 85 cm., con una distancia entre ambos de 20 cm. Los pasamanos se deberán prolongar 30 cm. en los extremos de la escalera, para que la persona pueda asirse antes de empezar a bajar o subir.
- A ambos lados de la escalera deberá haber un zócalo de protección de altura superior o igual a 12 cm., para evitar que el bastón o muleta de una persona de movilidad reducida pueda deslizarse, y por seguridad de todas las personas.

## 5- PUERTAS

Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de 70 cm. y las eléctricas son algo más amplias. Por eso los anchos libres de puerta y los pasillos deben tener unas medidas suficientes para permitir el paso de las personas que se desplazan en estas sillas.

Las puertas del hotel deben cumplir con las siguientes características:

- El ancho libre de paso de puerta debe ser igual o mayor a 80 cm.; si las puertas son más estrechas algunas personas en silla de ruedas no podrán franquearlas.
- El sistema de apertura debe ser fácil de manipular, nunca con manillas de pomo; se deberán instalar tiradores de palanca, que pueden ser accionados por personas con dificultades de manipulación. El tirador se deberá instalar a una altura de 100 cm., para que pueda ser alcanzado y manipulado por una persona en silla de ruedas.
- El espacio anterior y posterior a la puerta debe de ser horizontal, nunca inclinado, y contar a ambos lados de la puerta con un espacio libre de giro que permita inscribir una circunferencia de 150 cm., que es el área requerida por una persona en silla de ruedas para aproximarse a la puerta, abrirla y atravesarla.
- En el caso que la puerta de entrada principal del hotel no sea accesible, debe existir una alternativa de similar categoría.

## 6- ASCENSORES

Los ascensores son la mejor alternativa a las escaleras cuando hay que salvar desniveles importantes, como en el paso de dos o más plantas. En general, el diseño de los nuevos ascensores ya cumple con los requisitos de accesibilidad, de todas formas es importante conocer cuáles son estos requisitos:

- En el exterior de la cabina del ascensor debe contar con un sistema de señalización visual que indique la planta en la que está situado el ascensor y su sentido de desplazamiento.
- Los botones de llamada del ascensor deben estar situados a una altura de entre 90 y 120 cm.
- El rellano frente a la puerta del ascensor debe ser horizontal, estar libre de obstáculos y permitir inscribir una circunferencia de 150 cm. de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360°.
- El ancho libre de la puerta del ascensor debe de ser igual o mayor a 80 cm.
- La separación horizontal máxima entre el suelo de la cabina y el rellano de acceso debe ser de 2 cm., con una separación vertical entre ambos inferior a 1 cm. Estas son las dimensiones salvables para una silla de ruedas.
- La cabina debe tener unas dimensiones mínimas de 100 cm. de ancho y 120 cm. de profundidad, para permitir el acceso de una persona en silla de ruedas.



- El interior de la cabina debe tener un pasamanos perimetral situado a una altura entre 95 y 105 cm.
- El interior de la cabina también debe tener un sistema de señalización visual (de ser posible también acústico) que indique la planta de la parada del ascensor, y su sentido de desplazamiento. Este debe ser fácilmente localizable, situándose junto a la puerta del ascensor o de la botonera.
- La botonera de la cabina debe situarse a una altura entre los 90 y 120 cm., para que pueda ser alcanzada por una persona en silla de ruedas, y a una distancia horizontal de 40 cm. de la puerta de acceso del ascensor.
- El ascensor debe contar con un sistema de comunicación en caso de emergencia, mediante interfono.
- Se debe colocar un espejo frente a la puerta de acceso con el objeto de ayudar a las personas que utilizan silla de ruedas a realizar las maniobras de salida de espaldas.

## 7- PASILLOS

- Los pasillos deben tener un ancho de paso de 120 cm. o superior y estar libre de obstáculos, con el fin de facilitar la deambulación.
- A excepción de las puertas de cuartos de baño y aseos accesibles, y las de salidas de emergencia, todas las puertas del hotel deben abrir hacia el interior de las salas (o ser corredizas), para no invadir el pasillo de circulación.
- El suelo del pasillo, como el de todo el edificio, debe ser antideslizante, con el fin de evitar las caídas de las personas que utilizan muletas y bastones.
- En los extremos de cada pasillo (cuya longitud no superara los 10 m.) se debe disponer de un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm. de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda hacer un giro de 360°. Es el área requerida para que la persona pueda realizar un cambio de dirección en su recorrido.

## 8- PAVIMENTOS

- El pavimento del hotel debe ser antideslizante, tanto en seco como en mojado.
- Debe ser homogéneo, sin cejas, resaltes o huecos en las uniones entre las distintas piezas. Además, no debe tener piezas sueltas.
- En caso de tener alfombras, éstas se anclarán al suelo; es por eso que deben ser de hilo corto y alta densidad, para no dificultar el rodamiento de una silla de ruedas.

## 9- MOSTRADOR DE RECEPCIÓN

- El mostrador de recepción debe ser de doble altura, y debe contar con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura.
- Esto significa que el espacio de atención adaptado deberá tener una anchura mayor o igual a 80 cm., una mesa con una altura entre 80 y 85 cm., donde bajo ella debe disponerse de un espacio libre inferior con un fondo mayor o igual a 50 cm. y una altura libre de entre 70 y 80 cm.



## 10- HABITACIONES

Para que las habitaciones puedan ser utilizadas por personas con movilidad reducida deben cumplir una serie de características que tienen que ver, básicamente, con la amplitud del espacio, la disposición de los muebles y el equipamiento.

Los principales requisitos son los siguientes:

- El itinerario para llegar a ella debe ser totalmente accesible.
- Tanto las puertas de las habitaciones como las zonas de paso deben ajustarse a las características detalladas anteriormente sobre estos elementos.
- En la habitación debe existir espacio suficiente para circular entre el mobiliario. Ello implica espacios libres de paso de 80 cm., y al menos un espacio en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm. de diámetro, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.
- También debe haber espacio suficiente para que la persona de movilidad reducida pueda aproximarse al mobiliario y utilizarlo, para ello es necesario que cada mueble disponga de un espacio lateral de 90 cm. de anchura, libre de obstáculos.
- A ambos lados de la cama debe existir un espacio libre de obstáculos de 90 cm. de anchura, para que la persona pueda hacer la transferencia desde la silla de ruedas. En habitaciones estrechas debe asegurarse que la transferencia pueda realizarse al menos desde uno de los dos lados de la cama.
- La mesa o escritorio debe permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas. Para ello, deberá tener una altura de 80 cm., y un espacio libre inferior de 70 cm. de altura y 60 cm. de profundidad.
- El sistema de apertura de los armarios debe ser preferentemente con puerta corrediza, y los tiradores nunca deben ser de tipo pomo, sino tipo palanca en forma de L o C.
- Las puertas y los cajones de los armarios deberán ser accesibles, para las personas que van en sillas de ruedas y para las de baja estatura, por lo que deben estar situadas a una altura de entre 40 y 120 cm.
- El perchero debe situarse a una altura máxima de 130 cm. (medidos desde el suelo), ya que una altura superior es inalcanzable por una persona en silla de ruedas; o ser de doble altura, con un tramo a 130 cm. y otro a 160 cm. Para permitir la mayor aproximación posible de la persona en silla de ruedas al armario, no debe existir bajo el perchero ningún cajón. Otro sistema útil es el perchero extensible, que mediante un tirador vertical es sacado por la persona hacia el exterior del armario.
- Los enchufes, interruptores y en general todos los aparatos y mecanismos de control ambiental deben estar situados a una altura entre 40 y 120 cm., para que puedan activarse desde la silla de ruedas.
- Las repisas de las ventanas deben tener una altura máxima de 1 metro, para permitir la visión hacia el exterior de una persona en silla de ruedas. Las ventanas deben ser preferiblemente corredizas, con un sistema de apertura fácil de manipular, que no requiera el giro de la muñeca. Frente a la misma se deberá contar con un espacio libre de obstáculos, que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas.

## 11- CUARTOS DE BAÑO

Tanto los cuartos de baño de las zonas comunes como de las habitaciones adaptadas deben cumplir con los siguientes requisitos:

- El itinerario para llegar hasta ellos debe ser totalmente accesible.



- La puerta debe tener una anchura libre de paso de al menos 80 cm., ser corrediza o abrir hacia el exterior, para no reducir el espacio de maniobra dentro del cuarto de baño, y para en caso de caída poder auxiliar a la persona lo más rápidamente posible.
- En el interior del cuarto de baño debe poderse inscribir una circunferencia de 150 cm. de diámetro frente a cada uno de los aparatos sanitarios, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°. Esta medida asegura que puedan utilizarse cada uno de los aparatos sanitarios por una persona en silla de ruedas.

## 11.1- CUARTOS DE BAÑO COMUNES EN BATERÍA

Los cuartos de baño accesibles del restaurante deben estar integrados en los baños de hombres y mujeres, en los que deberán existir al menos una cabina adaptada por batería de aseos.

A continuación, se detallarán los requisitos de accesibilidad que deben cumplir en cada caso:

- Cada batería de baños que incluya una cabina accesible se señalará con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). Además del SIA, se deberá instalar el pictograma homologado que indica que el baño es de hombres o de mujeres.
- En el área circulación y maniobra situada entre los lavatorios y las cabinas deberá existir un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm. de diámetro para que la persona en silla de ruedas haga un giro de 360°.
- La distribución de las cabinas, mobiliario y lavatorios deberá ser tal que siempre exista una anchura libre de paso mayor o igual a 80 cm., para permitir la circulación de una persona en silla de ruedas.
- La puerta de la cabina accesible deberá tener una anchura mayor o igual a 80 cm., y deberá abrir hacia el exterior (o deberá ser del tipo corrediza), para que en caso de caída, la puerta pueda abrirse fácilmente y la persona pueda ser auxiliada.
- En el interior de la cabina accesible se deberá poder inscribir una circunferencia de 150 cm. de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360° frente al inodoro.
- Al menos uno de los lavatorios de la batería deberá ser accesible, y deberá tener las características especificadas anteriormente; aunque siempre es preferible que todos sean accesibles y estéticamente iguales.
- La iluminación de los baños deberá activarse mediante un interruptor de luz de presión, con marco luminoso situado a una altura entre 90 y 120 cm. Otra opción es que el sistema de iluminación de los baños sea del tipo de sensor de movimiento.
- En los baños masculinos se deberá instalar al menos un urinario a una altura más baja, aproximadamente 45 cm. respecto al suelo, para que pueda ser utilizado por niños u hombres de baja estatura.

## 11.2- LAVATORIO

- Delante del lavatorio debe haber un espacio libre de obstáculos que permita realizar giros de 150 cm.
- El lavatorio deberá estar suspendido en la pared y no tener pedestal.
- Además, debe tener una altura libre inferior de entre 68 y 72 cm., y un fondo libre inferior de 60 cm., que permita el acercamiento y un uso cómodo a las personas usuarias de sillas de ruedas.

- El grifo debe de ser monomando para que pueda ser utilizado por las personas con dificultad de manipulación. En caso de tener encimera, se deberá asegurar que siempre exista el espacio libre inferior antes indicado.
- Los accesorios del lavabo (toallero, secador de manos, etc.) deben situarse a una altura de entre 70 y 120 cm. Además, los aparatos y mecanismos de control ambiental deben situarse a una altura de entre 40 y 140 cm.; y el borde inferior del espejo a 95 cm.

### 11.3- INODORO

- El inodoro deberá tener un espacio de acceso lateral de 80 cm. o más, para que la persona pueda realizar la transferencia desde la silla de ruedas hacia el mismo, y su asiento deberá estar situado a una altura de entre 45 y 50 cm.
- Además, debe contar con una barra de soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro, y una barra de soporte fija en el lado contrario.
- Ambas deberán estar colocadas a una altura de entre 70 y 80 cm., y deberán estar separadas por una distancia de 65 cm. Todas estas características permitirán que las personas usuarias de sillas de ruedas se transfieran desde su silla al inodoro.
- El mecanismo de descarga del inodoro deberá ser lateral al mismo, situado a una distancia no mayor de 50 cm. del eje del inodoro y a una altura entre 70 y 110 cm.
- Deberá ser fácil de manipular y activar.

### 11.4- DUCHA

- La ducha es mejor opción que la bañera para las personas con movilidad reducida, ya que entrar y salir de la misma les resulta extremadamente difícil.
- Frente a la ducha (preferiblemente frente a la pared en la que está colocada la grifería) debe existir un área libre de obstáculos de 80 cm. de anchura por 120 cm. de profundidad, que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas.
- El suelo de la ducha debe estar enrasado con el del resto del cuarto de baño, no tener ningún tipo de desnivel, y ser antideslizante.
- Debe contarse con una silla de ducha especial, ya que las personas con paraplejia y tetraplejia no pueden ponerse de pie y tienen que ducharse sentados.
- Si no se cuenta con una silla de ducha, es necesario que exista un asiento de ducha empotrado en la pared perpendicular a la pared en la que está instalada la grifería, para que esta última sea fácil de asir por una persona desde el asiento.
- El asiento abatible deberá tener una anchura y profundidad mínimas de 45 cm. Se deberá instalar a una altura mínima respecto al suelo de 45 cm. y máxima de 50 cm.
- El eje del asiento de ducha se deberá situar a una distancia horizontal de 45 cm. respecto a la pared lateral.
- La ducha deberá contar con una barra de apoyo horizontal situada en la misma pared de la grifería y al lado del asiento de ducha, con una altura de entre 70 y 75 cm.
- También debe instalarse una barra de apoyo vertical cuyo centro se debe situar a una altura de entre 70 y 75 cm., y a una distancia horizontal máxima de 25 cm. respecto al borde frontal del asiento de ducha.
- La grifería debe ser de tipo monomando; la jabonera, el toallero y todos los accesorios que dan servicio a la ducha se deberán instalar a una altura de entre 60 y 120 cm.



## 11.5- BAÑERA

- En el caso de que haya bañera, debe contar con espacio libre lateral de 80 cm. de anchura y 120 cm. de profundidad, para permitir la transferencia lateral desde la silla de ruedas.
- La mampara de la bañera debe ser plegable o corrediza, pero nunca abatible, ya que reduce el espacio de maniobra del cuarto de baño, y dificulta el uso de bañera de forma autónoma para una persona en silla de ruedas.
- Debe disponer de un asiento de bañera cuya tabla esté situada a la misma altura del borde de la bañera (preferiblemente entre 45 y 50 cm.) con la posibilidad de que se pueda quitar o poner con facilidad. Los asientos de bañera más recomendados son los que cuentan con respaldo y asiento giratorio.
- La grifería de la bañera se debe instalar al centro de la pared más larga, para que pueda ser asida con facilidad desde el asiento.
- La bañera debe contar con una barra de apoyo horizontal situada en la misma pared de la grifería a una altura de entre 70 y 75 cm. También debe instalarse una barra de apoyo vertical cuyo centro se deberá situar a una altura de entre 70 y 75 cm. Ambas barras deberán poder asirse desde el asiento de bañera.
- La grifería deberá ser de tipo monomando; la jabonera, el toallero y todos los accesorios que dan servicio a la bañera se deberán instalar a una altura de entre 60 y 120 cm.

## 12- RECOMENDACIONES PARA LA PREPARACIÓN DE UNA HABITACIÓN ACCESIBLE PARA TURISTAS CON CAPACIDADES MOTORAS RESTRINGIDAS

- Los muebles deberán disponerse de manera que no se obstaculice la circulación de una persona en silla de ruedas alrededor de la cama.
- La silla del escritorio se debe colocar fuera del mismo y adosada a la pared, para que la persona en silla de ruedas pueda utilizar el escritorio sin necesidad de mover la silla.
- Cualquier objeto que pueda ser utilizado por el huésped como, mantas y almohadas extras, mando de la televisión, mando de la calefacción o del aire acondicionado, teléfono, caja fuerte, mini bar, etc. se deberá situar a una altura de entre 40 y 120 cm.; alturas verticales que pueden ser alcanzadas por una persona en silla de ruedas.
- Todos los accesorios del cuarto de baño tales como toallas, espejos, teléfono, jaboneras, secador de pelo, etc. deben estar situados a una altura no superior de 120 cm., y a una distancia horizontal no mayor de 100 cm. de los ejes del aparato sanitario al que dan servicio.

## 13- RESTAURANTE Y CAFETERÍA

### 13.1- DISTRIBUCIÓN DEL MOBILIARIO

- En el restaurante, la terraza y la cafetería, siempre deben existir espacios libres de paso que permitan circular entre el mobiliario, a las personas usuarias de sillas de ruedas. El mobiliario (mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio) se debe disponer de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm. Además, los pasillos deben tener 120 cm. de anchura, y debe existir al menos un lugar en la sala

en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm. de diámetro, para que una persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.

## 13.2- MESAS Y SILLAS

- Las mesas deben reunir unas características indispensables para que las personas en silla de ruedas puedan acercarse lo suficiente y comer con comodidad. Bajo las mesas deberá haber una anchura libre de al menos 80 cm., una altura libre igual o superior a 70 cm., y un fondo libre de obstáculos mínimo de 60 cm. No deberán tener soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas. Su soporte deberá ser de 4 patas o con un pedestal central que permita la introducción de las piernas bajo la mesa.
- La altura de la mesa debe estar entre los 75 y 80 cm. respecto al suelo.
- Las sillas deben contar con respaldo, y la altura del asiento debe estar entre los 42 y 45 cm. de altura.
- Las mesas y sillas no deben estar fijas al suelo; pero de ser este el caso, al menos el 50% de las mesas y sillas deberán ser móviles, para que puedan moverse cuando en la sala haya concurrencia de personas con movilidad reducida.

## 13.3- BARRA DEL BAR-CAFETERÍA

- La barra del bar o cafetería debe ser de doble altura, y además debe contar con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura.
- Dicho espacio debe tener una anchura superior o igual a 90 cm., y bajo la barra un fondo igual o mayor a 60 cm y una altura libre de al menos 70 cm.
- La altura adaptada de la barra debe estar entre 75 y 80 cm., para permitir la comunicación visual entre una persona en silla de ruedas, una persona mayor que desee sentarse, o una persona de baja estatura.

## 13.4- BARRA BUFFET

- Las barras de autoservicio deben estar ubicadas a una altura entre 75 y 80 cm., y deben permitir la aproximación frontal y lateral de una persona en silla de ruedas. Bajo la barra debe existir una altura libre mayor o igual a 70 cm. y un fondo libre de 60 cm. como mínimo.
- La barra debe contar en toda su longitud con un espacio lateral libre de obstáculos de 80 cm. de anchura, que permita la circulación de una persona en silla de ruedas o de cualquier persona de movilidad reducida.
- La mesa de la barra de autoservicio debe tener un espacio libre en el que pueda apoyarse y empujarse la bandeja, sin necesidad de sostenerla.
- La distancia máxima de alcance lateral de una persona en silla de ruedas es de 60 cm., por lo que ningún plato o alimento se debe situar a una distancia superior a esta medida desde el borde de la barra, y tampoco a una altura superior a 140 cm.

## 14- LA IMPORTANCIA DE UNA INFORMACIÓN CORRECTA

Parece obvio decir que la información que los establecimientos dan sobre sus instalaciones debe ser siempre ajustada a la realidad, totalmente veraz. Pero en el



caso de las características que hacen referencia a la accesibilidad, nunca está de más recordarlo e insistir en ello, ya que una información errónea o demasiado general provoca que algunos turistas con discapacidad se encuentren al llegar a su destino con que no pueden hacer uso del establecimiento previamente reservado.

Por ello es importante cumplir las siguientes características:

- En todo el material de publicidad se deberá especificar la accesibilidad del establecimiento: estancias adaptadas o accesibles, grado de accesibilidad, etc.
- Las personas que atiendan al público deberán conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento: número de habitaciones, amplitud de las puertas de los cuartos de baño, altura del inodoro, si hay ducha o bañera, etc.

## 15- EL TRATO AL CLIENTE

El objetivo de un buen trato a los clientes de un hotel siempre será el mismo, independientemente de las características de dichos clientes: hacer que se sientan cómodos.

Pero cuando los clientes son personas con discapacidad, quizás por la menor costumbre de tratar con ellas, los profesionales del sector turístico no siempre saben cómo actuar para cumplir este objetivo.

### CRITERIOS GENERALES A TENER EN CUENTA

- **Diversidad:** Hay que considerar y respetar las situaciones y las necesidades personales de los clientes; no todas ni siempre son iguales.
- **Autonomía:** Cada cliente debe ser autónomo en el uso de las instalaciones y de los espacios, y no depender de terceras personas.
- **Dignidad:** Las soluciones de accesibilidad deben garantizar el respeto a las personas con discapacidad.
- **Seguridad:** Cualquier solución debe velar por la integridad de quienes las utilizan.
- **Compatibilidad:** Debe permitir la integración de todos los clientes, no tender a la creación de guetos de personas con discapacidad.

En definitiva, deben tender a conseguir la “normalización” de la vida de las personas con discapacidad en todos los ámbitos.

## 16- CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA

- Resulta imposible determinar los requisitos de acceso de un cliente sólo por el aspecto visible de una discapacidad; por lo tanto, es mejor no sacar conclusiones precipitadas y preguntar cualquier duda a la persona afectada.
- Los turistas con discapacidad quieren ser turistas, y por lo tanto, recibir el trato que se ajuste a sus necesidades. Pregúntele sus necesidades concretas sin por ello hacerle sentir una molestia o un caso especial.
- Hay que evitar la segregación; los turistas con discapacidad no desean ser aislados de los demás turistas o enviados por vías de acceso distintas.

## 5.1.1 ANÁLISIS DE COSTOS PARA ADAPTAR UN HOTEL ACCESIBLE PARA TURISTAS CON CAPACIDADES MOTORAS RESTRINGIDAS

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al sector hotelero, se consideró al segmento de la oferta que no contaba con las instalaciones mínimas requeridas para atender a los turistas con capacidades motoras restringidas.

Se tomaron como parámetros las preguntas de las encuestas referidas a:<sup>75</sup>

- Si posee rampas de acceso para la entrada y salida de turistas con capacidades motoras restringidas (con su grado de factibilidad para incluirlas).
- Si requiere de ascensores especiales.
- Si posee habitaciones con servicios especiales para dicho segmento (con su grado de factibilidad para adaptarlas).
- Si su personal se encuentra capacitado para atenderlos.

Además, es importante destacar que para determinar los costos para adaptar dicho hotel se consideró como base de estudio la opinión profesional de dos de los ingenieros más reconocidos de la ciudad de Azul.

### ANÁLISIS DE COSTOS

#### - RAMPA DE ENTRADA

Instalación de una rampa con un ancho libre de 120 cm., con un recorrido de 3 a 6 metros y un máximo de 10% de pendiente, cuya pendiente transversal debe ser menor o igual a 2%. Colocación de doble pasamanos de acero inoxidable a ambos lados, donde el pasamanos superior deberá estar a una altura entre 90 y 105 cm., y el inferior entre 70 y 85 cm., con una distancia entre ambos mayor o igual a 20 cm.

**VALOR: \$3.000,00.**

#### - PUERTA DE ENTRADA

Construcción y colocación en la entrada de una puerta con un ancho de 100 cm. con picaporte en forma de pomo. El espacio anterior y posterior a la puerta debe de ser horizontal, y contar a ambos lados de la puerta con un espacio libre de giro que permita inscribir una circunferencia de 150 cm.

**VALOR: \$2.500,00.**

---

<sup>75</sup> Ver "Capítulo 3: Análisis de las Encuestas de la Oferta Turística. Encuestas al Sector Hotelero".



## - PAVIMENTOS

Construcción de un corredor con suelo antideslizante que se direcciona desde la puerta de entrada hacia el mostrador de recepción y a una habitación ubicada en Planta Baja para personas con capacidades motoras restringidas.

**VALOR: \$3.500,00.**

## - MOSTRADOR DE RECEPCIÓN

Confección e instalación de un mostrador de recepción adaptado, que deberá tener una anchura de 80 cm., una mesa con una altura de 85 cm., donde bajo ella disponga de un espacio libre de 50 cm. y una altura libre de 75 cm.

**VALOR: \$600,00.**

## - HABITACIÓN

### PUERTA DE ENTRADA A LA HABITACIÓN

Construcción y colocación de una puerta con un ancho de 80 cm. con picaporte en forma de pomo. El espacio anterior y posterior a la puerta debe de ser horizontal, y contar a ambos lados de la puerta con un espacio libre de giro que permita inscribir una circunferencia de 150 cm.

**VALOR: \$2.000,00.**

## MOBILIARIOS

Construcción de una mesa móvil de madera, de 4 patas, cuya parte inferior tenga una altura libre de 75 cm., con una anchura libre de 80 cm., y un fondo libre de 60 cm.

Elaboración de un armario con un sistema de apertura de puerta corrediza, con tiradores tipo palanca en forma de L o C. Las puertas y los cajones del armario deberán estar situadas a una altura de entre 40 y 120 cm.

**VALOR: \$1.200,00.**

## INSTALACIÓN ELÉCTRICA

Compra e instalación de 5 enchufes y 5 interruptores, los cuales deben estar situados a una altura entre 40 y 120 cm.

**VALOR: \$500,00.**

## CUARTO DE BAÑO

### PUERTA

Elaboración y colocación de una puerta corrediza con un ancho libre de paso de 80 cm.

**VALOR: \$1.500,00.**



## PAVIMENTO

Diseñar y realizar el suelo del cuarto de baño con un enrasado antideslizante.

**VALOR: \$1.500,00.**

## LAVATORIO

Compra y colocación de un lavatorio suspendido en la pared a una altura libre 70 cm., y un fondo libre de 50 cm.

Compra e instalación de grifería con sistema monomando.

Compra y colocación de accesorios del lavabo (toallero, secador de manos, etc.) a una altura de entre 70 y 120 cm.

**VALOR: \$2.800,00.**

## INODORO

Compra y colocación de un inodoro especial para personas con capacidades motoras restringidas, con una barra de soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro, y una barra de soporte fija en el lado contrario a una altura de 75 cm., y separadas por una distancia de 65 cm.

**VALOR: \$2.300,00.**

## DUCHA

Compra e instalación de una silla de ducha especial cuyo asiento sea abatible, con una anchura y profundidad de 45 cm. Se deberá instalar a una altura respecto al suelo de 45 cm.

Compra y colocación de una barra de apoyo horizontal situada en la pared de la grifería y al lado del asiento de ducha, con una altura de 70 cm., y una barra de apoyo vertical situada a una altura de 70 cm., y a una distancia horizontal de 20 cm. respecto al borde frontal del asiento de la ducha.

Compra y colocación de grifería de tipo monomando y accesorios (jabonera, toallero y todos los accesorios que dan servicio a la ducha) a una altura de entre 70 y 120 cm.

**VALOR: \$2.500,00.**

## PINTURA Y REVESTIMIENTO

Mano de obra y materiales para pintar y azulejar las modificaciones realizadas del cuarto de baño.

**VALOR: \$5.000,00.**

**VALOR TOTAL: \$28.900,00.**



## 5.2 RECOMENDACIONES SOBRE CÓMO DISEÑAR UN RESTAURANTE ACCESIBLE PARA TURISTAS CON CAPACIDADES MOTORAS RESTRINGIDAS<sup>76</sup>

### CARACTERÍSTICAS DE ACCESIBILIDAD DE LOS RESTAURANTES

Un restaurante accesible no tiene por qué ser un edificio complejo, lleno de ayudas técnicas poco atractivas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético. Es cierto que en ocasiones puede significar la realización de inversiones más o menos onerosas, pero en otras es sólo la aplicación de la lógica a través de pequeñas actuaciones.

**No hay que olvidar que los requisitos que deben cumplirse en materia de accesibilidad son los que marcan las correspondientes Leyes de Accesibilidad Autonómica, por lo que siempre hay que remitirse a ellas.**

No obstante en los siguientes apartados se describen las características más importantes en materia de **accesibilidad física** que deben tenerse en cuenta para que un restaurante pueda ser utilizado con comodidad, autonomía y seguridad por las personas con movilidad reducida. El objetivo de que constituyan una guía práctica.

### ELEMENTOS A TENER EN CUENTA

- 1- Zonas de estacionamiento.
- 2- Acceso.
- 3- Escaleras.
- 4- Rampas.
- 5- Puertas.
- 6- Ascensores.
- 7- Pasillos.
- 8- Pavimentos.
- 9- Distribución del mobiliario.
- 10- Características de las mesas y sillas.
- 11- Barras de atención al cliente.
- 12- Barra de buffet / autoservicio.
- 13- Carta / menú.
- 14- Alimentación.
- 15- Cuartos de baño.
- 16- Salones del restaurante.
- 17- La importancia de una información correcta.
- 18- El trato al cliente.

---

<sup>76</sup> Ibídem <sup>5</sup>.

19- Consideraciones a tener en cuenta.

20- Ayudas técnicas.

## 1- ZONAS DE ESTACIONAMIENTO

- En el caso de que haya una zona prevista para el estacionamiento, debe existir como mínimo una plaza reservada para vehículos de personas con movilidad reducida. Situada en un área sin pendientes que permita la colocación y estabilidad de la silla de ruedas al lado del vehículo. La misma deberá estar señalizada con el símbolo de accesibilidad.
- La plaza estará señalizada con el símbolo internacional de accesibilidad (S.I.A) pintado en el pavimento, también se indicará su perímetro. Cuando sea posible, la plaza de aparcamiento contará con una placa vertical que incluya el S.I.A. en color contrastado.
- La plaza de aparcamiento reservada deberá tener una dimensión de al menos 5 m. de longitud x 2.20 m. de anchura, a fin de permitir salir y entrar al vehículo tanto al conductor como al acompañante. Además, deberá contar con un área de acercamiento lateral (que puede ser compartido por dos plazas) de 120 cm. de ancho. El espacio debe permitir que la puerta del coche esté completamente abierta para que la silla de ruedas pueda colocarse junto al vehículo. De este modo la persona que la utiliza puede transferirse de la silla al coche y viceversa.
- Su anchura mínima deberá ser de 220 cm., y el área de acercamiento (que puede ser compartida por dos plazas) de 120 cm. De esta forma habrá espacio suficiente para mantener abierta la puerta del vehículo mientras se realiza la transferencia de las sillas de ruedas al vehículo y viceversa.
- Las plazas de estacionamiento reservado para personas de movilidad reducida deben ser siempre las más próximas al acceso del restaurante, ya que ellas no pueden recorrer largas distancias. En el caso de estacionamientos subterráneos, éstas serán las más próximas al ascensor, rampa o escaleras.
- El itinerario entre la zona de estacionamiento y la entrada al restaurante debe de ser accesible, cumpliendo para ello, en su caso, los requisitos que se especifican en los apartados correspondientes a puertas, rampas, ascensores y pasillos.

## 2- ACCESO

- El itinerario de acceso que conduce desde la zona de aparcamiento hasta la entrada principal del restaurante debe ser accesible para personas con movilidad reducida, incluyendo personas en sillas de ruedas.
- El itinerario accesible será el trayecto utilizado por todos los visitantes. Un itinerario secundario construido para el desplazamiento de personas de movilidad reducida, solo puede admitirse en sitios considerados de patrimonio histórico en los que está prohibido intervenir.
- Cuando el acceso principal del establecimiento está en el mismo nivel que la zona de aparcamiento, el itinerario que comunica ambos espacios debe carecer de escalones aislados, tener una anchura libre de paso mayor o igual a 120 cm., un pavimento homogéneo y antideslizante. En el caso de que el aparcamiento esté en otra planta, el desnivel se salvará mediante rampa y escalera simultáneamente y de ser posible mediante ascensor.
- La rampa, escalera y ascensor cumplirán con los requisitos que se especifican en este documento.



- En el caso de existir desnivel, tanto la rampa como la escalera son necesarias porque para algunas personas de movilidad reducida –como por ejemplo, personas con bastones– es más fácil subir y bajar por las escaleras que por la rampa.

### 3- ESCALERAS

- Hay que tener en cuenta que un solo escalón o desnivel es una barrera que dificulta e incluso impide el paso. Por esta razón, en el caso de que en el restaurante haya escaleras, se debe contar con un itinerario alternativo con rampa, ascensor o salva escalera.
- En cualquier caso, incluso aunque se cuente con una rampa alternativa, las escaleras deben cumplir una serie de características mínimas que garanticen durante su utilización, la seguridad y comodidad de todos los usuarios.
- El suelo debe ser antideslizante para evitar caídas.
- Deben disponer de pasamanos, preferentemente doble y a ambos lados, situados a una altura de entre 65 y 75 cm. el más bajo, y entre 95 y 105 cm. el más alto. La distancia entre ambos será de 20 cm. Los pasamanos se prolongarán 30 cm. en los extremos de la escalera, para que las personas puedan asirse antes de comenzar a bajar o subir.
- A ambos lados de la escalera deberá existir un zócalo de protección de altura igual o superior a 12 cm. para evitar que el bastón o la muleta de una persona pueda deslizarse y por seguridad de todas las personas.
- Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm., y ser de directriz recta.
- La altura de los escalones (la contrahuella) debe estar comprendida entre los 14 y los 17 cm., y la huella (donde se apoya el pie) deberá ser de 28 a 32 cm. Todos los peldaños de un tramo serán de la misma altura. Hay que evitar que los escalones tengan un reborde donde se pueden enganchar los pies o los bastones.
- El número máximo de escalones seguidos será de 12, preferiblemente 10, para permitir que una persona de movilidad reducida pueda hacer una pausa a mitad del recorrido. Los rellanos intermedios tendrán la misma anchura de la escalera y una profundidad mínima de 120 cm.

### 4- RAMPAS

También las rampas deben cumplir con unos requisitos concretos. No todas sirven para el objetivo que deben cumplir; es habitual encontrarse con rampas cuyas características las hacen inutilizables, e incluso peligrosas.

- Las rampas deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm., y ser de directriz recta o ligeramente curva.
- Las pendientes no deben ser siempre iguales, variarán en función de la longitud de la rampa: para recorridos iguales o menores a 3 metros, la pendiente será inferior al 10%; para recorridos de 3 a 6 metros, pendiente inferior al 8%; y para recorridos de 6 a 9 metros, la pendiente debe ser igual o menor al 6%. Las pendientes mayores a las indicadas son insalvables para personas en silla de ruedas, e incluso pueden provocar que la silla vuelque.
- Una rampa nunca debe tener una longitud mayor a 9 metros, ya que una distancia mayor es difícil de recorrer por personas de movilidad reducida. De ser más largas, dispondrán de varios tramos, con rellanos intermedios de una anchura igual a la rampa

y una profundidad de 150 cm.; y estos rellanos servirán para que una persona en silla de ruedas pueda efectuar paradas para descansar a mitad de la rampa.

- La rampa debe tener un doble pasamanos, situado a ambos lados y a una altura entre 90 y 105 cm. el más alto, y entre 70 y 85 cm. el más bajo. La distancia entre ambos será de 20 cm., y los pasamanos se prolongarán 30 cm. en los extremos de la rampa para que las personas puedan asirse antes de empezar a bajar o subir.
- La pendiente transversal debe ser menor o igual al 2%, para evitar el deslizamiento lateral de la silla de ruedas.
- Al igual que en las escaleras, el suelo debe ser antideslizante para evitar caídas.
- A ambos lados y en toda su longitud la rampa deberá contar con un bordillo de protección de al menos 12 cm. de altura, para evitar el descarrilamiento de la silla de ruedas.
- Las áreas de embarque y desembarque de la rampa deben estar libres de obstáculos y permitir la inscripción de una circunferencia de 150 cm. de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360°.

## 5- PUERTAS

Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de 70 cm., y las eléctricas son algo más amplias. Es por eso que los anchos libres de la puerta y de los pasillos deben tener unas medidas suficientes para permitir el paso de las personas que se desplacen en estas sillas.

Las puertas de entrada y de los diferentes salones de los restaurantes deben cumplir con las siguientes características:

- El ancho libre de paso de puerta debe ser igual o mayor a 80 cm., ya que si las puertas son más estrechas, puede ocurrir que algunas personas en silla de ruedas no puedan atravesarlas.
- El sistema de apertura debe ser fácil de manipular, nunca con manijas de pomo, que impiden su uso por las personas con discapacidad en las extremidades superiores o con dificultades de manipulación, por requerir el giro de la muñeca. En su lugar se deberán instalar tiradores de palanca situados a una altura de 100 cm., para que pueda ser alcanzado por una persona en silla de ruedas.
- El espacio anterior y posterior a la puerta debe ser horizontal, nunca inclinado, y debe contar a ambos lados de la puerta con un espacio libre de giro que permita inscribir una circunferencia de 150 cm., que es el área requerida por una persona en silla de ruedas para aproximarse a la puerta, abrirla y atravesarla.
- En el caso de que la puerta de entrada principal al restaurante no sea accesible, debe existir una ruta alternativa de similar categoría.

## 6- ASCENSORES

Los ascensores son la mejor alternativa a las escaleras cuando hay que salvar desniveles importantes, como en la comunicación entre dos o más plantas. En general, los nuevos ascensores que se diseñan ya cumplen con los requisitos de accesibilidad. De todas formas, es importante saber que deben cumplir con los siguientes requisitos:

- En el exterior de la cabina del ascensor, se deberá contar con un sistema de señalización visual que indique la planta en la que está situado el mismo, y su sentido de desplazamiento.



- En cada planta, los botones de llamada del ascensor deben estar situados a una altura de entre 90 y 120 cm.
- El espacio anterior y posterior a la puerta del ascensor debe ser horizontal, estar libre de obstáculos y permitir inscribir una circunferencia de 150 cm. de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360°. La separación horizontal máxima entre el suelo de la cabina y el rellano de acceso deberá ser de 2 cm.; y la separación vertical entre ambos deberá ser inferior a 1 cm. (estas son las dimensiones salvables por una silla de ruedas).
- El ancho libre de la puerta del ascensor debe ser igual o mayor a 80 cm.
- La cabina debe tener unas dimensiones mínimas de 100 cm. de ancho y 120 cm. de profundidad, para permitir el acceso de una persona en silla de ruedas.
- El interior de la cabina deberá tener un pasamanos perimetral situado a una altura de entre 95 y 105 cm.
- El interior de la cabina también deberá tener un sistema de señalización visual (de ser posible también acústico) que indique la planta de la parada del ascensor y su sentido de desplazamiento. Éste será fácilmente localizable, y se deberá situar junto a la puerta del ascensor o de la botonera.
- La botonera de la cabina deberá situarse a una altura de entre los 90 y 120 cm., para que pueda ser alcanzada por una persona en silla de ruedas; y a una distancia horizontal de 40 cm. de la puerta de acceso del ascensor.
- El ascensor deberá contar con un sistema de comunicación en caso de emergencia, mediante interfono.
- En la cabina se deberá colocar un espejo frente a la puerta de acceso, con el objeto que las personas que utilizan silla de ruedas tengan mejor visualización para realizar las maniobras de salida de espaldas.

## 7- PASILLOS

- Los pasillos deben tener un ancho de paso de 120 cm. o superior y estar libre de obstáculos, con el fin de facilitar la deambulaci3n.
- Debe permitir la realizaci3n de un giro de 150 cm. de diámetro en todo su recorrido.
- A excepci3n de las puertas de los baños accesibles, salidas de emergencia, y cocina; todas las puertas del restaurante deberán abrir hacia el interior de las salas, o serán correderas para no invadir los pasillos de circulaci3n.
- El suelo del pasillo, como el de todo el edificio, debe ser antideslizante, con el fin de evitar las caídas de las personas que utilizan muletas y bastones.
- En los extremos de cada pasillo (cuya longitud no superara los 10 m.), se dispondrá de un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm. de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda hacer un giro de 360°. Es el área requerida para que la persona pueda realizar un cambio de direcci3n en su recorrido.

## 8- PAVIMENTOS

- El suelo del restaurante debe ser antideslizante, tanto en seco como en mojado.
- Debe ser homogéneo, sin cejas, resaltes o huecos en las uniones entre las distintas piezas. No tendrá piezas sueltas.

- En caso de tener alfombras, éstas se anclarán al suelo, por las que deberán ser de hilo corto y alta densidad, para no dificultar el rodamiento de una silla de ruedas.

## 9- DISTRIBUCIÓN DEL MOBILIARIO

- Debe garantizarse al menos un itinerario accesible desde la entrada del local a las distintas dependencias del establecimiento.
- En la sala del restaurante, cafetería o terraza, siempre deben existir espacios libres de paso que permitan circular entre el mobiliario, a las personas usuarias de sillas de ruedas. El mobiliario (mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio) se deberá disponer de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm. Los pasillos deberán tener 120 cm. de anchura, y debe existir al menos un lugar en cada sala en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm. de diámetro para que una persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.
- Debe tenerse en cuenta en la colocación del mobiliario, el espacio necesario para la circulación de los mozos de la cocina a las mesas y entre ellas, con una anchura mínima de los pasillos de 120 cm.
- Los elementos tales como biombos, mesas auxiliares, cavas de vino, elementos decorativos, puertas y ventanas, entre otras; deberán estar colocadas de manera que no obstaculicen el paso al usuario de sillas de ruedas.
- Otros elementos tales como extintores y guardarropa, deben estar adosados o empotrados a las paredes y al margen de los itinerarios.

## 10- CARACTERÍSTICAS DE LAS MESAS Y SILLAS

- Las mesas deben reunir unas características indispensables para que las personas en silla de ruedas puedan acercarse lo suficiente y comer con comodidad. Bajo las mesas deberá haber una anchura libre inferior de 80 cm., una altura libre igual o superior a 70 cm. y un fondo libre de obstáculos mínimo de 60 cm. No deberán tener soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas. Su soporte deberá ser de 4 patas o con un pedestal central que permita la introducción de las piernas bajo la mesa a una persona en silla de ruedas.
- La altura de la mesa deberá estar entre los 75 y 80 cm. respecto al suelo.
- Las sillas deberán contar con respaldo. Además, la altura del asiento deberá estar entre los 42 y 45 cm. de altura. Se recomienda disponer en el restaurante de varios tipos de sillas, con o sin apoyabrazos y con asientos de distintas alturas (entre 42 y 50 cm.), para que en caso que la persona en silla de ruedas lo desee pueda transferirse a la silla que más le conviene.
- Las mesas y sillas no deberán estar fijas al suelo; de ser este el caso, al menos el 50% de las mesas y sillas deberán ser móviles para que puedan moverse cuando en la sala haya concurrencia de personas con movilidad reducida.
- Es recomendable disponer de sillas para niños, al menos dos por cada 50 plazas de capacidad.

## 11- BARRA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- En el caso de que haya una barra en el restaurante, debe existir una reserva mínima del puesto de atención adaptado a personas usuarias de sillas de ruedas.



- La barra deberá tener una anchura superior o igual a 90 cm., bajo la barra un fondo igual o mayor a 60 cm., y una altura libre de al menos 70 cm.
- La altura adaptada de la barra deberá estar entre 75 y 80 cm., para permitir la comunicación visual entre una persona en silla de ruedas, una persona mayor que desee sentarse, o una persona de baja estatura.
- Si no existieran sillas o butacas de bar, se recomienda disponer de apoyos isquiáticos que faciliten el descanso cerca de la barra.

## 12- BARRA DE BUFFET - AUTOSERVICIO

- Las barras de autoservicio deberán estar ubicadas a una altura entre 75 y 80 cm., y deberán permitir la aproximación frontal y lateral de una persona en silla de ruedas. Bajo la barra, deberá existir una altura libre mayor o igual a 70 cm., y un fondo libre de 60 cm., como mínimo.
- La barra deberá contar en toda su longitud con un espacio lateral libre de obstáculos de 80 cm. de anchura, que permita la circulación de una persona en silla de ruedas o de cualquier persona de movilidad reducida.
- La mesa de la barra de autoservicio deberá tener un espacio libre en el que pueda apoyarse y empujarse la bandeja, sin necesidad de sostenerla.
- La distancia máxima de alcance lateral de una persona en silla de ruedas es de 60 cm., por lo que ningún plato o alimento se deberá situar a una distancia superior a esta medida desde el borde de la barra, y tampoco a una altura superior a 140 cm.

## 13- CARTA / MENÚ

El diseño de la carta o menú debe tener en cuenta ciertos aspectos:

- Elaboración en papel antideslizante.
- Documentos que no necesiten ser abiertos o manipulados y en todo caso, en un formato de anillos (para facilitar su apertura).
- Posibilidad de apoyo sobre atriles, para su mejor lectura.

## 14- ALIMENTACIÓN

- Es aconsejable contar con menús y dietas para personas con requerimientos nutricionales especiales, renovados de forma periódica. De esta forma, se garantiza una calidad en el servicio y una buena percepción por parte del cliente.

DIETAS	CARACTERÍSTICAS
Dieta sin gluten para personas con <b>enfermedad celiaca</b> .	Imprescindible para personas aquejadas de esta enfermedad crónica, no contiene ningún alimento en cuya composición química esté presente esta proteína.
Dieta para personas con <b>diabetes</b> .	Contiene hidratos de carbono complejos añadidos, alto contenido en fibra y productos bajos en grasa. No contiene azúcares de fácil asimilación.



Dieta Blanda para personas con <b>afecciones gástricas</b> .	No contiene ingredientes o bebidas que puedan desencadenar trastornos gástricos y excluye productos de digestión complicada, como por ejemplo salsas delicadas y especias.
Dieta <b>hipocalórica</b> .	Contiene hidratos de carbono complejos añadidos y productos con un alto contenido en fibra.
Dieta baja en colesterol para personas con <b>hipertensión arterial, riesgo de infarto o angina, arterioesclerosis</b> .	Alimentos ricos en fibra, hidratos de carbono complejos y productos bajos en grasa. Puede contener grasa polisaturada.
Dieta baja en sodio/sal para <b>enfermos cardiovasculares o renales</b> .	No se usa sal en la preparación de los platos, que tienen un bajo contenido en sodio.
Dieta <b>sin lactosa</b> .	Se excluye cualquier producto que contenga esta proteína, presente en todos los lácteos.
Dieta <b>vegetariana</b> .	Se utilizan productos de origen vegetal. Se excluye carne, pescado, productos lácteos ni huevos.
Dieta <b>ovo vegetariana</b> .	Creada para quienes siguen una dieta vegetariana. Incluye huevos y productos lácteos, pero excluye la carne y el pescado.

## 15- CUARTOS DE BAÑO

Los cuartos de baño deben cumplir con los siguientes requisitos:

- El itinerario para llegar hasta ellos debe ser totalmente accesible.
- Las puertas y zonas de paso deben tener una anchura libre de paso de al menos 80 cm., ser corredizas o abrir hacia el exterior para no reducir el espacio de maniobra dentro del baño, y para en caso de caída, poder auxiliar a la persona lo más rápidamente posible.
- En el interior del aseo debe poderse inscribir una circunferencia de 150 cm. de diámetro frente a cada uno de los aparatos sanitarios para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°. Esta medida asegura que puedan utilizarse cada uno de los aparatos sanitarios por una persona en silla de ruedas.

### 15.1- CUARTOS DE BAÑO COMUNES EN BATERÍA

Los cuartos de baño accesibles del restaurante deben estar integrados en los baños de hombres y mujeres, en los que deberán existir al menos una cabina adaptada por batería de aseos. En caso que no se cuente con suficiente espacio para tener 2 cabinas accesibles integradas, se deberá contar como mínimo con un baño accesible independiente.



A continuación, se detallarán los requisitos de accesibilidad que deben cumplir en cada caso:

- Cada batería de baños que incluya una cabina accesible se señalará con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). Además del SIA, se deberá instalar el pictograma homologado que indica que el baño es de hombres o de mujeres.
- En el área circulación y maniobra situada entre los lavatorios y las cabinas deberá existir un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm. de diámetro para que la persona en silla de ruedas haga un giro de 360°.
- La distribución de las cabinas, mobiliario y lavatorios deberá ser tal que siempre exista una anchura libre de paso mayor o igual a 80 cm., para permitir la circulación de una persona en silla de ruedas.
- La puerta de la cabina accesible deberá tener una anchura mayor o igual a 80 cm., y deberá abrir hacia el exterior (o deberá ser del tipo corrediza), para que en caso de caída, la puerta pueda abrirse fácilmente y la persona pueda ser auxiliada.
- En el interior de la cabina accesible se deberá poder inscribir una circunferencia de 150 cm. de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360° frente al inodoro.
- Al menos uno de los lavatorios de la batería deberá ser accesible, y deberá tener las características especificadas anteriormente; aunque siempre es preferible que todos sean accesibles y estéticamente iguales.
- La iluminación de los baños deberá activarse mediante un interruptor de luz de presión, con marco luminoso situado a una altura entre 90 y 120 cm.
- Otra opción es que el sistema de iluminación de los baños sea del tipo de sensor de movimiento.
- En los baños masculinos se deberá instalar al menos un urinario a una altura más baja, aproximadamente 45 cm. respecto al suelo, para que pueda ser utilizado por niños u hombres de baja estatura.

## 15.2- LAVATORIO

- Delante del lavatorio debe haber un espacio libre de obstáculos que permita realizar giros de 150 cm. El lavatorio debe tener una altura libre inferior de entre 68 y 72 cm., y un espacio libre inferior de fondo de 60 cm., que permita el acercamiento y un uso cómodo a las personas usuarias de sillas de ruedas.
- El grifo debe de ser monomando para que pueda ser utilizado por las personas con dificultad de manipulación. En caso de tener encimera, se deberá asegurar que siempre exista el espacio libre inferior antes indicado.
- Los accesorios del lavabo (toallero, secador de manos, etc.) deben situarse a una altura de entre 70 y 120 cm. Además, los aparatos y mecanismos de control ambiental deben situarse a una altura de entre 40 y 140 cm.; y el borde inferior del espejo a 95 cm.

## 15.3- INODORO

- El inodoro deberá tener un espacio de acceso lateral de 80 cm o más, para que la persona pueda realizar la transferencia desde la silla de ruedas hacia el mismo, y su asiento deberá estar situado a una altura de entre 45 y 50 cm. Además, debe contar con una barra de soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro, y una barra de soporte fija en el lado contrario.

- Ambas deberán estar colocadas a una altura de entre 70 y 80 cm., y deberán estar separadas por una distancia de 65 cm. Todas estas características permitirán que las personas usuarias de sillas de ruedas se transfieran desde su silla al inodoro.
- El mecanismo de descarga del inodoro deberá ser lateral al mismo, situado a una distancia no mayor de 50 cm. del eje del inodoro y a una altura entre 70 y 110 cm.
- Deberá ser fácil de manipular y activar.

## 16- SALONES DEL RESTAURANTE

- Los salones siempre deben contar con espacios libres de paso que permitan circular a las personas usuarias de sillas de ruedas. Esto significa, pasillos de una anchura de 120 cm., y en zonas de giro, espacio libre que permitan inscribir un círculo de 150 cm. de diámetro.
- Las mesas deben reunir unas características óptimas que permitan a las personas usuarias de sillas de ruedas acercarse lo suficiente a la mesa para poder comer con comodidad; es decir, mesas cuya parte inferior tengan una altura libre igual o superior a 70 cm.

## 17- LA IMPORTANCIA DE UNA INFORMACIÓN CORRECTA

Parece obvio decir que la información que los restaurantes den sobre sus instalaciones debe ser siempre ajustada a la realidad, totalmente veraz. Pero en el caso de las características que hacen referencia a la accesibilidad nunca está de más recordarlo e insistir en ello, ya que una información errónea o demasiado general provoca que algunos turistas con discapacidad no puedan hacer uso del establecimiento.

Por ello, es importante cumplir las siguientes características:

- En todo el material de publicidad se deberá especificar la accesibilidad del establecimiento: entradas accesibles, carencia de escaleras o rampas alternativas, baños adaptados, salones con amplias dimensiones, etc.
- Las personas que atiendan al público deberán conocer y facilitar cuando se le solicite, las características sobre el nivel de accesibilidad del establecimiento: existencia de baños adaptados, amplitud de las puertas de los cuartos de baño, altura del inodoro, etc.

## 18- EL TRATO AL CLIENTE

El objetivo de un buen trato a los clientes de un restaurante siempre será el mismo, independientemente de las características de dichos clientes: hacer que se sientan cómodos.

Pero cuando los clientes son personas con discapacidad, quizás por la menor costumbre de tratar con ellas, los profesionales del sector turístico no siempre saben cómo actuar para cumplir este objetivo.

## CRITERIOS GENERALES A TENER EN CUENTA

- **Diversidad:** Hay que considerar y respetar las situaciones y las necesidades personales de los clientes; no todas ni siempre son iguales.



- **Autonomía:** Cada cliente debe ser autónomo en el uso de las instalaciones y de los espacios, y no depender de terceras personas.
- **Dignidad:** Las soluciones de accesibilidad deben garantizar el respeto a las personas con discapacidad.
- **Seguridad:** Cualquier solución debe velar por la integridad de quienes las utilizan.
- **Compatibilidad:** Debe permitir la integración de todos los clientes, no tender a la creación de guetos de personas con discapacidad.

En definitiva, deben tender a conseguir la “normalización” de la vida de las personas con discapacidad en todos los ámbitos.

## 19- CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA

- Resulta imposible determinar los requisitos de acceso de un cliente sólo por el aspecto visible de una discapacidad; por lo tanto, es mejor no sacar conclusiones precipitadas y preguntar a la persona.
- Los turistas con discapacidad quieren ser turistas, y por lo tanto, recibir el trato que se ajuste a sus necesidades. Pregúntele sus necesidades concretas sin por ello hacerle sentir una molestia o un caso especial.
- Hay que evitar la segregación; los turistas con discapacidad no desean ser aislados de los demás turistas o enviados por vías de acceso distintas.

## 20- AYUDAS TÉCNICAS

Hacen referencia a las distintas herramientas diseñadas y utilizadas para facilitar el manejo de los utensilios necesarios a la hora del consumo de alimentos y bebidas por parte del cliente en el restaurante.

- Cubiertos: mangos especiales, asideros de goma, antideslizantes, cuchillos basculantes...
- Platos: platos termo, con reborde...
- Bandejas o alfombrillas antideslizantes.
- Vasos: con sistema de pajita adaptada, vasos-copa, con tetina o boquilla, con asas...

### 5.2.1 ANÁLISIS DE COSTOS PARA ADAPTAR UN RESTAURANTE ACCESIBLE PARA TURISTAS CON CAPACIDADES MOTORAS RESTRINGIDAS

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al sector gastronómico, se consideró al segmento de la oferta que no contaba con las instalaciones mínimas requeridas para atender a los turistas con capacidades motoras restringidas.

Se tomaron como parámetros las preguntas de las encuestas referidas a:<sup>77</sup>

- Si posee rampas de acceso para la entrada y salida de personas con capacidades motoras restringidas (con su grado de factibilidad para incluirlas).
- Si posee baños adaptados para dicho segmento (con su grado de factibilidad para adaptarlos).
- Si su personal se encuentra capacitado para atenderlos.

Además, es importante destacar que para determinar los costos para adaptar dicho restaurante se consideró como base de estudio la opinión profesional de dos de los ingenieros más reconocidos de la ciudad de Azul.

## ANÁLISIS DE COSTOS

### - RAMPA DE ENTRADA

Instalación de una rampa con un ancho libre de 120 cm., con un recorrido de 3 a 6 metros y un máximo de 10% de pendiente, cuya pendiente transversal debe ser menor o igual a 2%. Colocación de doble pasamanos de acero inoxidable a ambos lados, donde el pasamanos superior deberá estar a una altura entre 90 y 105 cm., y el inferior entre 70 y 85 cm., con una distancia entre ambos mayor o igual a 20 cm.

**VALOR: \$3.000,00.**

### - PUERTA DE ENTRADA

Construcción y colocación en la entrada de una puerta con un ancho de 100 cm. con picaporte en forma de pomo. El espacio anterior y posterior a la puerta debe de ser horizontal, y contar a ambos lados de la puerta con un espacio libre de giro que permita inscribir una circunferencia de 150 cm.

**VALOR: \$2.500,00.**

### - PAVIMENTOS

Construcción de un corredor con suelo antideslizante que se direcciona desde la puerta de entrada hacia un sector de mesas cercano a los baños para personas con capacidades motoras restringidas, y a la barra de atención al cliente.

**VALOR: \$3.000,00.**

### - BARRA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Confección e instalación de un mostrador de recepción adaptado, que deberá tener una anchura de 90 cm., una mesa con una altura de 80 cm., donde bajo ella disponga de un fondo de 60 cm. y una altura libre de 75 cm.

**VALOR: \$600,00.**

---

<sup>77</sup> Ver "Capítulo 3: Análisis de las Encuestas de la Oferta Turística. Encuestas al Sector Gastronómico".



## - MOBILIARIO

Construcción de una mesa móvil de madera, de 4 patas, cuya parte inferior tengan una altura libre de 75 cm., con una anchura libre de 80 cm., y un fondo libre de 60 cm.

Construcción de una silla móvil de madera, con respaldo, apoyabrazos, y con una altura del asiento de 42 cm.

Construcción de una silla móvil de madera, con respaldo, sin apoyabrazos, y con una altura del asiento de 42 cm.

Construcción de una silla móvil de madera, con respaldo, apoyabrazos, y con una altura del asiento de 50 cm.

Construcción de una silla móvil de madera, con respaldo, sin apoyabrazos, y con una altura del asiento de 50 cm.

Construcción de una silla móvil de madera para niños, con respaldo, apoyabrazos, y con una altura del asiento de 50 cm.

Construcción de un atril de madera, de 3 patas, con una altura de 75 cm.

**VALOR: \$1.200,00.**

## - CARTA / MENÚ

Elaboración de una carta o menú en papel antideslizante, con formato de anillos.

**VALOR: \$10,00.**

## - BAÑO

Construcción de un baño especial unisex para personas con capacidades motoras restringidas que contenga las siguientes especificaciones:

### CONSTRUCCIÓN

Mano de obra y materiales para construir el baño (paredes, azulejado, y desagües).

**VALOR: \$7.000,00.**

### PUERTA

Construcción y colocación de una puerta con un ancho de 80 cm. con picaporte en forma de pomo. El espacio anterior y posterior a la puerta debe de ser horizontal, y contar a ambos lados de la puerta con un espacio libre de giro que permita inscribir una circunferencia de 150 cm.

**VALOR: \$2.000,00.**

### PAVIMENTO

Diseñar y realizar el suelo del baño con un enrasado antideslizante.

**VALOR: \$1.500,00.**

## LAVATORIO

Compra y colocación de un lavatorio suspendido en la pared a una altura libre 70 cm., y un fondo libre de 50 cm.

Compra e instalación de grifería con sistema monomando.

Compra y colocación de accesorios del lavabo (toallero, secador de manos, etc.) a una altura de entre 70 y 120 cm.

**VALOR: \$2.800,00.**

## INODORO

Compra y colocación de un inodoro especial para personas con capacidades motoras restringidas, y una barra de soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro, y una barra de soporte fija en el lado contrario a una altura de 75 cm., y separadas por una distancia de 65 cm.

**VALOR: \$2.300,00.**

## - AYUDAS TÉCNICAS

Compra de un kit de cubiertos para personas con capacidades motoras restringidas (con mangos especiales, asideros de goma, antideslizantes) que incluye: tenedores, cuchillos basculantes, y cucharas para café y para postre.

Compra de un plato “termo”, con reborde.

Compra de un posa platos antideslizante.

Compra de un vasos-copa con sistema de pajita adaptada, y con asas.

**VALOR: \$200,00.**

**VALOR TOTAL: \$26.110,00.**

## 5.3 CONCLUSIONES GENERALES

El análisis de este trabajo se ha centrado principalmente en estudiar las particularidades de la oferta turística de la ciudad de Azul para poder identificar las fortalezas y debilidades en esta materia y, por ende, detectar particularmente cuáles deben ser los pilares para que Azul sea considerada con una “ciudad accesible para turistas con capacidades motoras restringidas” y que permita, en un futuro, mejorar el servicio y el desarrollo de la actividad en la ciudad. Además, se han tomado como base los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas, para saber cuál es la realidad turística de la ciudad, y cuyos datos nos permitan de esta manera comprender algunas de las principales causas del posicionamiento actual de la ciudad de Azul desde el punto de vista de la oferta y de la demanda.

- A modo de conclusión, podemos resaltar aspectos positivos como por ejemplo, que la ciudad de Azul ha mostrado un amplio crecimiento de la actividad turística en los últimos 10 años, el cual posee una variada oferta de atractivos, distinguiendo recursos arquitectónicos, naturales y culturales.



- Además, identificamos atributos positivos, tanto para los residentes locales como para los turistas y/o excursionistas que visitaron la ciudad, ya que la misma es vista como un destino agradable, relajante, silencioso y hospitalario.
- En cuanto a la accesibilidad física, nos encontramos con una escasa participación por parte del municipio en los últimos años, pero aún así se muestran indicios para intervenir e involucrarse con este segmento, desarrollando obras para personas con capacidades motoras restringidas, como por ejemplo, juegos en el Parque Municipal “Domingo Faustino Sarmiento”, e intentando poner en marcha el Programa E del “Plan Estratégico de Azul”, que tiene en cuenta la accesibilidad, movilidad y transitabilidad ciudadana como principal objetivo.
- Del mismo modo, es importante destacar la ayuda del vecino de la ciudad de Azul señor Franco Horak, siendo el impulsor en la implementación de rampas para personas con capacidades motoras restringidas y demás obras, como por ejemplo, semáforos especiales, diseño de audioguías para personas ciegas o con disminución visual, entre otras, quien con su interés y con las tareas realizadas ha desarrollado un trabajo de gran significancia y progreso para la ciudad.
- Por su parte, en cuanto a la infraestructura para personas con capacidades motoras restringidas, sintetizamos a Azul como una ciudad con una aceptable accesibilidad física en lo que respecta al número de rampas dentro del radio céntrico, un nivel medio en lo que refiere a la accesibilidad de los diferentes circuitos turísticos analizados, y un nivel bajo en cuanto a las instalaciones de los establecimientos que componen la oferta turística de Azul (baños, ascensores y habitaciones especiales para turistas con capacidades motoras restringidas) y en los espacios públicos de la ciudad (lugares de interés histórico y/o cultural, y cantidad de rampas fuera del centro urbano).

## 5.4 RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

Una vez caracterizada a lo largo del trabajo la situación de la oferta de la ciudad de Azul como destino para turistas con capacidades motoras restringidas, se propondrán una serie de recomendaciones y propuestas a seguir por los organismos competentes, de acuerdo a los problemas detectados tanto en el ámbito público como en el privado y en busca de contribuir con el desarrollo del turismo en la ciudad.

- Que el municipio genere *políticas para incentivar al sector privado* en lo que respecta a minimizar las barreras arquitectónicas. Por ejemplo, para los establecimientos que se encuentran en funcionamiento, otorgarles descuentos en las tasas municipales a aquellos que mejoren sus instalaciones; y para los empresarios que desarrollen una nueva actividad, el municipio exija que en su diseño se contemple en al menos un 20% del total de su infraestructura para turistas con capacidades motoras restringidas, brindándoles así descuentos en las tasas municipales y cursos de capacitación al personal contratado en forma gratuita.
- Que el municipio establezca *objetivos a corto, mediano y largo plazo* en lo que refiere al programa E del “Plan Estratégico de Azul” -*Promoción del Desarrollo Urbano – Rural Ambiental*-, donde se apliquen los objetivos específicos de *presentar ciudades accesibles, transitables, señalizadas y seguras para todos*,



*atendiendo especialmente las diferencias por discapacidades físicas y etáreas, puntualmente los Proyectos 38, 39 y 40 (Accesibilidad, Movilidad y transitabilidad ciudadana. Conectividad sobre las barreras urbanas. Gerenciamiento del espacio público en el área céntrica).*

- *Realizar convenios entre el municipio y la Secretaría de Turismo de la Nación en lo referente a Gestión de Calidad, para que los prestadores locales se capaciten y repliquen los sistemas gerenciales organizacionales y les permitan obtener Certificaciones IRAM-SECTUR dentro de las cuales se contempla la temática de accesibilidad. Para ello, también se sugiere convertir todos los circuitos turísticos desarrollados por la “Oficina de Turismo y Patrimonio de Azul” para adaptarlos accesiblemente a turistas con capacidades motoras restringidas (además de los atractivos y sitios de interés que posee la ciudad), aplicando la posterior certificación mencionada anteriormente.*
- *Sugerir a la Secretaría de Cultura, Deportes y Turismo de Azul para que ponga en práctica la realización de las “Juegos Paralímpicos Regionales”, por ejemplo, utilizando la Pista Municipal de Atletismo y demás espacios de carácter deportivo para realizar competencias para personas con capacidades motoras restringidas.*
- *Adaptar los medios de transporte internos con rampas para el ingreso de personas con capacidades motoras restringidas.*
- *Captar la opinión vertida sobre la percepción que tienen los turistas y/o excursionistas sobre la ciudad de Azul para que de esta manera se logre observar qué visión se tiene acerca de la misma, y ayude así a la utilización de herramientas de marketing para la promoción.*
- *Crear, por parte del municipio, una “Guía de Accesibilidad Turística de la ciudad de Azul”, para que se logre conocer la cantidad de personas con capacidades motoras restringidas (el mercado objetivo), tanto en el país como en el mundo; se conozca la simbología universal; y se realice un estudio sobre la oferta turística accesible que posee la ciudad para brindar servicios para dicho segmento, tanto en alojamientos, restaurantes, recursos, entre otros (otorgándole la denominación: adaptado/accesible, practicable o inaccesible). Con esta guía, se lograría dar un paso importante al conseguir que fueran interpretadas, sin diferencias lingüísticas, por cualquier ciudadano del mundo.*
- *Adaptar la página web oficial del municipio “www.azulesturismo.com.ar” para diseñarla de manera accesible, ya que, en la actualidad, Internet constituye un elemento de comunicación muy importante para acceder al público objetivo potencial. El diseño de páginas webs accesibles para personas con capacidades restringidas constituye una herramienta y poder de venta básico, es por eso que debería estar al alcance de todos.*
- *Capacitar al personal de la “Oficina de Turismo y Patrimonio de Azul” para el trato con turistas con capacidades restringidas, ya que considero que la correcta gestión y distribución de los flujos turísticos en el destino pasa por la correcta formación de la figura del informador turístico. Además, la información y la forma de comunicación al turista con capacidades restringidas puede, en muchos casos, diferir mucho de la de cualquier turista<sup>78</sup>. La premisa básica que todo informador turístico debería tener para prestar un servicio de calidad a todo el mundo es el*

<sup>78</sup> Ver “Capítulo 5: Recomendaciones y Conclusiones Finales. Recomendaciones sobre cómo Diseñar un Hotel Accesible para Turistas con Capacidades Motoras Restringidas. Trato al Cliente”.



conocimiento de la accesibilidad en su destino (transporte, alojamiento, gastronomía, atractivos, entre otras), unido a la forma de comunicar y tratar a una persona en función de su discapacidad. Este hecho contribuye a debilitar cualquier otro sistema de gestión competitiva o de calidad al ser ésta, en la mayoría de las ocasiones, la primera figura que se encuentra el turista a su entrada en el destino.

- *Capacitar guías de turismo locales para el trato con turistas con capacidades restringidas*, ya que como se dijo anteriormente, el correcto trato con los turistas con capacidades restringidas puede diferir, en muchos casos, al de cualquier turista<sup>79</sup>.
- Desarrollar un *Programa de actividades para utilizar la Boca de la Sierra* para el disfrute del turismo de aventura para turistas con capacidades restringidas. El principal objetivo es acercar a todas las personas con capacidades restringidas y a sus familias a la gran cantidad de actividades deportivas que en el medio natural se pueden realizar. Son muchas las actividades organizadas que se contemplan, como pueden ser barrancos, rafting, canoas, hidrospeed, entre otras. Los servicios que se ofrecen van dirigidos a todas las personas con capacidades restringidas para que puedan practicar algún deporte. Puede enfocarse aún más en que los niños con capacidades restringidas de cualquier tipo puedan desarrollarse y tener una infancia lo más normalizada posible, por lo que ofrecen la posibilidad de practicar deportes con el resto de niños de su edad y en un entorno natural.
- Integrar a instituciones de toda índole con el fin de *promocionar actividades alternativas para turistas con capacidades motoras restringidas*, como por ejemplo, realizar vuelos a vela para dicho segmento en el Aeroclub; prácticas de kayakismo en el Balneario Municipal “Almirante Guillermo Brown” a través del “Club de Kayak de Azul”, practicar equinoterapia a través de algún productor agropecuario, entre otras.
- Convertir a Azul como una *ciudad accesible para turistas con capacidades motoras restringidas*, para utilizarla como una herramienta adicional y de diferenciación del producto, generar la desestacionalidad del mismo, y para crear así nuevos nichos de mercado en lo que respecta al desarrollo del turismo local.

**“Comienza a manifestarse la madurez cuando sentimos que nuestra preocupación es mayor por los demás que por nosotros mismos”.**

**Albert Einstein**

<sup>79</sup> Ver “Capítulo 5: Recomendaciones y Conclusiones Finales. Recomendaciones sobre cómo Diseñar un Hotel Accesible para Turistas con Capacidades Motoras Restringidas. Trato al Cliente”.

# BIBLIOGRAFÍA

## LIBROS

Organización Mundial del Turismo, “Introducción al turismo”, OMT, Madrid, 1998.

Rojas, María del Carmen, “Accesibilidad al medio físico: Bases conceptuales para estudiantes de Arquitectura, Urbanismo y Diseño”, Buenos Aires, 2003.

Antón, “Turismo, Discapacidad y Accesibilidad”, Octubre, 2003.

Secretaría de Turismo de la Nación, “Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos”, SECTUR, Buenos Aires, 2008.

Pérez, Daniel Marcos; González Velasco, Diego J., “Turismo accesible: Hacia un turismo para todos”, MAZARS, Madrid, 2002.

Blanchet, A. y otros, “Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. Datos. Observación. Entrevista. Cuestionario”, Editorial Narcea, Madrid, 1989.

Morales, P., Urosa, B. y Blanco, A. “Construcción de escalas de actitudes tipo Likert. Una guía práctica”, La Muralla, Madrid, 2003.

Corraliza, José Antonio, “La experiencia del ambiente”, UNED, Madrid, 1997.

Figuerola, Manuel, “Teoría económica del turismo”, Alianza Universidad Textos, Madrid, 1990.

## LEYES

Ley N° 25.643: “Ley Nacional de Turismo Accesible”, Buenos Aires, 2002.

Ley N° 25.997: “Ley Nacional de Turismo”, Buenos Aires, 2005.



Ley Nacional N° 24.314: “Accesibilidad de personas con movilidad reducida”, Buenos Aires, 1994.

Ley Nacional N° 25.346: “Día Nacional de las Personas con Discapacidad”, Buenos Aires, 2000.

Ley Nacional N° 22.431: “*Sistema de protección integral de las personas discapacitadas*”, Buenos Aires, 1981.

Ley N° 14.095: “Turismo accesible para personas con movilidad y/o comunicación reducida”, Buenos Aires, 2010.

## OTRAS FUENTES

Piña, Delia Alicia; “Incentivos para promover el turismo”, Diario La Nación; 18 de Diciembre de 1998.

Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos, “Cómo hacer restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida”, PREDIF, Madrid, 2006.

Grünewald, Luis Alberto, “El porqué del turismo accesible”, Diario Clarín, 20 de Mayo de 2007.

Grünewald, Luis Alberto, “La importancia de un turismo para todos”, Comunidad Sorda, 2 de Junio de 2009.

Grünewald, Luis Alberto, “El turismo y las personas con capacidades restringidas”, I Congreso Virtual Iberoamericano sobre Turismo Accesible “Turismo para Todos”, Buenos Aires, 2002.

MONSALVO, María Eugenia, “Accesibilidad en transportes turísticos y terminales”, UNLP, La Plata, 2005.

Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos, “Cómo hacer hoteles accesibles para personas con movilidad reducida”, PREDIF, Madrid, 2006.

## RECURSOS ELECTRÓNICOS

<http://www.rollinggrains.com/archives/000540.html> Día de consulta 12 de Junio de 2009.

<http://www.indec.gov.ar> Día de consulta 14 de Octubre de 2008.

<http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/NEUQUEN/690/disca01.htm> Día de consulta 24 de Octubre de 2008.

<http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/NEUQUEN/690/disca05.htm> Día de consulta 24 de Octubre de 2008.

[http://www.turismoaccesible.com.ar/turismo/leg\\_internacional.htm](http://www.turismoaccesible.com.ar/turismo/leg_internacional.htm) Día de consulta 23 de Septiembre de 2008.

[http://www.turismoaccesible.com.ar/turismo/leg\\_nacional.htm](http://www.turismoaccesible.com.ar/turismo/leg_nacional.htm) Día de consulta 23 de Septiembre de 2008.

<http://www.accesible.com.ar/recursos/diversidad/un-poco-de-historia-sobre-la-accesibilidad/#more-173> Día de consulta 23 de Septiembre de 2008.

<http://www.accesible.com.ar/recursos/general/accesibilidad-integral-vs-diseno-universal/> Día de consulta 23 de Septiembre de 2008.

<http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/Neuquen/690/turis08.htm> Día de consulta 25 de Octubre de 2008.

[http://www.articulosinformativos.es/Turismo\\_para\\_Todos-a1034938.html](http://www.articulosinformativos.es/Turismo_para_Todos-a1034938.html) Día de consulta 20 de Marzo de 2009.

<http://www.polibea.com/turismo/boletinesAnteriores/2005/octubre/breves/lanzarote.htm> Día de consulta 09 de Junio de 2009.

<http://mundoelevacion.wordpress.com/2008/09/24/accesibilidad-en-ciudades-espanolas/> Día de consulta 19 de Abril de 2009.

<http://www.rumbos.org.ar/programa-nacional-ciudades-accesibles/> Día de consulta 19 de Abril de 2009.

[http://www.cndisc.gov.ar/doc\\_publicar/pna.htm](http://www.cndisc.gov.ar/doc_publicar/pna.htm) Día de consulta 12 de Enero de 2009.

[http://www.iguazuargentina.com/espanol/noticias/novedades/naturaleza\\_sin\\_barreras.html](http://www.iguazuargentina.com/espanol/noticias/novedades/naturaleza_sin_barreras.html) Día de consulta 23 de Marzo de 2009.

<http://www.azulesturismo.com.ar> Día de consulta 3 de Agosto de 2009.



# ANEXOS

## ANEXO I

### MODELO DE ENTREVISTAS

#### MODELO DE ENTREVISTA

ANDRÉS ARRAZOLA (TÉCNICO EN TURISMO – ESPECIALIZADO EN “GESTIÓN Y DESARROLLO DE TURISMO SUSTENTABLE”):  
ENCARGADO DE LA OFICINA DE TURISMO Y PATRIMONIO DE AZUL

Realizamos esta entrevista con motivo de la **Tesis de Grado “Azul: Ciudad Accesible”** para la carrera de **Licenciatura en Turismo** de la **Universidad Nacional de La Plata**. El objetivo de la misma es analizar la actividad turística que se desarrolla en la ciudad de Azul, específicamente para el segmento de **personas con capacidad motora restringida (o movilidad reducida)**, con la intención de establecer si este **destino es accesible** para las mismas.

1. ¿Cómo ve a la actividad turística en la ciudad de Azul en los últimos 10 años?

La última década ha sido de crecimiento sostenido en lo referente al turismo en la ciudad de Azul, se ha trabajado en la promoción y difusión del patrimonio turístico que tiene el partido, se han realizado esfuerzos tendientes a posicionar a la ciudad en el ámbito regional, provincial, nacional e internacional. Se han promovido, además, las inversiones en infraestructura y obra pública vinculadas a la actividad turística y la inversión privada.

En el año 2001 se participó por primera vez en la FIT (Feria Internacional de Turismo), mientras que Azul ha participado de la FEBAT (Feria Buenos Aires Turismo) desde su primera edición allá por el año 2004.

Se trabajó también en el Plan Estratégico de Azul, donde el Turismo quedó como uno de los ejes de desarrollo de la ciudad y el Partido.

Se firmaron convenios de colaboración con organismos oficiales e instituciones, como por ejemplo, la Administración de Parques Nacionales (APN) con la cual se trabajó en conjunto en la Planificación del Área Natural Boca de las Sierras, también se renovó el convenio que la Municipalidad tenía con Fabricaciones Militares mediante el cual se autorizó al Municipio a hacer uso recreacional y turístico del Parador “Boca de las Sierras”, luego también se logró una ampliación del convenio que permitirá agregar al Parador 5 hectáreas de cerro, donde se construirá un sendero de interpretación de la naturaleza, y se consiguió la autorización para la construcción de un parador con servicios e infraestructura para el turismo y la recreación.

En un trabajo interdisciplinario y que involucró, además de las Áreas Municipales de Cultura y Turismo, a la Asociación Española de Socorros Mutuos y al Complejo Cultural “General San Martín”, que componen la Biblioteca Popular de Azul “Bartolomé J. Ronco”, la Casa Ronco y Hemeroteca de Azul y el Museo Etnográfico y Archivo Histórico “Enrique Squirru” se logró el 19 de Abril de 2007 la Declaración de Azul como “Ciudad Cervantina de la Argentina” (el cual posibilita la realización en forma anual del “Festival Cervantino”).

Asimismo, se firmó un convenio de colaboración con la Subcomisión de Turismo del Centro Empresario de Azul, mediante el cual se creó la página oficial de turismo “[www.azulesturismo.com.ar](http://www.azulesturismo.com.ar)”.

También se ha trabajado en la consolidación de Azul como destino turístico con especial hincapié en el Turismo Cultural y en la complementación con destinos próximos como Tandil y Olavarría.

En resumen, la actividad turística en Azul durante la última década ha mostrado un paulatino crecimiento por el cual se debe seguir trabajando. En el mes de Enero de este año, la Revista “Lugares” incluyó a Azul como uno de los 20 destinos que se perfilan para los próximos años. Tomando este reconocimiento como uno de los indicadores de resultados de gestión en turismo, aunque no en el único, en estos diez años aumentó la oferta de alojamiento tanto en hotelería como también en cabañas, estancias y otras modalidades. También se ha mostrado un crecimiento en lo referente a la oferta gastronómica y se está trabajando en lo concerniente a la oferta de esparcimiento, en lo referente a la mejora de espacios públicos.

Y por último, es importante destacar que recientemente Azul ha sido incluida dentro de las 20 ciudades para integrar la Agenda Oficial del Bicentenario de la Revolución de Mayo, siendo sede del Foro Temático “La Diversidad Cultural en el Bicentenario”, lo cual logra adquirir sin dudas una jerarquía excepcional que promueve e incrementa la llegada de turistas.

2. ¿Cuáles son los recursos turísticos más importantes que tiene la ciudad de Azul?  
¿Cree que los mismos pueden ser aprovechados para un mejor desarrollo del turismo?

En cuanto a los recursos turísticos más importantes que tiene la ciudad podemos hacer tres agrupaciones, los recursos patrimoniales: Patrimonio Edilicio, Patrimonio Natural y Patrimonio Cultural Intangible.

Dentro de este grupo, el patrimonio edilicio del Área Fundacional, patrimonio edilicio del área macro (fuera de lo que se concentra en el Área Fundacional), y también la obra arquitectónica del Ing. Arq. Francisco Salamone.

Por otro lado, el Patrimonio Natural: Lago Güemes (en proceso de puesta en valor), la Costanera “Cacique Catriel”, el Parque Municipal “Domingo Faustino Sarmiento” y el Balneario Municipal “Almirante Guillermo Brown”.



Estos atractivos, que tienen como eje en común al Arroyo Azul, conforman el pulmón verde más importante de la ciudad. Otro ejemplo, son las Sierras del Azul, pertenecientes al Sistema de Tandilia. Además, se está trabajando para poner en valor el Parador “Boca de las Sierras”, y como estrategia de ocupación del Área Natural “Boca de las Sierras” para seguir trabajando en conseguir la autorización de Gestión Compartida del Área Natural entre el Municipio, la Provincia y la Nación. Actualmente, las tierras están bajo la órbita del Ministerio de Defensa.

Y por último, el Patrimonio Cultural Intangible, que está conformado por las tradiciones, la identidad e idiosincrasia de Azul, los festejos y acontecimientos tradicionales, y el amplio calendario de eventos o acontecimientos programados de la que la ciudad es sede año tras año.

La religiosidad, asociada al patrimonio edilicio, también caracteriza a la ciudad con la presencia del Monasterio Trapense “Nuestra Señora de los Ángeles”, La Iglesia Catedral “Nuestra Señora del Rosario”, el Monasterio de las Carmelitas Descalzas, la Gruta de Lourdes, la Capilla del Buen Pastor y el Seminario Diocesano, entre otros. En este sentido, Azul ha sido invitada a formar parte de la Red Argentina de Municipios con Gestión en Turismo Religioso.

### 3. ¿Qué factores diferencia como positivos y negativos de la ciudad de Azul en materia turística?

La estratégica ubicación y accesibilidad de Azul, el importante número de atractivos, tanto naturales (paisajes) como culturales, y la cada vez más creciente oferta de alojamiento y gastronomía, la tranquilidad, la limpieza y la cordialidad de los azuleños son atributos que los turistas encuentran como positivos. Otro factor positivo es que la ciudad no presenta estacionalidad, ya que sus principales atractivos no están vinculados al turismo de sol y playa, ni tampoco a la nieve.

De todas maneras, es necesario corregir puntos deficitarios, como la escasa profesionalización del sector en lo referente a prestaciones privadas, el involucramiento de la población en general en la actividad o como promotora del tal, etc.

### 4. ¿Qué es aquello que más representa a la ciudad de Azul como destino turístico?

Tradicionalmente, el Monasterio Trapense “Nuestra Señora de los Ángeles”, el Balneario Municipal “Almirante Guillermo Brown”, el Parque Municipal “Domingo Faustino Sarmiento”, el Teatro Español de Azul, la Iglesia Catedral “Nuestra Señora del Rosario” y el Casco Histórico o Área Fundacional, han sido los atractivos que más representaron a Azul turísticamente junto a la imagen que los turistas tienen de la ciudad, como una ciudad tranquila, segura y limpia. En estos últimos años, la designación que diera el Centro UNESCO Castilla – La Mancha como “Ciudad Cervantina de la Argentina” y la revaloración que han tenido las obras del Arq. Ing. Francisco Salamone también se sumaron a los elementos representativos de la ciudad en lo referente al turismo. Así también, la nutrida vida cultural que tiene la ciudad y el calendario anual de acontecimientos programados se suman a los aspectos representativos de Azul en materia turística. A todo esto hay que sumarle aspectos como la ubicación geográfica, la accesibilidad, el crecimiento en cuanto a oferta en alojamiento, gastronomía y actividades recreacionales y de esparcimiento.

### 5. ¿Considera adecuadas las actuales políticas de inversión turística municipal? ¿Por qué?

Sí, considero que las políticas públicas de inversión en turismo son adecuadas, respecto a esto me parece importante resaltar a la inversión que en materia de



Señalética turística se está llevando adelante; en los próximos meses la ciudad inaugurará el sistema de Señalética turística, cuya realización tiene un costo total de \$167.548,70, y que fue financiado en parte por la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires (\$103.572,00). Otra inversión pública en materia de turismo y esparcimiento que sumará infraestructura al proyecto de puesta en valor del “Camino Interserrano Bonaerense” es el, ya en construcción, Parador Turístico “Boca de las Sierras” en la Ruta Provincial N° 80, con una inversión cercana a los \$1.500.000,00.- Otras inversiones en turismo han sido el financiamiento de la página web “www.azulesturismo.com.ar”, la participación en ferias, workshops, giras y eventos de promoción turística (FEBAT, FIT, Gira de Promoción Turística de la Provincia de Buenos Aires, Fiesta de Chacarero en Chillar, Fiesta Provincial de la Vaca, etc.). También, la Oficina de Turismo y Patrimonio de Azul ha apoyado a un importante número de instituciones y personas particulares que realizan eventos de interés turístico en la ciudad, como por ejemplo: el Encuentro Internacional de Teatro “Otoño Azul”, la Fiesta del Títere, la Fiesta Nacional de la Miel, el Torneo de Golf del Centro San Pablo, la Fiesta del Chacarero, la Fiesta del Aniversario de la Fundación de Pablo Acosta, el Encuentro de Hot Road, la ExpoTunnig, el Torneo Internacional de Natación del Club de Remo, la Cabalgata de la Asociación Argentina de Criadores de Caballos “Cuarto de Milla”, el Congreso Internacional de Hidrología de Llanuras, el Campeonato Nacional de Vuelo a Vela, el Festival Cervantino de la Argentina, la Exposición Angus, la Exposición de la Sociedad Rural de Azul, etc.

Asimismo, se trabaja de manera conjunta con otras Áreas Municipales en el embellecimiento y mantenimiento de paseos y atractivos, como por ejemplo: el Balneario Municipal “Almirante Guillermo Brown”, la Costanera “Cacique Catriel”, y el Parque Municipal “Domingo Faustino Sarmiento” (Proyectos: Puesta en Valor del Patio Andalúz -en ejecución- y Reconstrucción de las Compuertas y Canales Interiores, aún en proyecto y evaluación).

6. ¿Conoce algún plan u ordenanza municipal sobre accesibilidad turística en Azul para atender al segmento de turistas con capacidades motoras restringidas?

De ser la *respuesta afirmativa*, ¿qué piensa del mismo? ¿Qué acciones se llevan a cabo?

En Materia de Accesibilidad (en general) dentro del Plan Estratégico de Azul (PEA), la accesibilidad se encuentra contemplada en el Programa E “Promoción del Desarrollo Urbano – Rural Ambiental”. Dentro de los objetivos específicos de este programa se encuentra el de “Presentar ciudades accesibles, transitables, señalizadas y seguras para todos, atendiendo especialmente las diferencias por discapacidades físicas y etáreas”, puntualmente los Proyectos 38, 39 y 40 (Accesibilidad, Movilidad y transitabilidad ciudadana. Conectividad sobre las barreras urbanas. Gerenciamiento del espacio público en el área céntrica). Si bien queda aún mucho por hacer, Azul ya cuenta con rampas en muchas de las esquinas, que eliminan las barreras de accesibilidad que representan los cordones y las aceras; también se han construido rampas en edificios, como el Palacio Municipal, el Teatro Español de Azul, la Iglesia Catedral “Nuestra Señora del Rosario”, entre otros.

En lo referente exclusivamente al turismo, la Oficina de Turismo y Patrimonio se encuentra trabajando para que en un futuro cercano se puedan realizar convenios con la Secretaría de Turismo de la Nación en lo referente a Gestión de Calidad, para que los prestadores locales se capaciten y repliquen los sistemas gerenciales organizacionales que les permitan obtener Certificaciones IRAM-SECTUR dentro de las cuales se contempla la temática de accesibilidad.

Dentro del Proyecto “Azul.travel” se está trabajando en el diseño de audioguías para personas ciegas o con disminución visual.



De ser la *respuesta negativa*, ¿quiénes deberían ser los responsables de desarrollar un plan de accesibilidad turística en Azul para atender al segmento de personas con capacidades motoras restringidas? ¿Qué posibilidad hay de que se implemente dicho plan? ¿Qué beneficios podría aportar a la ciudad un plan de accesibilidad turística para atender al segmento de turistas con capacidades motoras restringidas que visiten Azul?

7. ¿Cuál es el rol que debiese cumplir el municipio en pos de favorecer el desarrollo del turismo accesible para atender al segmento de turistas con capacidades motoras restringidas que visiten la ciudad?

El municipio debería cumplir el rol de facilitador, alentando a los prestadores a hacer inversiones tendientes a la eliminación de las barreras arquitectónicas en lo que a accesibilidad se refiere, premiando de alguna manera las iniciativas que los privados tengan en tal sentido. Asimismo, debería ser ejemplificador, trabajando en pos de la accesibilidad de todos los edificios y paseos públicos.

Otro de los roles que debería cumplir el municipio es el de veedor, procurando que se cumplan las normativas vigentes a tales efectos.

8. ¿Cuál es el nivel de coordinación entre el área de turismo municipal y los privados para atender al segmento de personas con capacidades motoras restringidas? ¿Se desarrollan acciones en conjunto?

En la actualidad, el nivel de coordinación entre el área de turismo municipal y los privados en cuanto a accesibilidad se refiere es prácticamente inexistente, desde la Oficina de Turismo y Patrimonio se está trabajando en relevar privados vinculados directamente con la actividad turística (alojamiento) y hasta el momento se presentó de motus propio un sólo prestador de transporte con unidades modificadas para transportar personas con discapacidades físicas.

9. ¿Cómo proyectaría a la ciudad de Azul como destino accesible para turistas con capacidades motoras restringidas en los próximos diez años?

Si bien es cierto que en la actualidad y en lo que va de la gestión del Dr. Omar Duclós como Intendente Municipal de Azul, las acciones tendientes a consolidar a la ciudad como un destino accesible para turistas con capacidades motoras restringidas no han sido suficientes, pero sí se considera exitosa la gestión que en Turismo en general se viene llevando a cabo, en lo referente a la consolidación de Azul como destino turístico emergente. Prueba de ello es el reconocimiento como destino turístico que la ciudad ha alcanzado en estos últimos años como consecuencia de un trabajo sostenido de promoción, puesta en valor de atractivos y en el apoyo y estímulo de realizaciones que revierten interés turístico. Prueba de esto es el nombramiento como “Ciudad Cervantina de la Argentina”, la inclusión de Azul como uno de los veinte destinos que se perfilan con potencial turístico por la Revista “Lugares”, la elección de Azul como sede del Foro Temático “La Diversidad Cultural en el Bicentenario” y el crecimiento que la hotelería, la complejos de cabañas y la oferta gastronómica y de esparcimiento que la ciudad viene experimentando.

Puntualmente, en lo referente a la accesibilidad, creo que por sus condiciones geográficas la ciudad tiene un potencial importante, ya que al estar emplazada en la llanura pampeana son pocas las barreras geográficas que conllevarían a tener barreras de accesibilidad en general, como, al contrario, experimentan otros destinos turísticos que tienen pendientes más marcadas en su territorio urbano. Esta fortaleza debería enriquecerse con obras y servicios que eliminen o disminuyan las barreras arquitectónicas y de accesibilidad, en general, al mínimo posible y plantear esto como

una política de estado en el ámbito municipal y no como una política de gestión que podría discontinuarse de haber cambios en la conducción municipal.

## MODELO DE ENTREVISTA

**BETINA AGUILAR (LICENCIADA EN TERAPIA OCUPACIONAL):  
RESPONSABLE DEL ÁREA ADULTOS MAYORES, DISCAPACIDAD Y  
PROGRAMAS ESPECIALES (DEPENDIENTE DE LA SECRETARÍA  
DE SALUD Y DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE  
AZUL)**

Realizamos esta entrevista con motivo de la **Tesis de Grado “Azul: Ciudad Accesible”** para la carrera de **Licenciatura en Turismo** de la **Universidad Nacional de La Plata**. El objetivo de la misma es analizar la actividad turística que se desarrolla en la ciudad de Azul, específicamente para el segmento de **personas con capacidad motora restringida (o movilidad reducida)**, con la intención de establecer si este **destino es accesible** para las mismas.

1. ¿Existe algún plan u ordenanza municipal sobre accesibilidad en Azul para atender a personas con capacidades motoras restringidas?

Existe mediante el Plan Estratégico de Azul (PEA), el Programa E “Promoción del Desarrollo Urbano – Rural Ambiental”, cuyo objetivo del mismo es el de “Presentar ciudades accesibles, transitables, señalizadas y seguras para todos, atendiendo especialmente las diferencias por discapacidades físicas y etáreas”, donde se contempla la accesibilidad en algunos de los proyectos planteados.

De ser la *respuesta afirmativa*, ¿Qué piensa del mismo? ¿Qué acciones se llevan a cabo?

Considero que el haber tratado e incluido en dicho Plan el tema de la accesibilidad es muy importante, ya que es un gran avance para el desarrollo de la ciudad, pero pienso que aún se debe trabajar mucho para contrarrestar el tema de la accesibilidad.

De ser la *respuesta negativa*, ¿Quiénes deberían ser los responsables de desarrollar un plan de accesibilidad en Azul para atender a las personas con capacidades motoras restringidas? ¿Qué posibilidad hay de que se implemente dicho plan? ¿Qué beneficios podría aportarle a la ciudad un plan de accesibilidad?

2. ¿Están contempladas partidas presupuestarias para la realización de obras de accesibilidad? (rampas, juegos para discapacitados, semáforos, entre otros).

Las partidas presupuestarias están contempladas, por ejemplo, para la realización de juegos para discapacitados, pero en el caso de las rampas y accesibilidad en general está llevada a cabo en forma personal por el señor Franco Horak.

3. ¿Considera adecuadas las actuales políticas de inversión municipal para dichas personas? ¿Por qué?



Creo que debería tener una mayor consideración. De todas maneras, en los últimos años el municipio está participando más activamente e intenta tener un rol protagónico en lo que respecta a la planificación de las futuras infraestructuras que se realicen.

4. ¿Cómo cree que se encuentra la ciudad de Azul en referencia a las obras de accesibilidad para personas capacidades motoras restringidas?

Creo que la ciudad cuenta con una buena accesibilidad en el radio céntrico y lugares públicos. En este aspecto, los azuleños tenemos que valorar y distinguir el trabajo realizado por Franco Horak. No obstante, se debería tener una participación más activa y mejorar e innovar para brindar la infraestructura accesible que se requiere.

De ser la respuesta negativa, ¿lo considera un tema relevante para la planificación de la ciudad?

5. ¿Cómo proyectaría a la ciudad de Azul como destino accesible para personas con capacidades motoras restringidas en los próximos diez años?

Desde mi punto de vista, para planificar a Azul como una “ciudad accesible” integraría un grupo interdisciplinario que tenga en cuenta los diferentes aspectos relacionados a la accesibilidad, ya sea tanto para las obras como para no confrontar con cuestiones psicológicas. Además, considero que el sector público y el privado deberían participar en forma conjunta, para mejorar así su infraestructura edilicia y contemplar la accesibilidad en los paseos y atractivos con que cuenta la ciudad.

## MODELO DE ENTREVISTA

MARTA SARDÓN (LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL):  
COORDINADORA DE LA SUBCOMISIÓN DE TURISMO DEL CEDA  
(CENTRO EMPRESARIO DE AZUL)

Realizamos esta entrevista con motivo de la **Tesis de Grado “Azul: Ciudad Accesible”** para la carrera de **Licenciatura en Turismo** de la **Universidad Nacional de La Plata**. El objetivo de la misma es analizar la actividad turística que se desarrolla en la ciudad de Azul, específicamente para el segmento de **personas con capacidad motora restringida (o movilidad reducida)**, con la intención de establecer si este **destino es accesible** para las mismas.

1. ¿En qué año se formó la subcomisión de Turismo en el CEDA? ¿Quiénes la integran?

La subcomisión de Turismo del CEDA se formó a fines del año 2007, y la integran los prestadores de servicios turísticos de Azul en general (dueños que constituyen el sector hotelero, gastronómico, guías de turismo, agencias de viajes, y algunos comerciantes, entre otros).

2. ¿Cómo ve a la actividad turística en la ciudad de Azul en los últimos 10 años?

En crecimiento, ya que debido a esto se generó un cierto interés hacia el turismo en Azul, potenciado principalmente por el nombramiento de “Azul Ciudad Cervantina de la

Argentina”; y esto se ve reflejado, por un lado, por el aumento de visitantes que recibe Azul durante todo el año, y por el otro, por el aumento en la inversión privada (como son el incremento en el número de camas disponibles en el sector hotelero, y por la creciente instalación de cabañas en la ciudad, como las más importantes).

3. ¿Cuáles son los recursos turísticos más importantes que tiene la ciudad de Azul?  
¿Cree que los mismos pueden ser aprovechados para un mejor desarrollo del turismo?

Los recursos turísticos más importantes que posee la ciudad de Azul son la diversidad de los atractivos, tanto culturales como naturales. Dentro de los atractivos culturales podemos destacar: la arquitectura, la colección cervantina, las actividades culturales en general (fiestas y festivales), la visita a museos, el Teatro Español, la cultura azuleña en general, los paseos (como el Paseo Bolívar), entre otros; y dentro de los atractivos naturales se encuentran: el Parque Municipal, las sierras (con las actividades que se pueden desarrollar en la misma), el Balneario Municipal, el lago Güemes, y la Costanera “Cacique Catriel”, entre las más importantes.

Considero que después del nombramiento de “Azul Ciudad Cervantina de la Argentina”, la población azuleña comenzó a tomar conciencia sobre que el turismo puede generar un gran aporte a los mismos habitantes, y considero además que debido a la creación de la Subcomisión de Turismo se pudo potenciar aún más sobre esa conciencia de la población.

4. ¿Qué factores diferencia como positivos y negativos de la ciudad de Azul en materia turística?

Los factores positivos son básicamente los antes mencionados (la diversidad y riqueza de los atractivos culturales y naturales), y los factores negativos son la falta de conciencia y capacitación de algunos prestadores turísticos para mejorar el servicio y la atención, la falta de espacios de información turística (ya que se encuentra únicamente la Oficina de Turismo, y en temporada de verano se incluye otro sector en el Balneario Municipal), y la falta de señalización, como los más característicos.

5. ¿Qué es aquello que más representa a la ciudad de Azul como destino turístico?

Aquello que más representa a la ciudad de Azul como destino turístico es lo cultural, que la convierte en un sello que la diferencia ante el resto de las ciudades vecinas.

6. ¿Desarrollan acciones en conjunto con el municipio en materia turística?

Sí, desde que se creó la Subcomisión de Turismo del CEDA se trabaja conjuntamente con el municipio, tanto para la creación como para la discusión de propuestas (con el fin de potenciar al desarrollo del turismo en la ciudad).

7. ¿Considera adecuadas las actuales políticas de inversión turística municipal? ¿Por qué?

No hay una política turística en este sentido, pero sí hay una intención en organizar y planificar a futuro. Desde el municipio se deberían realizar políticas para la fomentación en la inversión de los privados, para potenciar y mejorar así la calidad turística de cada sector.

8. ¿Cómo cree que se encuentra la ciudad de Azul para recibir a turistas con capacidades motoras restringidas?



Actualmente, la ciudad cuenta con accesos en prácticamente toda la ciudad, pero faltan condiciones que puedan favorecer a la ciudad de Azul para recibir a turistas con capacidades motoras restringidas. Esto se debe a que no hay una política municipal que contemple a este segmento de turistas (sólo hay esfuerzos aislados de vecinos para la implementación de rampas y accesos). Para ello, se deben crear políticas de inversión turística municipal para que los privados puedan contemplar a los turistas con capacidades motoras restringidas. Además, se debe destacar que la ciudad recibe anualmente una gran cantidad de turistas pertenecientes, por ejemplo, al segmento de la tercera edad, y ellos necesitan que los distintos sectores brinden un servicio acorde a sus necesidades.

De ser la *respuesta negativa*, ¿Considera un tema relevante para planificar un destino turístico?

Considero que es totalmente relevante, ya que se debería tomar conciencia de que cada familia que visite la ciudad puede tener un integrante que posea una capacidad motora restringida, y si queremos tomar al turismo como un herramienta más para el crecimiento de la ciudad, todos debemos tomar parte de ello (además, un factor importante es que no sólo se beneficiarían los turistas, sino que también los habitantes de la ciudad que transiten por la misma).

9. ¿Conoce algún plan u ordenanza municipal sobre accesibilidad turística en Azul para atender al segmento de turistas con capacidades motoras restringidas?

Sí, en el año 2006 se desarrolló el Plan Estratégico de Azul (PEA), el cual incluía diferentes programas con sus correspondientes objetivos, y en lo que respecta a la accesibilidad se elaboró el Programa E (de “Promoción del Desarrollo Urbano – Rural Ambiental”), cuyo objetivo es el de “Presentar ciudades accesibles, transitables, señalizadas y seguras para todos, atendiendo especialmente las diferencias por discapacidades físicas y etáreas”, y donde se crean diferentes proyectos para cumplir con el objetivo antes planteado.

De ser la *respuesta afirmativa*, ¿Qué piensa del mismo? ¿Qué acciones se llevan a cabo?

Considero que es un avance muy importante para la ciudad, ya que por ejemplo, el buscar presentar ciudades accesibles muestra una visión de progreso para la ciudad, tanto a nivel social como económica.

De ser la *respuesta negativa*, ¿Quiénes deberían ser los responsables de desarrollar un plan de accesibilidad turística en Azul para atender al segmento de personas con capacidades motoras restringidas? ¿Qué posibilidad hay de que se implemente dicho plan? ¿Qué beneficios podría aportarle a la ciudad un plan de accesibilidad turística para atender al segmento de turistas con capacidades motoras restringidas que visiten Azul?

10. ¿Cuál es el rol que debiese cumplir el municipio en pos de favorecer el desarrollo del turismo accesible para atender al segmento de turistas con capacidades motoras restringidas que visiten la ciudad?

El municipio debería hacer cumplir la ley; y para las instalaciones que se creen en un futuro (hotelería, gastronomía, espacios públicos, entre otros) se contemple sí o sí este segmento, siendo requisito fundamental para que se desarrolle así la infraestructura adecuada. Además, para los establecimientos que existen actualmente (tanto del sector público como del privado), el municipio debería intervenir para que se vayan

realizando mejoras en lo que respecta a las personas con capacidades motoras restringidas.

11. ¿Cuál es su opinión con respecto a la factibilidad de proyectar a la ciudad de Azul como un destino accesible para turistas con capacidades motoras restringidas en los próximos años?

Considero que puede ser muy factible que se logre, ya que desde la Subcomisión de Turismo del CEDA se tratará de buscar que en un futuro próximo el municipio pueda tener más en cuenta este segmento y así adecuar aún más a la ciudad como un destino accesible para turistas con capacidades motoras restringidas.

## MODELO DE ENTREVISTA

### FRANCO HORAK: VECINO IMPULSOR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE RAMPAS EN LA CIUDAD DE AZUL

Realizamos esta entrevista con motivo de la **Tesis de Grado “Azul: Ciudad Accesible”** para la carrera de **Licenciatura en Turismo** de la **Universidad Nacional de La Plata**. El objetivo de la misma es analizar la actividad turística que se desarrolla en la ciudad de Azul, específicamente para el segmento de **personas con capacidad motora restringida (o movilidad reducida)**, con la intención de establecer si este **destino es accesible** para las mismas.

1. ¿Qué lo motivó a llevar adelante la implementación de rampas en la ciudad de Azul?

Me motivó a llevar adelante la implementación de rampas en la ciudad de Azul debido a que en el año 1984 tuve mi primer hijo varón, naciendo con discapacidad motora, por lo que, al querer circular por la ciudad con él, habían trabas que complicaban el recorrido. Luego, en el año 1992, es cuando inicio el proceso de la implementación de rampas en la ciudad. Es por eso que, en el año 1993 trabajo en el Concejo Municipal de Discapacitado (siendo el Presidente y fundador del mismo). Luego, en ese mismo año, me conecto con el Arquitecto Carlos Fermín Rodríguez y el señor Oscar Rodríguez, quienes me impulsaron a hacer las primeras rampas en el radio céntrico de Azul (por calle H. Irigoyen y por calle San Martín, ambas desde Av. 25 de Mayo hasta Colón), implementando un total de 80 rampas en menos de 5 meses. Además, fui trabajando en otras calles de la ciudad, hasta la actualidad (como por ejemplo, edificios públicos, bancos, iglesias y capillas, entre otras), llegando a un total de 1500 rampas.

2. ¿Qué actividades realiza actualmente para las personas con capacidades motoras restringidas?

Actualmente, tratamos de seguir instalando rampas en los distintos lugares de la ciudad que aún no las hay, y además, en el mes de Septiembre de 2009, se logró fundar una institución que brinda asistencia a personas con capacidades motoras restringidas, cuyo nombre es AICADI (Asociación para la Integración de personas con Capacidades Diferentes), siendo Presidente José Beleco, y Vicepresidente mi persona. Cabe destacar que en este poco tiempo de actividad, se logró realizar un convenio con la CEAL (Cooperativa Eléctrica de Azul Limitada), donde facilitan toda



clase de materiales para personas con capacidades diferentes (muletas, trípodes, sillas de ruedas, audífonos, camas ortopédicas, colchonetas, bastones para no videntes, y todo lo que sea necesario para satisfacer las necesidades de dichas personas. Además, considero importante mencionar que la CEAL como AICADI son las únicas instituciones que han puesto su mirada para que se trabaje en forma conjunta para el bien común de la ciudad.

3. ¿Cuenta con apoyo del sector público y/o privado?

Sí, cuento con el apoyo general de la población de Azul, donde realizan donaciones de materiales para la construcción (incluyendo comercios, entidades de bien público, Tribunales, jueces y fiscales, entre otros).

La Municipalidad participa solamente en el programa "Construyamos una rampa en la ciudad de las rampas", pero no aporta dinero.

4. ¿Existe algún plan u ordenanza municipal sobre accesibilidad en Azul para atender a personas con capacidades motoras restringidas?

Sí, en el año 1992, el Concejo Deliberante elaboró un Plan para la construcción de rampas en el Partido de Azul. Además, se creó una ordenanza llevada a cabo por el mismo Concejo Deliberante, que establecía que cada comercio o institución que abría o reabría sus puertas (y los que estaban instalados con anterioridad) debían adaptarlo para las personas con capacidades motoras restringidas.

De ser la *respuesta afirmativa*, ¿Qué piensa del mismo? ¿Sabe qué acciones se llevan a cabo?

En su momento funcionó, pero con el tiempo se fue minimizando el interés de los gobiernos municipales de turno.

De ser la *respuesta negativa*, ¿Quiénes deberían ser los responsables de desarrollar un plan de accesibilidad en Azul para atender a las personas con capacidades motoras restringidas? ¿Qué posibilidad hay de que se implemente dicho plan? ¿Qué beneficios podría aportarle a la ciudad un plan de accesibilidad?

5. ¿Considera adecuadas las actuales políticas de inversión municipal para dichas personas? ¿Por qué?

No, ya que todo el trabajo que se lleva a cabo es realizado por mí y por el apoyo de la comunidad. La Municipalidad no contempla en la inversión municipal la implementación de políticas de accesibilidad en la ciudad.

6. ¿Cómo cree que se encuentra la ciudad de Azul en referencia a las obras de accesibilidad para personas con capacidades motoras restringidas?

Considero que falta seguir avanzando en este tema, ya que desde el año 1993 a la fecha se encuentran instaladas aproximadamente 1.500 rampas, y para que se cubra la ciudad en su totalidad, deberían instalarse alrededor de 3.500 rampas más.

7. ¿Cuál es el rol que debiese cumplir el municipio en pos de favorecer el desarrollo del turismo accesible para atender al segmento de turistas con capacidades motoras restringidas que visiten la ciudad?

Considero que el Municipio debería hacer cumplir la ordenanza mencionada anteriormente, por lo que actualmente no está siendo contemplada.



Además, considero que el Municipio debería trabajar en conjunto para que las áreas implicadas en este tema desarrollen una política que contemple verdaderamente a este segmento de personas, ya que no sólo beneficiarían a la comunidad, sino también a los turistas que quieran visitar la ciudad.

8. ¿Cuál es su opinión con respecto a la factibilidad de proyectar a Azul como una ciudad accesible para personas con capacidades motoras restringidas en los próximos diez años?

Considero que puede proyectarse a Azul como una ciudad accesible para turistas con capacidades motoras restringidas, pero para que así sea el municipio debe contemplar más su trabajo para este segmento, y tener una política que brinde a los comerciantes herramientas para la adaptación de los mismos a este segmento de personas.



## ANEXO II

### MODELO DE ENCUESTAS

#### MODELO DE CUESTIONARIO (SECTOR HOTELERO)

Realizamos esta encuesta con motivo de la **Tesis de Grado “Azul: Ciudad Accesible”** para la carrera de **Licenciatura en Turismo** de la **Universidad Nacional de La Plata**. El objetivo de la misma es analizar la actividad turística que se desarrolla en la ciudad de Azul, específicamente para el segmento de **personas con capacidad motora restringida (o movilidad reducida)**, con la intención de establecer si este **destino es accesible** para las mismas.

Cabe aclarar que **Persona con Capacidad Motora Restringida (o con Movilidad Reducida)** es aquella que posee problemas motores y que puede o no utilizar una silla de ruedas para su movilidad. Además, están incluidas en este segmento a las mujeres embarazadas y también a las madres que circulan con cochecitos de bebé.

**Marque con una “X”, por favor, su respuesta:**

**1. ¿A qué categoría de alojamiento pertenece?**

**HOTELES:** HOTEL 3\* ☐

HOTEL 2\* ☐

HOTEL 1\* ☐

SIN CATEGORIZAR ☐

CABAÑA ☐

CAMPING ☐

HOSPEDAJE ☐

ESTANCIA ☐

OTROS ☐

ESPECIFIQUE: .....

**2. Años que presta servicios en Azul:**

MENOS DE 2 AÑOS ☐ ENTRE 2 Y 5 AÑOS ☐

ENTRE 5 Y 10 AÑOS ☐ MÁS DE 10 AÑOS ☐

**3. ¿Cómo ve en los últimos 10 años a la actividad turística en la ciudad?**

HA INCREMENTADO ☐ SE MANTIENE CONSTANTE ☐  
HA DISMINUIDO ☐

**4. ¿Cuál es el número total de plazas que posee el alojamiento?**

MENOS DE 30 ☐ ENTRE 30 Y 50 ☐ MÁS DE 50 ☐

**5. En caso de haber seleccionado “Hotel” u “Hospedaje” en la Pregunta N° 1, por favor, responda las siguientes preguntas:**

**5.1 ¿Cuál es el valor de la habitación Single?**

MENOS DE \$100 ☐ ENTRE \$101 Y \$150 ☐ MÁS DE \$150 ☐

**5.2 ¿Cuál es el valor de la habitación Doble?**

MENOS DE \$150 ☐ ENTRE \$151 Y \$200 ☐ MÁS DE \$200 ☐

**6. En caso de haber seleccionado “Cabaña” o “Estancia” en la Pregunta N° 1, por favor, responda las siguientes preguntas:**

**6.1 Posee tarifa Base Single (SGL) ☐**

MENOS DE \$100 ☐ ENTRE \$101 Y \$150 ☐ MÁS DE \$150 ☐

**6.2 Posee Tarifa Base Doble (DBL) ☐**

MENOS DE \$150 ☐ ENTRE \$151 Y \$200 ☐ MÁS DE \$200 ☐

**6.3 Posee tarifa Base Triple (TRL) ☐**

MENOS DE \$200 ☐ ENTRE \$201 Y \$250 ☐ MÁS DE \$250 ☐

**6.4 Posee tarifa Base Cuádruple (CDL) ☐**

MENOS DE \$250 ☐ ENTRE \$251 Y \$300 ☐ MÁS DE \$300 ☐

**6.5 Posee tarifas superiores a Base Cuádruple (CDL) ☐**

MENOS DE \$300 ☐ ENTRE \$301 Y \$350 ☐ MÁS DE \$350 ☐

**7. ¿Existe algún recargo por incluir servicios especiales?**

SÍ ☐ NO ☐

**8. ¿Ha recibido algún turista con capacidades motoras restringidas?**

SÍ ☐ NO ☐ NO RECUERDA ☐



Si su respuesta es **SÍ**, ¿sabe si dichos turistas se han mostrado conformes con la accesibilidad que posee la ciudad?

SÍ ☐ NO ☐ NO SABE ☐

9. ¿Posee rampas de acceso para la entrada y salida de personas con capacidades motoras restringidas?

SÍ ☐ NO ☐ NO REQUIERE ☐

Si su respuesta es **NO**, ¿qué grado de factibilidad considera para incluir en su establecimiento rampas de acceso para la entrada y salida de personas con capacidades motoras restringidas?

MUY PROBABLE ☐

PROBABLE ☐

POCO PROBABLE ☐

IMPROBABLE ☐

10. ¿Posee ascensor/es especial/es para personas con capacidades motoras restringidas?

SÍ ☐ NO ☐ NO REQUIERE ☐ NO TIENE ASCENSOR ☐

Si su respuesta es **NO** o **NO TIENE ASCENSOR**, ¿qué grado de factibilidad considera para incluir ascensores para personas con capacidades motoras restringidas?

MUY PROBABLE ☐

PROBABLE ☐

POCO PROBABLE ☐

IMPROBABLE ☐

11. ¿Posee habitaciones con servicios para personas con capacidades motoras restringidas? (ubicadas preferentemente en planta baja o próxima a ascensores, puertas con un ancho mínimo de 0.90 mts, baños accesibles, barandales y/o pasamanos en su interior, ancho mínimo de circulación accesible de 2.10 mts., camas con altura aproximada de 0.50 mts, entre otras).

SÍ ☐ ¿CUÁNTAS? .....

NO ☐

Si su respuesta es **NO**, ¿qué grado de factibilidad considera para adaptar dichas habitaciones para personas con capacidades motoras restringidas?

MUY PROBABLE ☐

PROBABLE ☐

POCO PROBABLE ☐

IMPROBABLE ☐

**12. ¿Considera que su personal está capacitado para atender a turistas con capacidades motoras restringidas?**

SÍ ☐ NO ☐ NO SABE ☐

Si su respuesta es **NO**, ¿estaría dispuesto a capacitarlo?

SÍ ☐ NO ☐

## MODELO DE CUESTIONARIO (SECTOR GASTRONÓMICO)

Realizamos esta encuesta con motivo de la **Tesis de Grado “Azul: Ciudad Accesible”** para la carrera de **Licenciatura en Turismo** de la **Universidad Nacional de La Plata**. El objetivo de la misma es analizar la actividad turística que se desarrolla en la ciudad de Azul, específicamente para el segmento de **personas con capacidad motora restringida (o movilidad reducida)**, con la intención de establecer si este **destino es accesible** para las mismas.

Cabe aclarar que **Persona con Capacidad Motora Restringida (o con Movilidad Reducida)** es aquella que posee problemas motores y que puede o no utilizar una silla de ruedas para su movilidad. Además, están incluidas en este segmento a las mujeres embarazadas y también a las madres que circulan con cochecitos de bebé.

**Marque con una “X”, por favor, su respuesta:**

**1. ¿A qué tipo de establecimiento gastronómico pertenece?**

RESTAURANTE ☐

PARRILLA ☐

PIZZERÍA ☐

CONFITERÍA/CAFÉ ☐

PUB ☐

OTROS ☐ ESPECIFIQUE: .....

**2. Años que presta servicios en Azul:**

MENOS DE 2 AÑOS ☐ ENTRE 2 Y 5 AÑOS ☐

ENTRE 5 Y 10 AÑOS ☐ MÁS DE 10 AÑOS ☐

**3. ¿Cómo ve en los últimos 10 años a la actividad turística en la ciudad?**

HA INCREMENTADO ☐ SE MANTIENE CONSTANTE ☐  
HA DISMINUIDO ☐

**4. ¿Qué capacidad posee? (cantidad de comensales)**

MENOS DE 30 ☐ ENTRE 30 Y 50 ☐ MÁS DE 50 ☐

**5. ¿Qué tipo de servicio/s brinda?**

DESAYUNOS ☐ MERIENDAS ☐ ALMUERZOS ☐ CENAS ☐  
DELIVERY ☐ OTROS ☐ ESPECIFIQUE: .....  
DESAYUNOS Y DELIVERY ☐ DESAYUNOS Y MERIENDAS ☐  
DESAYUNOS, MERIENDAS Y DELIVERY ☐  
DESAYUNOS, MERIENDAS, ALMUERZOS Y DELIVERY ☐  
DESAYUNOS, MERIENDAS, ALMUERZOS, CENAS Y DELIVERY ☐  
MERIENDAS Y DELIVERY ☐ ALMUERZOS Y DELIVERY ☐  
ALMUERZOS Y CENAS ☐ ALMUERZOS, CENAS Y DELIVERY ☐  
CENAS Y DELIVERY ☐

**6. Seleccione, por favor, un servicio para estimar el precio medio del mismo (para ello, marque con una "X" el servicio, seguido de su especificación):**

DESAYUNOS ☐ MERIENDAS ☐ ALMUERZOS ☐  
CENAS ☐ DELIVERY ☐  
OTROS ☐ ESPECIFIQUE: .....

**Especifique, por favor, el precio medio del servicio: \$.....**

**7. ¿Ha recibido algún turista con capacidades motoras restringidas?**

SÍ ☐ NO ☐ NO SABE ☐

**8. ¿Posee rampas de acceso para la entrada y salida de personas con capacidades motoras restringidas?**

SÍ ☐ NO ☐ NO REQUIERE ☐

Si su respuesta es **NO**, ¿qué grado de factibilidad considera para incluir en su establecimiento rampas de acceso para la entrada y salida de personas con capacidades motoras restringidas?

MUY PROBABLE ☐

PROBABLE ☐

POCO PROBABLE ☐

IMPROBABLE ☐

**9. ¿Posee baños adaptados para personas con capacidades motoras restringidas?**

SÍ ☐ NO ☐

Si su respuesta es **NO**, ¿qué grado de factibilidad considera para adaptar dichos baños para personas con capacidades motoras restringidas?

MUY PROBABLE ☐

PROBABLE ☐

POCO PROBABLE ☐

IMPROBABLE ☐

**10. ¿Considera que su personal está capacitado para atender a turistas con capacidades motoras restringidas?**

SÍ ☐ NO ☐ NO SABE ☐

Si su respuesta es **NO**, ¿estaría dispuesto a capacitarlo?

SÍ ☐ NO ☐

## MODELO DE CUESTIONARIO (SECTOR DE INTERMEDIACIÓN)

Realizamos esta encuesta con motivo de la **Tesis de Grado “Azul: Ciudad Accesible”** para la carrera de **Licenciatura en Turismo** de la **Universidad Nacional de La Plata**. El objetivo de la misma es analizar la actividad turística que se desarrolla en la ciudad de Azul, específicamente para el segmento de **personas con capacidad motora restringida (o movilidad reducida)**, con la intención de establecer si este **destino es accesible** para las mismas.

Cabe aclarar que **Persona con Capacidad Motora Restringida (o con Movilidad Reducida)** es aquella que posee problemas motores y que puede o no utilizar una silla de ruedas para su movilidad. Además, están incluidas en este segmento a las mujeres embarazadas y también a las madres que circulan con cochecitos de bebé.

**Marque con una “X”, por favor, su respuesta:**

**1. ¿Cuál es su área de desempeño en el Sector Turístico?**

AGENCIA DE VIAJES ☐



- EMISORAS ☐

- RECEPTIVAS ☐

- EMISORAS-RECEPTIVAS ☐

GUÍA DE TURISMO LOCAL ☐

OTROS ☐ ESPECIFIQUE: .....

**2. Años que presta servicios en Azul:**

MENOS DE 2 AÑOS ☐ ENTRE 2 Y 5 AÑOS ☐

ENTRE 5 Y 10 AÑOS ☐ MÁS DE 10 AÑOS ☐

**3. ¿Cómo ve en los últimos 10 años a la actividad turística en la ciudad?**

HA INCREMENTADO ☐ SE MANTIENE CONSTANTE ☐

HA DISMINUIDO ☐

**4. De acuerdo a la actividad que desarrolla, ¿brinda servicios especializados para turistas con capacidades motoras restringidas?**

SÍ ☐ NO ☐

Si su respuesta es **NO**, ¿qué grado de factibilidad considera para implementar servicios especializados para turistas con capacidades motoras restringidas?

MUY PROBABLE ☐

PROBABLE ☐

POCO PROBABLE ☐

IMPROBABLE ☐

**5. En sus instalaciones, ¿posee rampas de acceso para la entrada y salida de personas con capacidades motoras restringidas?**

SÍ ☐ NO ☐ NO REQUIERE ☐

Si su respuesta es **NO**, ¿qué grado de factibilidad considera para incluir en sus instalaciones rampas de acceso para la entrada y salida de personas con capacidades motoras restringidas?

MUY PROBABLE ☐

PROBABLE ☐

POCO PROBABLE ☐

IMPROBABLE ☐



6. ¿Considera que usted y/o su personal está/n capacitado/s para atender a turistas con capacidades motoras restringidas?

SÍ ☐ NO ☐ NO SABE ☐

Si su respuesta es **NO**, ¿estaría dispuesto a capacitarse/lo?

SÍ ☐ NO ☐

## MODELO DE CUESTIONARIO (TURISTAS Y/O EXCURSIONISTAS)

Realizamos esta encuesta con motivo de la **Tesis de Grado “Azul: Ciudad Accesible”** para la carrera de **Licenciatura en Turismo** de la **Universidad Nacional de La Plata**. El objetivo de la misma es analizar la actividad turística que se desarrolla en la ciudad de Azul, específicamente para el segmento de **personas con capacidad motora restringida (o movilidad reducida)**, con la intención de establecer si este **destino es accesible** para las mismas.

Cabe aclarar que **Persona con Capacidad Motora Restringida (o con Movilidad Reducida)** es aquella que posee problemas motores y que puede o no utilizar una silla de ruedas para su movilidad. Además, están incluidas en este segmento a las mujeres embarazadas y también a las madres que circulan con cochecitos de bebé.

**Marque con una “X”, por favor, su respuesta:**

1. **Motivo del viaje:** Ocio-recreación ☐ Visita a familiares/amigos ☐ Negocios ☐

Salud ☐ Religioso ☐ Estudio ☐ Otros ☐ ¿Cuál? .....

2. **Lugar de Procedencia:** Partidos vecinos ☐ Resto Provincia Buenos Aires ☐

Otra provincia ☐ Ciudad Autónoma de Buenos Aires ☐ Exterior ☐

3. **Tiempo de estadía:** Un día ☐ Dos días ☐ Más de dos días ☐

4. ¿Posee usted alguna **Capacidad Motora Restringida (o Movilidad Reducida)**?  
(ya sea, que posea problemas motores utilizando silla de ruedas o bien con problemas ambulatorios, sea una mujer embarazada o una madre con cochecito de bebé).

SÍ ☐

Persona con problemas motores que utiliza silla de ruedas ☐

Persona con problemas motores que no utiliza silla de ruedas ☐

NO ☐



¿Ha viajado a otro sitio alguna vez?    Sí ☐    NO ☐

Si su respuesta es **SÍ**, ¿el/los lugar/es al/a los que visitó, generalmente fue/ron apto/s para desarrollar un turismo accesible?

SÍ ☐    NO ☐

1. **Sexo:**    M ☐    F ☐

2. **Edad:**    15-29 ☐    30-49 ☐    50-64 ☐  
65-74 ☐    75 y más ☐

3. **Nivel educativo:**    Primario Completo ☐    Primario Incompleto ☐  
Secundario Completo ☐    Secundario Incompleto ☐  
Terciario/Universitario Completo ☐    Terciario/Universitario Incompleto ☐

4. **Actividad Económica:**    Estudiante ☐    Profesional ☐    Ama de casa ☐  
Comerciante ☐    Empleado ☐    Productor agropecuario ☐    Otros ☐

5. **Nivel de ingresos:**    Menos de \$1.000 ☐    Entre \$1.001 y \$2.500 ☐  
Entre \$2.501 y \$3.500 ☐    Más de \$3.500 ☐

## MODELO DE CUESTIONARIO (RESIDENTES LOCALES)

Realizamos esta encuesta con motivo de la **Tesis de Grado “Azul: Ciudad Accesible”** para la carrera de **Licenciatura en Turismo** de la **Universidad Nacional de La Plata**. El objetivo de la misma es analizar la actividad turística que se desarrolla en la ciudad de Azul, específicamente para el segmento de **personas con capacidad motora restringida (o movilidad reducida)**, con la intención de establecer si este **destino es accesible** para las mismas.

Cabe aclarar que **Persona con Capacidad Motora Restringida (o con Movilidad Reducida)** es aquella que posee problemas motores y que puede o no utilizar una silla de ruedas para su movilidad. Además, están incluidas en este segmento a las mujeres embarazadas y también a las madres que circulan con cochecitos de bebé.

**Marque con una "X", por favor, su respuesta:**

- 1. ¿Tiene algún integrante de la familia o amigo/a que posee alguna Capacidad Motora Restringida (o Movilidad Reducida)?** (ya sean, personas con problemas motores que utilizan sillas de ruedas, o bien con problemas ambulatorios, mujeres embarazadas o madres con cochecitos de bebé).

SÍ ☐

Posee sólo una persona ☐

Posee más de una persona ☐

NO ☐

Si su respuesta es **SÍ**, ¿esa/s persona/s ha/n viajado alguna vez?

SÍ ☐

NO ☐

NO SABE ☐

Si su respuesta es **SÍ**, ¿el/los lugar/es al/a los que visitó, generalmente fue/ron apto/s para desarrollar un turismo accesible?

SÍ ☐

NO ☐

**6. Sexo:** M ☐ F ☐

**7. Edad:** 15-29 ☐ 30-49 ☐ 50-64 ☐

65-74 ☐ 75 y más ☐

**8. Nivel educativo:** Primario Completo ☐ Primario Incompleto ☐

Secundario Completo ☐ Secundario Incompleto ☐

Terciario/Universitario Completo ☐ Terciario/Universitario Incompleto ☐

**9. Actividad Económica:** Estudiante ☐ Profesional ☐ Ama de casa ☐

Comerciante ☐ Empleado ☐ Productor agropecuario ☐ Otros ☐

**10. Nivel de ingresos:** Menos de \$1.000 ☐ Entre \$1.001 y \$2.500 ☐

Entre \$2.501 y \$3.500 ☐ Más de \$3.500 ☐

## ANEXO III

### MODELO DE ENCUESTAS

#### MODELO DE CUESTIONARIOS APLICADOS A TODOS LOS SECTORES

1. Proceda, por favor, a valorar de 1 a 7 cada uno de los siguientes enunciados expresados a continuación, en función de lo que representan actualmente en la ciudad de Azul:

**Aclaración:**

1= muy malo; 2= malo; 3= regular; 4= aceptable; 5= bueno; 6= muy bueno; y 7= excelente.

CARACTERÍSTICAS	VALORACIÓN						
Accesos a la ciudad.	1	2	3	4	5	6	7
Entorno paisajístico de la ciudad.	1	2	3	4	5	6	7
Cantidad de atractivos turísticos.	1	2	3	4	5	6	7
Calidad de los atractivos turísticos.	1	2	3	4	5	6	7
Estado de los atractivos turísticos.	1	2	3	4	5	6	7
Cantidad de parques, espacios verdes/naturales.	1	2	3	4	5	6	7
Calidad de los parques, espacios verdes/naturales.	1	2	3	4	5	6	7
Estado de los parques, espacios verdes/naturales.	1	2	3	4	5	6	7
Cantidad de atractivos arquitectónicos.	1	2	3	4	5	6	7
Calidad de los atractivos arquitectónicos.	1	2	3	4	5	6	7
Estado de los atractivos arquitectónicos.	1	2	3	4	5	6	7
Cantidad de lugares de interés histórico y/o cultural (monumentos, museos).	1	2	3	4	5	6	7
Estado de los lugares de interés histórico y/o cultural (monumentos, museos).	1	2	3	4	5	6	7

Accesibilidad física de los lugares de interés histórico y/o cultural (monumentos, museos).	1	2	3	4	5	6	7
Cantidad de espacios que ofrecen actividades culturales (cine, música, exposiciones, teatro).	1	2	3	4	5	6	7
Accesibilidad física en los espacios que ofrecen actividades culturales (cine, música, exposiciones, teatro).	1	2	3	4	5	6	7
Calidad del servicio de alojamiento.	1	2	3	4	5	6	7
Relación precio - calidad del servicio de alojamiento.	1	2	3	4	5	6	7
Accesibilidad física en el servicio de alojamiento.	1	2	3	4	5	6	7
Variedad en la oferta gastronómica.	1	2	3	4	5	6	7
Calidad en la oferta gastronómica.	1	2	3	4	5	6	7
Relación precio - calidad en la oferta gastronómica.	1	2	3	4	5	6	7
Accesibilidad física en la oferta gastronómica.	1	2	3	4	5	6	7
Calidad de los medios de transporte internos.	1	2	3	4	5	6	7
Accesibilidad física en los medios de transporte internos.	1	2	3	4	5	6	7
Cantidad de rampas dentro del centro urbano.	1	2	3	4	5	6	7
Estado de las rampas dentro del centro urbano.	1	2	3	4	5	6	7
Cantidad de rampas fuera del centro urbano.	1	2	3	4	5	6	7
Estado de las rampas fuera del centro urbano.	1	2	3	4	5	6	7

**2. Proceda, por favor, a valorar de 1 a 7 cada uno de los atributos que a continuación se enuncian sobre la ciudad de Azul como destino turístico:**

**Aclaración:**

Por ejemplo, para Azul como destino turístico “aburrido-divertido”:

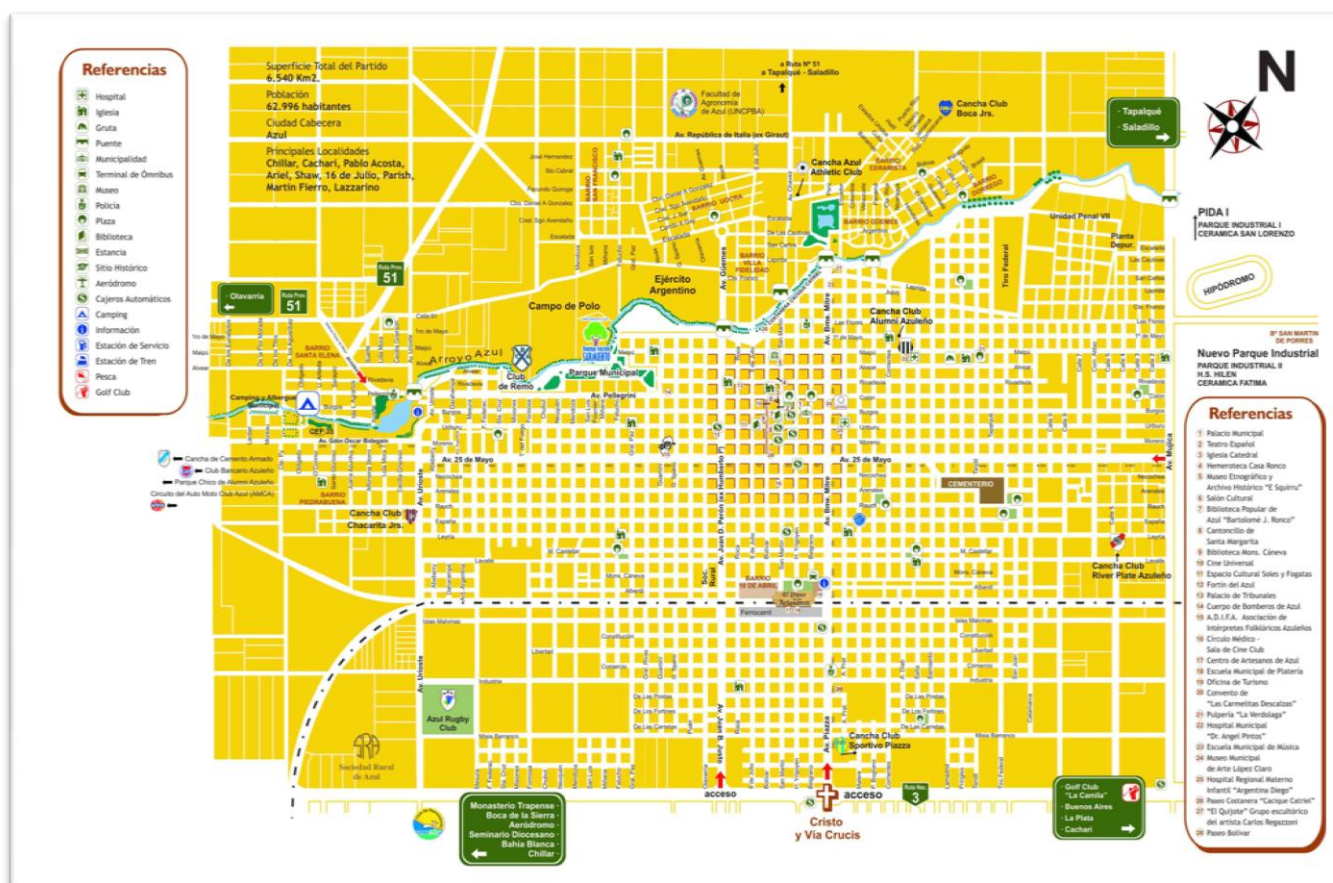
**1= extremadamente “desagradable”; 2= muy “desagradable”; 3= “desagradable”; 4= ni tan “desagradable” ni tan “agradable”; 5= “agradable”; 6= muy “agradable”; y 7= extremadamente “agradable”.**

ATRIBUTOS	VALORACIÓN							ATRIBUTOS
Agradable	1	2	3	4	5	6	7	Desagradable
Aburrido	1	2	3	4	5	6	7	Divertido
Barato	1	2	3	4	5	6	7	Costoso
Bullicioso	1	2	3	4	5	6	7	Silencioso
Limpio	1	2	3	4	5	6	7	Sucio
Moderno	1	2	3	4	5	6	7	Antiguo
Inseguro	1	2	3	4	5	6	7	Seguro
Relajante	1	2	3	4	5	6	7	Estresante
Insignificante	1	2	3	4	5	6	7	Grandioso
Hospitalario	1	2	3	4	5	6	7	Hostil



## ANEXO IV

### CIUDAD DE AZUL



#### PLANO DE LA CIUDAD DE AZUL

Página Web Municipalidad de Azul

< [http://www.azulesturismo.com.ar/webfiles/comollegar/plano\\_delaciudaddeazul.jpg](http://www.azulesturismo.com.ar/webfiles/comollegar/plano_delaciudaddeazul.jpg) >

Consulta: 11 de Enero de 2010.



### **MUNICIPALIDAD DE AZUL**

Página Web Municipalidad de Azul

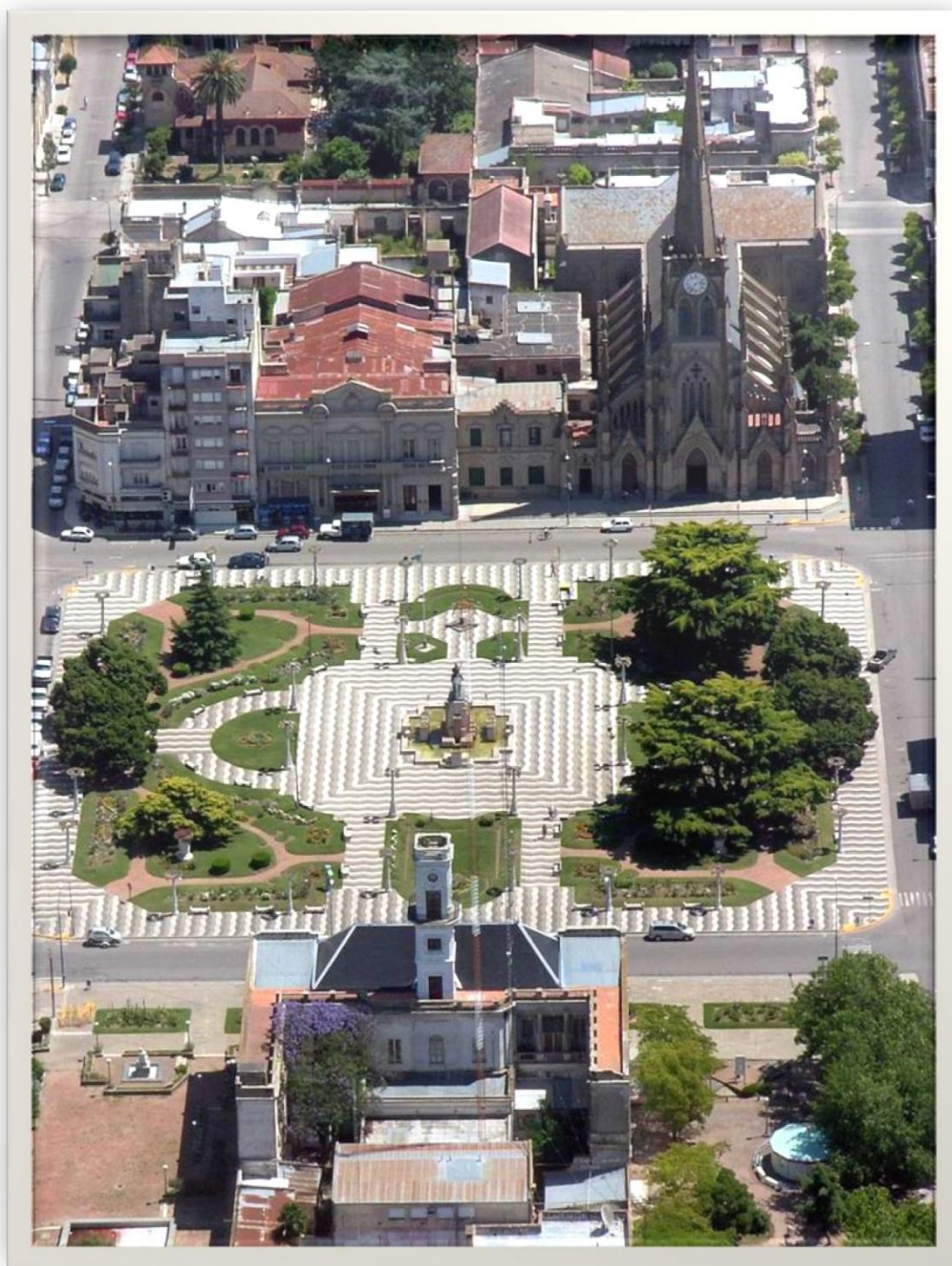


< [http://www.azulesturismo.com.ar/webfiles/atractivos/100\\_6944.jpg](http://www.azulesturismo.com.ar/webfiles/atractivos/100_6944.jpg) >

Consulta: 11 de Enero de 2010.

### **PLAZA “SAN MARTÍN” Y CATEDRAL “NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO”**





< <http://www.azulesturismo.com.ar/webfiles/atractivos/plaza02.jpg> >

Consulta: 11 de Enero de 2010.

**VISTA PANORÁMICA DE LA MUNICIPALIDAD DE AZUL, PLAZA “SAN MARTÍN”,  
TEATRO ESPAÑOL Y CATEDRAL “NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO”**

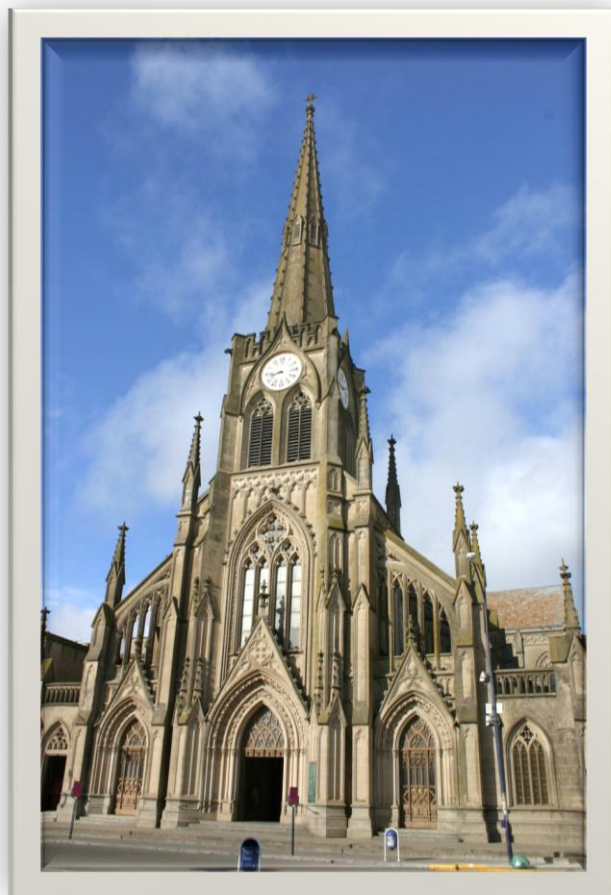
Página Web Municipalidad de Azul

< <http://www.azulesturismo.com.ar/webfiles/atractivos/plaza03.jpg> >



Consulta: 11  
2010.

de Enero de

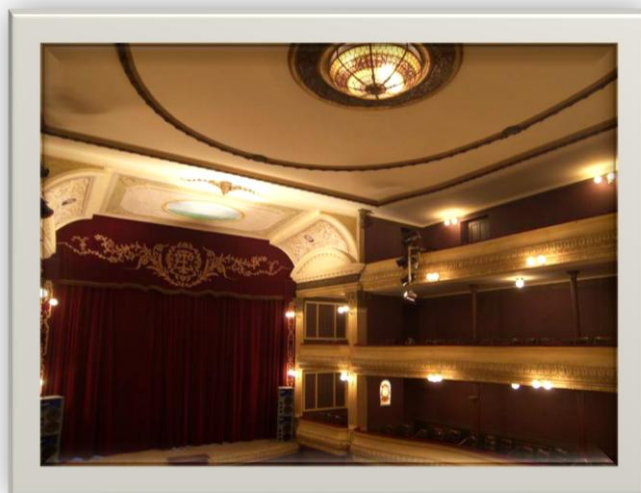


**SEÑORA**

Página

de Azul

<



**CATEDRAL  
“NUESTRA  
DEL  
ROSARIO”**

Web  
Municipalidad

<http://www.azulesturismo.com.ar/webfiles/atractivos/catedral1.jpg> >

Consulta: 11 de Enero de 2010.

**TEATRO  
AZUL**

Página Web  
Azul

<



**ESPAÑOL DE**

Municipalidad de

<http://www.azulesturismo.com.ar/webfiles/atractivos/espanol03.jpg> >

Consulta: 11 de Enero de 2010.

---

**PORTADA DEL PARQUE MUNICIPAL “DOMINGO FAUSTINO SARMIENTO”**

Página Web Municipalidad de Azul

< <http://www.azulesturismo.com.ar/webfiles/atractivos/portadaparque02.jpg> >

Consulta: 11 de Enero de 2010.

**VISTA PANORÁMICA DEL BALNEARIO MUNICIPAL “ALMIRANTE GUILLERMO BROWN”**

Página Web “Turismo en Azul”

< <http://www.turismoenazul.com.ar/fotos/articulos/12179871664.jpg> >

Consulta: 16 de Enero de 2010.





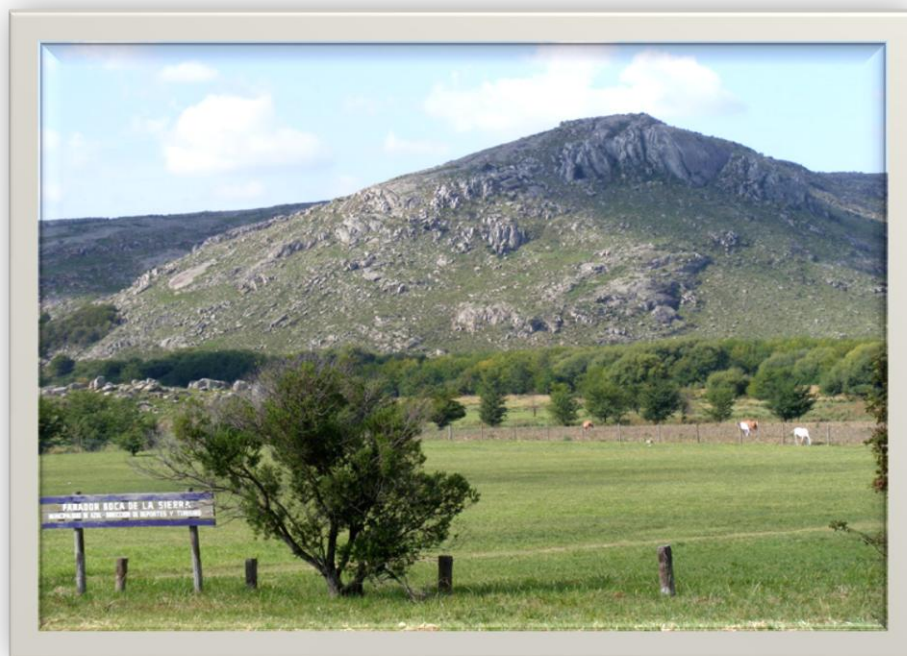
PO

### RTADA DEL CEMENTERIO DE AZUL

Página Web "Info Jardín"

< <http://imagenesubir.infojardin.com/subir/images/arx1253169803g.jpg> >

Consulta: 24 de Enero de 2010.



### PARADOR "BOCA DE LA SIERRA"

Página Web Municipalidad de Azul

< <http://www.azulesturismo.com.ar/webfiles/atractivos/boca1.jpg> >

Consulta: 11 de Enero de 2010.





**FESTIVAL CERVANTINO DE LA ARGENTINA “AZUL, SOY QUIXOTE”**

Página Web “Turismo en Azul”

<[http://www.turismoenazul.com.ar/archivos/permanentes/bannerpage\\_cervantino.png](http://www.turismoenazul.com.ar/archivos/permanentes/bannerpage_cervantino.png)>

Consulta: 16 de Enero de 2010.



**GRUPO ESCULTÓRICO “EL QUIJOTE” (POR EL ARTISTA CARLOS REGAZZONI)**

Página Web Municipalidad de Azul

< <http://www.azulesturismo.com.ar/webfiles/atractivos/quijote1.jpg> >

Consulta: 11 de Enero de 2010.



**AZUL CIUDAD INCLUIDA DENTRO DE LAS 20 PARA INTEGRAR LA AGENDA OFICIAL DEL BICENTENARIO DE LA REVOLUCIÓN DE MAYO**

Página Web "Turismo en Azul"

< <http://www.turismoenazul.com.ar/art?id=1426> >

Consulta: 23 de Marzo de 2010.



**AZUL CIUDAD INCLUIDA DENTRO DE LAS 20 PARA INTEGRAR LA AGENDA OFICIAL DEL BICENTENARIO DE LA REVOLUCIÓN DE MAYO**

Página Web "Turismo en Azul"

< <http://www.turismoenazul.com.ar/fotos/articulos/1274412703.jpg> >

Consulta: 23 de Marzo de 2010.