

## Índice

1. Introducción .....	3
2. Objetivos .....	5
3. Marco Teórico .....	6
3.1. Turismo y Turismo Accesible.....	6
3.2. El sistema turístico .....	7
3.3. Accesibilidad .....	13
4. Marco metodológico .....	16
4.1. Primera Etapa .....	16
4.2. Segunda Etapa .....	18
5. Análisis de la situación.....	19
5.1 Análisis Interno.....	20
<i>Transporte de acceso</i> .....	23
<i>Alojamiento</i> .....	25
<i>Oficinas de información turística</i> .....	25
<i>Circuitos y recursos turísticos</i> .....	26
<i>Segmento de mercado actual</i> .....	36
5.2. Análisis Externo .....	40
<i>Factores políticos</i> .....	40
<i>Factores Legales</i> .....	48
<i>Factores económicos</i> .....	62
<i>Factores Tecnológicos</i> .....	67
<i>Factores Demográficos</i> .....	71
<i>Factores socio-culturales</i> .....	73
6. Diagnóstico .....	76
6.1. Aspectos a destacar del análisis externo.....	76
6.2. Aspectos a destacar del análisis interno .....	77
6.3. Conclusiones.....	78
7. Propuestas de intervención .....	80
8. Conclusiones.....	89
Bibliografía.....	91
Anexos .....	95

## Índice de Tablas, Gráficos y Figuras

### Tablas

Tabla N° 1: Tabla metodológica.....	16
Tabla N°2: Distancias desde Córdoba.....	21
Tabla N°3: Líneas aéreas que arriban al aeropuerto internacional de Córdoba.....	24
Tabla N° 4: Fortalezas, Oportunidades, Amenazas y Debilidades de Córdoba.....	46
Tabla N° 5: Leyes y Decretos Nacionales y Tratados Internacionales.....	48
Tabla N° 6: Cantidad de habitaciones especiales.....	53
Tabla N° 7: Leyes y Decretos Provinciales.....	56
Tabla N° 8: Balanza de pagos turística, 2009. En millones de USD.....	65
Tabla N° 9: Tasas de empleo, ocupación y subocupación.....	65
Tabla N° 10: Población total y por provincia. Censo Nacional 2001.....	71
Tabla N° 11: Cantidad de personas por tipos de discapacidades.....	72
Tabla N° 12: Tasa anual de crecimiento. Censo Nacional 2001.....	73
Tabla N° 13: Esperanza de vida al nacer. Censo Nacional 2001.....	73
Tabla N° 14: Nivel educativo alcanzado.....	74

### Gráficos

Gráfico N°1: Visitas guiadas de cortesía realizadas por la Dirección de Turismo.....	27
Gráfico N° 2: Porcentaje de Ocupación Hotelera - 2007/08.....	37
Gráfico N°3: Porcentaje de pernотaciones.....	37
Gráfico N°4: Procedencia de los turistas que arribaron a la ciudad de Córdoba.....	38
Gráfico N°5: Procedencia de los turistas que arribaron a la ciudad de Córdoba.....	38
Gráfico N°6: Transporte de arribo de los turistas.....	39
Gráfico N°7: Tipología de alojamiento utilizado por los turistas.....	39
Gráfico N° 8: Llegadas internacionales de turismo.....	62
Gráfico N° 9: Evolución del PBI 1993 - 2009.....	63
Gráfico N° 10: Balanza de pagos turística. 2000-2009.....	64
Gráfico N°11: Condición de actividad.....	66
Gráfico N°12: Asistencia escolar de personas discapacitadas.....	74

### Figuras

Figura N° 1: Simbología relativa a la accesibilidad.....	14
Figura N° 2: Análisis Interno y Externo.....	19
Figura N° 3: La ciudad de Córdoba en el mapa de Argentina.....	20
Figura N° 4: Principales accesos a la Ciudad de Córdoba.....	22
Figura N° 5: Simbología que se utilizará en la Guía Córdoba Accesible.....	87

## 1. Introducción

---

La ciudad de Córdoba es un destino turístico reconocido tanto a nivel nacional como internacional, esto se debe, por un lado, a la declaración como “Patrimonio Cultural de la Humanidad” de la Manzana Jesuítica y de las Estancias Jesuíticas diseminadas en el interior provincial; y por otro, al incremento de la actividad económica experimentado a partir de la década del '50. Córdoba Capital es una ciudad regada de espacios verdes, reconocidos sitios culturales e históricos y con una variada actividad nocturna que ofrece a los visitantes una gran cantidad de lugares para recorrer y actividades que disfrutar.

Sin embargo, no basta sólo con tener excelentes recursos turísticos sino que también es necesario que los mismos sean gestionados y utilizados adecuadamente. Para esto, el sector público debe establecer los lineamientos estratégicos que permitan administrar los recursos de la mejor manera posible y así aprovechar las oportunidades y neutralizar las amenazas que se generan en el medio. La Dirección de Turismo de la Municipalidad de Córdoba ha elaborado el Plan de Destino Turístico Córdoba Ciudad (PECba - Turismo) el cual establece las directrices precisas que obedecen a las nuevas formas de turismo demandadas y necesidades locales. Uno de los principales objetivos del mismo es el “diseño de productos turísticos adecuados a la demanda real de los distintos segmentos de mercado”<sup>1</sup>. Teniendo en cuenta ese objetivo, la Dirección de Turismo de la Ciudad de Córdoba diseñó los circuitos turísticos entrelazando aquellos atractivos que tienen un valor simbólico similar.

Con el objetivo de disfrutar y consumir estos productos turísticos, las personas se trasladan de su lugar de origen a un destino turístico. No obstante, estadísticas internacionales afirman que, aproximadamente, el 40% de la demanda turística mundial posee algún tipo de impedimento físico. Consecuentemente, un porcentaje de los turistas que arriban a la Ciudad de Córdoba requieren espacios y ofertas accesibles. Estas personas, por sus requerimientos específicos, pueden ser consideradas como una categoría particular dentro del Turismo: el Turismo Accesible. Éste es el conjunto de actividades turísticas realizadas por aquellas personas que poseen, definitiva o temporalmente, algún tipo de discapacidad y que, para garantizar su adecuada integración al medio, es imprescindible adecuar el mobiliario urbano y la infraestructura turística y adaptar los productos turísticos para satisfacer sus requerimientos.

---

<sup>1</sup> Dirección de Turismo de la Municipalidad de Córdoba. “*Plan de Destino Turístico Córdoba Ciudad*”. Ciudad de Córdoba, 2005.

Sin embargo, actualmente existen sitios de interés turístico que no están adaptados para recibir de forma apropiada a estos turistas con necesidades especiales. Esto se debe a la falta de políticas públicas eficaces sobre este aspecto, ya sea por desinterés o desconocimiento de la temática por parte de las personas involucradas con el turismo. Es por esta razón que se escogió al turismo accesible como objeto de estudio de este trabajo final de graduación y, con el mismo, se pretende elaborar estrategias y planes que mejoren los servicios, recursos y la infraestructura de la Ciudad de Córdoba.

En el cuerpo de este trabajo final de graduación, el lector podrá encontrar, inicialmente, los objetivos (tanto generales como específicos) del mismo, el marco teórico de referencia en donde se exponen las definiciones y conceptos que se utilizaron para realizar este trabajo. Además, en el marco metodológico, se presentarán los métodos y técnicas para obtener la información, como así también para su posterior análisis. En segundo lugar, se manifestarán los resultados obtenidos y la propuesta de intervención correspondiente. Por último, se incluirán las conclusiones del presente trabajo final, la bibliografía utilizada y la información anexa que no ha sido incluida en el cuerpo principal.

## 2. Objetivos

---

### *General*

*“Formular estrategias para transformar a Córdoba en un destino accesible y para todos”*

### *Específicos*

1. Analizar el perfil de los turistas con discapacidades, identificando los tipos y las barreras que dificultan el uso de las instalaciones y el disfrute de las actividades turísticas.
2. Evaluar la oferta turística de la Ciudad de Córdoba teniendo en cuenta la accesibilidad de los mismos.
3. Conocer el sector externo en el que se desenvuelve el turismo accesible en Córdoba.
4. Elaborar un diagnóstico sobre el estado de accesibilidad en el que se encuentra la Ciudad de Córdoba.
5. Formular propuestas de intervención.

### 3. Marco Teórico

---

#### 3.1. Turismo y Turismo Accesible

Resulta pertinente comenzar por la definición de turismo, el cual es definido por la Organización Mundial del Turismo como “el conjunto de actividades que realizan las personas 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”<sup>2</sup>. Un tipo específico de turismo es el Turismo Accesible, la Ley Nacional N° 25.643<sup>3</sup> lo define como el “complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración –desde la óptica funcional y psicológica– de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”. Es decir, el turismo accesible es el conjunto de actividades que realizan las personas que padecen algún tipo de discapacidad durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a 365 días, con fines de ocio, por negocio y otros motivos, y no por razones lucrativas.

Un destino turístico que está adaptado a las necesidades de todos, aporta beneficios y ventajas, no sólo para las personas con capacidades restringidas sino también para las empresas y los destinos turísticos. Inicialmente, el Turismo Accesible es un medio para facilitar la accesibilidad a los bienes y servicios relacionados con las actividades turísticas y de ocio de la sociedad para todas aquellas personas que presenten dificultades de movilidad, comunicación, comprensión o cualquier otra discapacidad por falta de adecuación de los entornos donde se desarrolla la vida de los ciudadanos. Además, mejora la calidad de vida, facilita la autonomía y permite la inclusión de todas las personas con discapacidad al requerir el menor esfuerzo físico o intelectual para el desempeño de todas sus actividades de traslado, ocio, restauración y hospedaje. Por otro lado y según el “Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para Todas las Personas”<sup>4</sup> al adecuar

---

<sup>2</sup> SANCHO, Amparo. *“Introducción al Turismo”*. Organización Mundial del Turismo. Editorial Egraf. Madrid, 1998. P. 44.

<sup>3</sup> Ley N° 25.643. Ley Nacional de Turismo Accesible. Sancionada el 15 de Agosto de 2002 y Promulgada el 11 de Septiembre de 2002.

<sup>4</sup> Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. *“Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para Todas las Personas”*. Aprobado el 28 de septiembre de 2005. P.22 - 23.

las condiciones para atraer a los usuarios del Turismo Accesible, los destinos y empresas turísticas encuentran sus beneficios en:

- Aumento de la cuota de mercado. La captación de este segmento de mercado permitirá aumentar considerablemente la cuota de mercado actual, contribuyendo a un aumento de los niveles de rentabilidad empresarial y posibilitando el aumento, en la misma dirección, de los niveles de seguridad de cualquier empresa o destino.
- Mejora de la imagen. Las diferencias de imagen entre destinos turísticos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos, en cómo se vive y se disfruta del turismo en un destino determinado. De esta manera, el ofrecer una imagen dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de distinción y/o exclusión coadyuva al desarrollo turístico del destino a la vez que posibilita la consecución de un verdadero turismo para todos.
- Multicliente. El manual editado por la Comisión Europea, “Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades”, calcula que cada viaje realizado por una persona discapacitada atrae a 0,5 acompañantes.
- Desestacionalidad. La captación de este segmento de población posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico. Esta realidad viene fundamentada por el elevado número de personas con discapacidad que no tiene responsabilidades laborales.

### 3.2. El sistema turístico

Para comprender al turismo, en general, y al turismo accesible, en particular, es preciso entender que la naturaleza de la actividad turística es el resultado de las interrelaciones de una serie de elementos, a este conjunto se lo denomina sistema turístico y está compuesto por cuatro elementos<sup>5</sup>:

- La demanda: formada por el conjunto de consumidores -o posibles consumidores- de bienes y servicios turísticos.
- La oferta: compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucrados activamente en la experiencia turística.
- El espacio geográfico: base física donde tiene lugar el encuentro entre oferta y demanda y en dónde se sitúa la población residente.

---

<sup>5</sup> Op. cit. Sancho, Amparo. P. 45.

- Los operadores de mercado: empresas y organismos cuya función principal es facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda, tales como las agencias de viaje, compañías de transporte y organismos públicos y privados.

Por razones de importancia en los sistemas turísticos y a los fines de este trabajo, es necesario profundizar sólo en algunos elementos. La demanda “es la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca<sup>6</sup>”. Según la OMT<sup>7</sup> la demanda turística es 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 residencia habitual”. En relación con la motivación para viajar, se la puede clasificar en:

- Efectiva o Actual: número actual de personas que participan en la actividad turística, es decir, que efectivamente viajan.
- No efectiva: sector de la población que no viaja por algún motivo:
- Potencial: aquella que viajará cuando experimente un cambio en sus circunstancias personales.
- Diferida: aquella que no ha podido viajar por algún problema en el entorno o en la oferta.
- No demanda: gente adversa a los viajes.

Las personas que disfrutan del turismo accesible son aquellas que sufren algún tipo de discapacidad. La Organización Mundial de la Salud<sup>8</sup> entiende a la discapacidad como la “restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”. Dentro de esta definición se pueden incluir la discapacidad motriz, auditiva, visual, del lenguaje, psíquica y/o intelectual. Sin embargo, el “turismo para todos”, también se enfoca en aquellas personas que temporalmente tienen limitada su capacidad, sea por cuestiones de edad o por otras razones.

---

<sup>6</sup> ANDRADE, Simón. “*Diccionario de Economía*”. Tercera Edición. Editorial Andrade. 2005. P. 215.

<sup>7</sup> Op. cit. Sancho, Amparo. P. 59.

<sup>8</sup> <http://www.who.int/topics/disabilities/en/>



Como se señaló con anterioridad, existen dos grupos diferenciados de discapacidades, las permanentes y las transitorias. Las primeras son las que afectan al individuo por 6 (seis) o más meses, pueden tener origen en una malformación genética o ser adquiridas debido a una enfermedad o accidente; se clasifican en:

- Discapacidad Física
- Discapacidades Sensoriales
- Discapacidad Mental

La discapacidad física es causada por trastornos neuro-motores, que generan dificultades en el control del movimiento y la postura del cuerpo. Ésta puede afectar tanto a los miembros superiores como a los inferiores. Las personas con discapacidad en los miembros superiores tienen limitaciones para utilizar sus brazos y manos ya sea por la pérdida total o parcial de ellos o porque, aun teniéndolos, han perdido el movimiento. Estas personas tienen dificultad para agarrar y manipular objetos, abrir y cerrar puertas o ventanas y hasta empujar y tirar con brazos o manos. Mientras que las discapacidades en los miembros inferiores afectan la movilidad de las piernas, por lo tanto tienen problemas para desplazarse en lugares que no estén adecuados a sus necesidades.

La discapacidad sensorial incluye a todas las personas que tienen afectados alguno de los cinco sentidos<sup>9</sup>: vista, oído, tacto, olfato y gusto. La discapacidad visual, es la carencia, deficiencia o disminución del sentido de la visión<sup>10</sup>. Esta discapacidad va desde la ceguera hasta la debilidad visual. La primera es la discapacidad total para ver; mientras que la segunda se refiere a una capacidad visual tan pequeña que, aún usando lentes, sólo se pueden distinguir claridades, siluetas, grandes volúmenes o colores. Así mismo, la discapacidad auditiva es la carencia, disminución o deficiencia en el sentido del oído. Ésta va desde la sordera absoluta hasta la debilidad auditiva o hipoacusia. Una persona sorda es incapaz de percibir mensajes audibles; mientras que los hipoacúsicos sólo pueden distinguir tonos de alta intensidad y por lo general requieren el uso de auxiliares auditivos. Las personas con esta discapacidad, son las más olvidadas en cuanto a medidas y políticas (relativas a la accesibilidad), ya que su “desventaja” no se evidencia en su aspecto físico, pasando desapercibida<sup>11</sup>. Las personas que carecen de la facultad para emitir sonidos o palabras, padecen discapacidad del habla, ésto puede deberse a

---

<sup>9</sup> <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidad.php>

<sup>10</sup> <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidad.php>

<sup>11</sup> <http://www.turismoparatodos.org>

problemas congénitos o adquiridos en los órganos de fonación. Además de las ya mencionadas discapacidades sensoriales, existen otras menos comunes relacionadas con los sentidos del gusto, olfato y tacto. En los tres casos es posible encontrar una gama que va desde la pérdida total de los sentidos hasta la debilidad o disminución de los mismos.

Finalmente, la discapacidad mental o cognitiva se refiere a la disminución en las habilidades cognitivas, intelectuales, de aprendizaje y de comportamiento del individuo. Entre las discapacidades más conocidas de este tipo se pueden mencionar: el autismo<sup>12</sup>, el síndrome de Down<sup>13</sup> y el retraso mental<sup>14</sup>.

Por otro lado, los discapacitados transitorios son aquellos, que por razones circunstanciales, se encuentran limitados para realizar actividades de la vida cotidiana dentro del margen considerado normal para los seres humanos por un tiempo menor a seis meses. Dentro de esta categoría se pueden mencionar las siguientes causas:

- Factores cronológicos: Ancianos (tercera edad) y niños
- Factores antropométricos: obesidad, etc.
- Factores transitorios: Mujeres embarazadas, Accidentados que utilicen yesos o inmovilización transitoria de miembros, convalecencia, etc.

Los factores cronológicos son aquellos relacionados con la edad biológica de las personas que pueden dar como resultado que éstas tengan problemas para adaptarse al medio que las rodea. Se considera como discapacitadas a las personas de la tercera edad (65 años y más) debido a que el transcurso del tiempo produce efectos físicos y psicológicos en los ancianos que hacen que encuentren barreras en el entorno. Sin embargo, debido a los avances tecnológicos, es común ver personas mayores con una vida muy activa<sup>15</sup>.

---

<sup>12</sup> Fenómeno psicopatológico caracterizado por la tendencia a desinteresarse del mundo externo y a ensimismarse.

<sup>13</sup> Anomalía congénita por alteraciones cromosómicas que se caracteriza por deficiencia mental, facies mongoloide, macroglosia, braquicefalia, braquidactilia, hipotonía muscular y tendencia a otras malformaciones. Fuente: [www.afandem.org/paginas/conceptos.html](http://www.afandem.org/paginas/conceptos.html)

<sup>14</sup> Estado de la persona caracterizado por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa que se manifiesta en habilidades adquiridas conceptuales, prácticas y sociales. Fuente: [www.afandem.org/paginas/conceptos.html](http://www.afandem.org/paginas/conceptos.html)

<sup>15</sup> <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/terceraedad/index.html>

Los factores antropométricos se refieren a las dimensiones del cuerpo humano<sup>16</sup>. Las personas obesas, por ejemplo, no tienen las mismas dimensiones físicas que las personas sin sobrepeso por lo que pueden tener dificultades no sólo para desplazarse y movilizarse sino también para realizar acciones sencillas. Otros tantos, directamente, no caben en las butacas del avión o de cines o teatros.

Finalmente, las mujeres embarazadas y las personas convalecientes por un accidente se consideran discapacitados por razones transitorias, ya que su capacidad de movimiento y locomoción se ve afectada por su estado, haciendo que su andar sea claudicante, lento e inseguro<sup>17</sup>.

En cuanto al segundo componente del mercado, la oferta es "la cantidad de bienes y servicios disponibles para la venta y que los oferentes están dispuestos a suministrar a los consumidores a un precio y tiempo determinado<sup>18</sup>". En otras palabras, es el conjunto de productos y servicios turísticos puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo<sup>19</sup>. Es decir que, la oferta turística está compuesta por dos elementos: los productos y los servicios turísticos. Un producto turístico es la combinación de prestaciones y elementos tangibles e intangibles que ofrecen unos beneficios al cliente como respuesta a determinadas expectativas y motivaciones<sup>20</sup>. En otras palabras, es un conjunto integrado de recursos naturales y/o culturales con los respectivos servicios, en una unidad que justifique el desplazamiento turístico<sup>21</sup> y se puede representar gráficamente de la siguiente forma:

$$\text{Producto Turístico} = (\text{Recursos} + \text{Servicios Turísticos}) \times \text{Valor Simbólico}$$

Como se observa, el principal elemento de un producto turístico son los recursos ya que son éstos los que motivan el desplazamiento de los turistas al destino. Un atractivo se convierte en Recurso Turístico, si además de capacidad de atracción posee aptitud y disponibilidad para la actividad turística. Es decir, que son elementos con suficiente valor, atractivos, aptos y disponibles sobre los cuales una

---

<sup>16</sup> Servicio Nacional de Turismo de Chile. *"Manual de Accesibilidad Turística"*. Santiago de Chile.

<sup>17</sup> <http://www.turismoparatodos.org/>

<sup>18</sup> Op. cit. Andrade, Simón. P. 438.

<sup>19</sup> Op. cit. Sancho, Amparo. P. 49.

<sup>20</sup> BACCI, Marcelo; SGUBINI, Pablo. *"Producto turístico 2"*. Colegio Universitario IES Siglo 21. Editorial Copiar. Córdoba, 2002. P. 28.

<sup>21</sup> DOMÍNGUEZ DE NAKAYAMA, Lía. *"Relevamiento turístico. Propuesta metodológica para el estudio de una unidad territorial"*. Instituto Superior de turismo "SOL". Santa Fe, 1993.

comunidad puede basar su actividad turística<sup>22</sup>. Existen dos tipos de recursos, los naturales y los culturales. En cuanto a los primeros se puede decir que son aquellos elementos que se encuentran en la naturaleza y que cumplen los requisitos de ser atractivos, aptos y disponibles<sup>23</sup>. Por otro lado, la conferencia Mundial sobre Políticas Culturales<sup>24</sup> estableció que “el patrimonio cultural de un pueblo comprende las obras de sus artistas, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónimas, surgidas del alma popular y el conjunto de valores que dan un sentido a la vida. Es decir, las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de ese pueblo: la lengua, los ritos, las creencias, los lugares y monumentos históricos, la literatura, las obras de arte y los archivos y bibliotecas”. Existen diferentes clasificaciones de este tipo de recurso, sin embargo, se utilizará la propuesta por la ex Secretaria de Turismo de la Provincia de Córdoba<sup>25</sup>:

- Bienes inmateriales:
  - Lenguaje
  - Creencias, mitos y religiones
  - Arte
  - Ciencia y técnica
  - Historia
- Instituciones:
  - Entidades de bien público
  - Museos
  - Órdenes religiosas
- Bienes inmuebles y muebles:
  - Históricos: Yacimientos, bienes religiosos, civiles, militares, ruinas, estatuas y conjuntos de intereses.
  - Contemporáneos: espacios verdes, diques, usinas eléctricas, centros espaciales, obras de ingeniería y arquitectura de interés.
- Actividades de interés turístico:
  - Congresos, convenciones y reuniones
  - Ferias y exposiciones

---

<sup>22</sup> Op. cit. Domínguez de Nakayama, Lía. P. 24.

<sup>23</sup> BONESSI, Fernando; BRUGNONI, María A. “*Producto Turístico 1*”. Colegio Universitario IES Siglo 21. Editorial Copiar: Córdoba, 2002. P. 45

<sup>24</sup> Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. “*Conferencia mundial sobre las políticas culturales*”. México D.F., 26 de julio - 6 de agosto de 1982.

<sup>25</sup> Op. Cit. BONESSI, Fernando. P.79.

- Fiestas y festivales
- Torneos deportivos
- Eventos con actividades múltiples

El segundo y último componente de la oferta son los servicios turísticos básicos. Estos se refieren a aquellos que satisfacen las necesidades de los turistas cuando están de viaje y se pueden clasificar en: alojamiento, alimentación y transporte. Sin embargo, a los fines del presente trabajo interesa resaltar que sólo se analizarán las actividades que el Anexo I de la Ley Nacional de Turismo N° 25.997, considera como relacionadas directamente con el turismo, es decir alojamiento y transportación. El alojamiento turístico es entendido, por el Decreto Provincial N° 1359/00, como un “tipo de establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento, contratado por un período no inferior a una pernoctación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios, siempre que las personas alojadas no constituyan domicilio permanente en el establecimiento”. Se tendrán en cuenta, para el presente trabajo, aquellos alojamientos que sean más utilizados por los turistas en la Ciudad de Córdoba. Por último, el turismo implica viajar y trasladarse de un lugar a otro, es aquí donde aparece el transporte, éste es el medio para alcanzar el destino turístico y también el medio de moverse dentro del propio destino<sup>26</sup>. El sistema de transporte se puede dividir en tres partes (el medio, el vehículo y las terminales). Para conocer el nivel de accesibilidad de los elementos mencionados con anterioridad y poder realizar un diagnóstico del destino turístico, es necesario tener una descripción explicativa de las características específicas de los lugares y su infraestructura. El método para realizarlo es el “Relevamiento Turístico”. Éste da la posibilidad de descubrir los recursos y describirlos en sus características. Comprende las particularidades específicas de los lugares y su infraestructura y está relacionada con métodos de investigación científica. En definitiva se trata de inventariar los recursos. Este tema se ampliará más adelante en la sección de metodología.

### 3.3. Accesibilidad

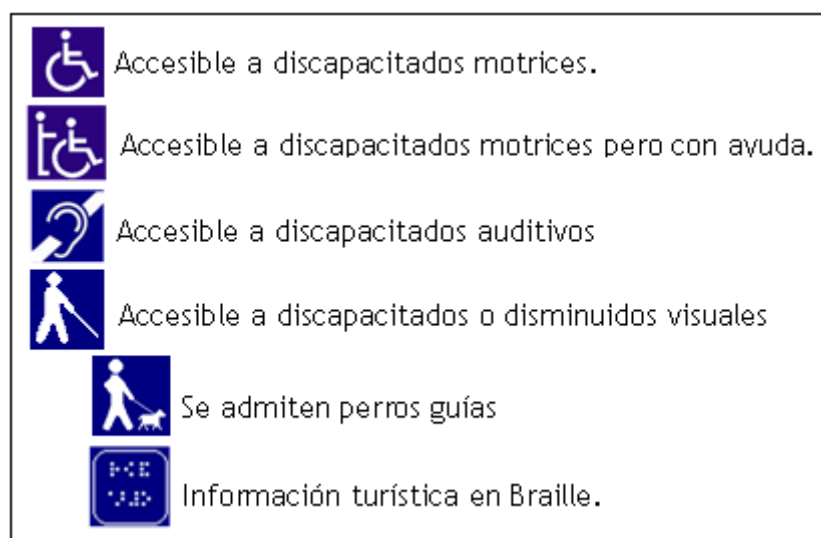
Otro vocablo que es pertinente definir para comprender el significado de “Turismo Accesible” es la accesibilidad. Ésta es la característica del medio; ya sea el urbanismo, la edificación, el transporte o los sistemas de comunicación que permite a todas las personas el acceso, utilización y disfrute del mismo de manera

---

<sup>26</sup> Op. cit. Sancho, Amparo. P. 109.

normalizada, segura y eficiente, independiente de sus condiciones físicas, sensoriales o psíquicas. Tal accesibilidad queda garantizada mediante el cumplimiento de una mínima normativa de diseño arquitectónico para la eliminación de barreras u obstáculos. En otras palabras, es la cualidad de un lugar que permite el acceso, uso y goce del mismo por personas con dificultades de movilidad o comunicación sin ninguna complicación y sin que se exija un sobre-esfuerzo por parte de las mismas. Aplicar los principios de accesibilidad permite que todas las personas disfruten de forma segura y autónoma de un turismo para todos. A los efectos de la accesibilidad en la edificación, se clasifican los espacios, instalaciones y servicios en las siguientes categorías teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

Figura N° 1: Simbología relativa a la accesibilidad.



Fuente: Agencia Córdoba Turismo.

Por lo tanto, para obtener un destino accesible y ofrecer a este tipo de turistas un servicio adecuado a sus exigencias, es necesario eliminar las barreras que se encuentran en el medio. La plataforma representativa de discapacitados físicos de España, conceptualiza a las barreras como “cualquier impedimento u obstáculo que limite o impida el acceso, la libertad de movimiento, la estancia y la circulación con seguridad de las personas<sup>27</sup>”. Son la expresión de la falta de accesibilidad, las que hacen que ésta no sea posible. Además, esta asociación sin fines de lucro clasifica a las mismas en:

<sup>27</sup> <http://www.predif.org/>

- Barreras arquitectónicas urbanísticas: las existentes en las vías urbanas, zonas de acceso a las mismas, parques públicos y espacios libres de uso público o común.
- Barreras arquitectónicas en la edificación: son aquellas situadas en el acceso o en el interior de los edificios, tanto públicos como privados.
- Barreras en el transporte: son todas las que hay en las infraestructuras o instalaciones fijas, en el material móvil y en la conexión entre ellos, así como en otros elementos del transporte.
- Barreras en la comunicación con el entorno: son aquellas que existen en los sistemas de información y señalización utilizados en la urbanización, la edificación o el transporte y que dificultan a las personas con discapacidad sensorial la utilización del medio por la imposibilidad o dificultad de emisión o recepción de mensajes.

Para dar respuesta a las necesidades y requerimientos de los “turistas accesibles”, como ya se dijo, es preciso eliminar los obstáculos que se encuentran en los espacios turísticos. Una forma de conseguirlo es aplicando el denominado Diseño Universal. Éste es un paradigma del diseño relativamente nuevo, cuyo fin último es desarrollar y diseñar productos, ambientes, sistemas y servicios de fácil acceso para el mayor número de personas posible. Es el arte y desafío de proyectar y construir para todos. El diseño universal beneficia a todas las personas de todas las edades y habilidades. Otro método para eliminar las restricciones naturales del individuo o del medio es el desarrollo de “Prótesis”. Así tenemos "prótesis arquitectónicas" como las rampas de acceso como complemento a accesos restrictivos (escaleras) y las "prótesis urbanísticas" como es el caso de la incorporación de los bancos de plaza en espacios públicos para personas de la tercera edad que no pueden recorrer largos trayectos sin un descanso<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup> <http://www.turismoparatodos.org.ar/arquitecturauniversal/index.htm>

## 4. Marco metodológico

En este apartado del trabajo final de graduación se detallarán las decisiones metodológicas que se tomaron para el cumplimiento de los objetivos. Para facilitar y organizar mejor el trabajo, se dividió el proceso de investigación en dos etapas, en la primera de ellas se recolectó la información necesaria para, luego, en la segunda etapa, analizar dicha información y realizar las propuestas de intervención.

Si bien este trabajo final de aplicación profesional tiene como finalidad elaborar propuestas que permitan desarrollar y fomentar el turismo accesible en la ciudad de Córdoba; fue necesario, en una primera instancia, llevar a cabo una investigación que permitió obtener información relevante y fidedigna para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento. Una investigación puede hacerse para satisfacer muy diferentes necesidades, inquietudes o intereses. En este caso, el proceso de indagación se realizó con el objetivo de conocer las características del turismo accesible en la Ciudad de Córdoba para actuar en consecuencia, resolver los problemas y potenciar los aspectos positivos que se encuentren.

### 4.1. Primera Etapa

Para facilitar y delimitar la recolección de información necesaria se desarrolló una tabla en donde se precisa lo que se necesitó conocer y los métodos e instrumentos con los que se recogieron los datos.

Tabla N° 1: Tabla metodológica.

Objetivo	Analizar el perfil de los turistas con discapacidades identificando los tipos y las barreras que dificultan el uso de las instalaciones y el disfrute de las actividades turísticas	Evaluar la oferta turística de la Ciudad de Córdoba teniendo en cuenta la accesibilidad de los mismos.	Conocer el sector externo en el que se desenvuelve el turismo accesible en Córdoba.
Información General	* Discapacidad * Accesibilidad * Barreras	Accesibilidad en: * Establecimientos hoteleros * Recursos turísticos * Sistema de transporte	* Situación económica * Contexto legal y político * Contexto Social * Entorno tecnológico
Diseño	Bibliográfico	De Campo	Bibliográfico
Método	Análisis bibliográfico	Observación directa	Análisis bibliográfico
Instrumento	Ficha Textual	Ficha de relevamiento	Ficha Textual

Fuente: Elaboración Propia.



Como se puede observar, para desarrollar este trabajo final de graduación fue necesario recopilar datos tanto primarios como secundarios. Es por esta razón que se recurrió a los dos tipos de diseños básicos: de campo y bibliográficos. Los diseños de campo recogen los datos directamente de la realidad, mientras que los bibliográficos son aquellos que utilizan datos secundarios que proceden de informes escritos por otros investigadores<sup>29</sup>. Se utilizó el diseño bibliográfico ya que, determinada información puede ser tomada de otros autores que gozan de confiabilidad o porque es el único medio de obtenerla, éste es el caso de las leyes, decretos, análisis económicos, entre otros; y el diseño de campo porque se precisaron datos que nadie ha recolectado hasta el momento o no son confiables.

Para recolectar los datos secundarios se utilizó el análisis bibliográfico, debido a que esta técnica permite la lectura y análisis de fuentes de carácter documental específicamente relacionados con el tema en estudio. Es pertinente aclarar que cuando se dice fuentes documentales no sólo se refiere a los libros, sino también a la consulta de artículos de revistas y diarios, publicaciones periódicas y cartas, oficios, circulares, expedientes, entre otros. El instrumento adecuado para recopilar información a través de esta técnica es la ficha textual<sup>30</sup>. En éstas se consignan datos generales (como el nombre del autor, el título de la obra, la editorial y el lugar y año de edición) y párrafos seleccionados que aparecen en la obra<sup>31</sup>.

Algunas de las fuentes que se utilizaron para el desarrollo de la presente investigación se detallan a continuación:

- Publicaciones de la Organización Mundial de la Salud y de la Organización Mundial del Turismo
- Leyes, decretos, ordenanzas relacionadas con el turismo, el turismo accesible, la edificación y la discapacidad.
- Estadísticas turísticas de la Dirección de Turismo de la Municipalidad de la Ciudad de Córdoba elaboradas por el Observatorio Urbano de la Ciudad.
- Estadísticas sobre la discapacidad mundial.
- Boletines de fundaciones para personas discapacitadas o de turismo accesible.
- Análisis económicos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC).

---

<sup>29</sup> SABINO, Carlos. *“El Proceso de Investigación”*. Ed. Panapo. Caracas, 1992. P. 76.

<sup>30</sup> Op. Cit. Sabino, Carlos. P. 133.

<sup>31</sup> Para más información ver Anexo N° 1: Modelo de Ficha Textual.

La Observación Directa consiste en el “uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación”<sup>32</sup> Para registrar todos los aspectos relacionados con la accesibilidad se recurrió a la observación estructurada o formalizada, debido a que se utilizó una ficha de relevamiento<sup>33</sup> en donde se detallarán los datos que fue necesario recoger.

Fue con el objeto de conocer el grado y las características de accesibilidad de la oferta turística que se empleó este método. Sin embargo, es preciso aclarar que solo se tuvo en cuenta el alojamiento, el transporte y los circuitos turísticos con su infraestructura y sus respectivos recursos turísticos, por ser las actividades que se encuentran directamente relacionadas con el turismo. Específicamente, en lo que al alojamiento respecta se observaron aquellos tipos y categorías que sean mayormente utilizados por los turistas. En cuanto al transporte sólo se relevaron las terminales de los medios de transporte colectivo más utilizados, esto es aeropuerto y terminal de ómnibus. Y, finalmente, se tuvieron en cuenta algunos de los recursos turísticos incluidos en los circuitos turísticos elaborados por la Dirección de Turismo de la Ciudad de Córdoba. Tanto los servicios como los circuitos y recursos turísticos que se relevaron fueron escogidos tratando de mantener la representatividad real del universo, es por esta razón que se utilizó el criterio de muestreo aleatorio estratificado. Se dividió la población en clases o estratos y se escogió, aleatoriamente, un número de individuos proporcional al número de componentes de cada estrato.

#### 4.2. Segunda Etapa

En esta etapa se procesaron y analizaron los datos recogidos en la fase anterior con el objetivo de diagnosticar la accesibilidad turística de la Ciudad de Córdoba y aportar medidas que ayuden a solucionar los problemas encontrados. Para realizar el diagnóstico del estado en el que se encuentra la ciudad de Córdoba se realizó un listado con los aspectos más importantes del análisis interno y otro con los puntos más relevantes del análisis interno. En estas listas se consignó toda la información relacionada con la Ciudad de Córdoba como destino turístico en general y aquella referida al turismo accesible en particular.

---

<sup>32</sup> Op. Cit. Sabino, Carlos. P.116.

<sup>33</sup> Para más información ver Anexo N° 2: Modelos de Ficha de Relevamiento.

## 5. Análisis de la situación

Para conocer las condiciones en la que Córdoba se encuentra como destino para recibir turistas discapacitados, es necesario analizar la situación global, tanto a nivel interno del destino como el externo. El análisis interno hace referencia exclusiva al análisis de los recursos turísticos y los servicios del destino, con el fin de asegurar que este ofrece una combinación atractiva de productos y servicios al turista. Los destinos turísticos están insertos en una realidad que limita o impulsa su desarrollo. Para conocer estos factores (políticos, legales, económicos, socio-culturales y tecnológicos) es que se desarrolla un análisis externo o del entorno. Otro objetivo de realizar este análisis es mantener actualizado los productos turísticos a las tendencias, necesidades y preferencias de los consumidores, sino el área turística seguirá la evolución del ciclo de vida de todo destino: introducción, desarrollo, madurez y declive.

Figura N° 2: Análisis Interno y Externo



Fuente: Elaboración Propia.

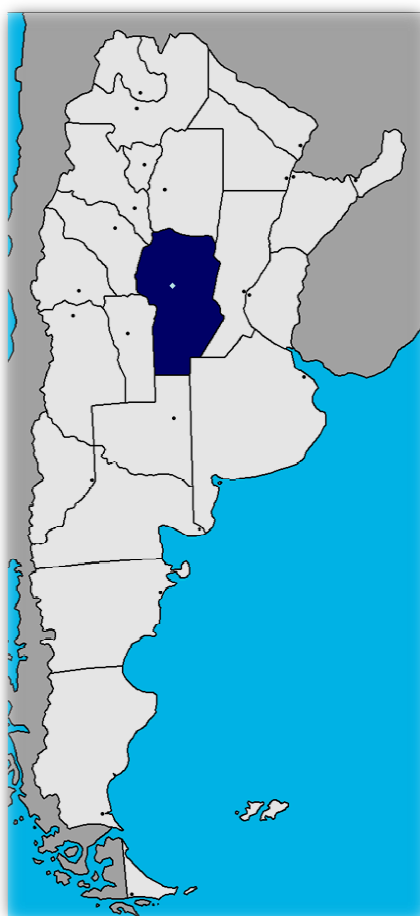
En la figura anterior, se puede observar el diagrama que se utilizará para realizar el análisis situacional en el que se encuentra la Ciudad de Córdoba.

## 5.1 Análisis Interno

Antes de comenzar a analizar la oferta turística que posee la ciudad para recibir a los turistas en general y a aquellos con una discapacidad, en particular, se hará una breve introducción a la ciudad.

Córdoba fue fundada en el año 1573 por Don Jerónimo Luis de Cabrera con el propósito de vincular el Alto Perú con el Río de la Plata. En la actualidad es la capital de la provincia del mismo nombre, y con más de 1.300.000 habitantes es la segunda urbe en importancia de Argentina, después de Buenos Aires.

Figura N° 3: La ciudad de Córdoba en el mapa de Argentina



Fuente: <http://www.argentinaviajera.com.ar>

Córdoba se encuentra a las siguientes distancias con respecto a otras capitales provinciales y ciudades del interior de la provincia:

Tabla N°2: Distancias desde Córdoba

Distancias en Kms.			
Buenos Aires	703	S.F.V. de Catamarca	433
Corrientes	895	S.M. de Tucumán	619
Formosa	1065	S.S. de Jujuy	936
La Plata	788	Salta	913
La Rioja	459	San Juan	579
Mendoza	719	San Luis	427
Neuquén	1178	Santa Fe	329
Paraná	359	Santa Rosa	630
Posadas	1129	Sgo. del Estero	444
Rawson	1717	Ushuaia	3477
Resistencia	831	Viedma	1206
Río Gallegos	2813		

Distancias en Kms.			
Mina Clavero	144	La Falda	70
Va. Cura Brochero	146	La Cumbre	96
Nono	150	Capilla del Monte	110
El Cóndor	77	Icho Cruz	47
San Marcos Sierra	153	Cuesta Blanca	51
Villa Allende	17	Tanti	51
Río Ceballos	33	Alta Gracia	36
Ascochinga	47	Va. Gral. Belgrano	89
Colonia Caroya	48	Sta. Rosa de Calamuchita	100
Jesús María	50	Embalse	119
Cerro Colorado	160	Río Cuarto	211
Cosquín	50	Miramar	197
Villa Carlos Paz	36	Balnearia	185
Valle Hermoso	77		

Fuente: Elaboración propia

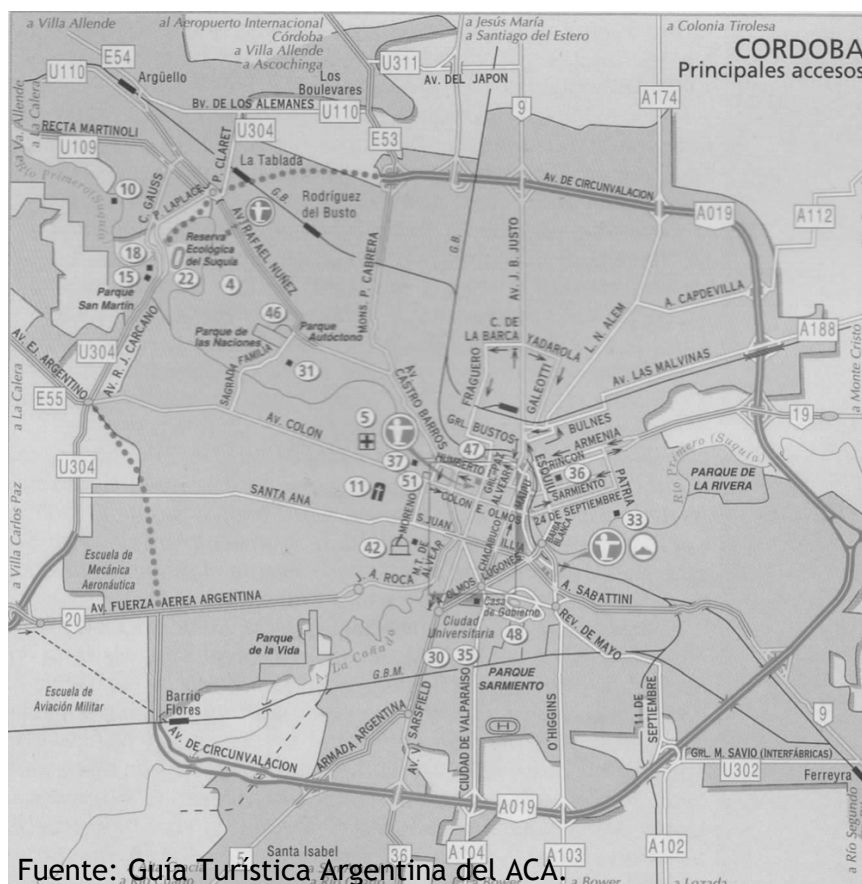
Como se puede observar, la ciudad de Córdoba se encuentra en una posición privilegiada por la cercanía a localidades de las restantes áreas turísticas: Traslasierras, Noroeste, Sierras Chicas, Norte, Punilla, Paravachasca, Calamuchita, Sierras del Sur, Mar Chiquita y Lagunas y Fortines del Sur. Esta ubicación proporciona dos ventajas a la ciudad. Por un lado, las personas alojadas en alguna localidad de las zonas turísticas cercanas pueden desplazarse hasta Córdoba por el día para visitar y conocer la ciudad. Y, por otro lado, representa un valor extra para los turistas que

se encuentran en Córdoba ya que, en treinta minutos pueden estar disfrutando de los paisajes serranos y la historia del interior provincial.

Finalmente, existen nueve accesos principales a la ciudad de Córdoba y son los siguientes:

- Desde San Francisco y Santa Fe: la ruta nacional N° 19.
- Desde Villa María, Rosario y Buenos Aires: ruta nacional 9 Sur
- Desde San Agustín, Río Cuarto y Santa Rosa (La Pampa - ruta nacional N° 35) por la ruta nacional N° 36.
- Desde Alta Gracia, Santa Rosa de Calamuchita, Villa General Belgrano, Embalse y Río cuarto; la ruta provincial N°5
- Desde Villa Carlos Paz, Villa Dolores y Mina Clavero; y desde las provincias de San Juan y San Luis: ruta nacional N°20
- Desde La Calera: ruta provincial E55
- Desde Villa Allende: ruta provincial E54
- Desde Jesús María, Santiago del Estero, San Miguel de Tucumán, Salta y San Salvador de Jujuy por la ruta nacional 9N
- Desde Villa Allende y Ascochinga por la ruta provincial E54.

Figura N° 4: Principales accesos a la Ciudad de Córdoba



Fuente: Guía Turística Argentina del ACA.

Los aspectos que se analizarán en el presente trabajo de graduación son:

- Transporte de acceso
- Alojamiento
- Oficinas de informes turísticos
- Circuitos y recursos turísticos

### *Transporte de acceso*

En esta sección se analizarán las terminales de acceso a la ciudad. Antes de comenzar es preciso aclarar que, para facilitar el análisis, las estaciones se dividirán, según el medio en terrestres, acuáticas o aéreas. Al ser una provincia mediterránea y no tener ríos caudalosos, a la ciudad de Córdoba no se puede acceder por medios acuáticos, por lo que no existe ningún puerto que se deba analizar y relevar. Sin embargo, Córdoba posee estaciones terminales terrestres y aéreas, que serán estudiadas a continuación. En cuanto al medio terrestre, Córdoba tiene dos estaciones terminales de colectivos, la nueva estación terminal de ómnibus de Córdoba (NETOC) y la estación terminal de minibús.

La nueva estación terminal de ómnibus tiene 39 plataformas, boleterías de 58 empresas de servicios regulares y 7 empresas de servicio diferencial; éstas conectan Córdoba con destinos locales, nacionales e internacionales. Las puertas de ingreso a la misma son accesibles, ya que tienen rampas que salvan los desniveles y una franja naranja que contrasta visualmente con el entorno. Interiormente, la terminal tiene escaleras con barandas a ambos lados, asimismo existen ascensores para aquellas personas que no puedan utilizarlas. En cuanto a los sanitarios, el recorrido hasta los mismos es accesible, sin embargo, en muchos de ellos hay escalones. Los espacios de espera son amplios, permitiendo la circulación de personas en silla de ruedas y cuentan con asientos. La información sobre las salidas y llegadas de colectivos se realizan únicamente por altavoz, sin existir ningún tipo de medio de información alternativo. Finalmente, los perros guías están permitidos dentro de la terminal y el personal que se encuentra en contacto con el público no está capacitado en el lenguaje de señas.

La terminal que se encuentra en el Mercado Sud posee sólo 9 plataformas y empresas que conectan a Córdoba con otros destinos provinciales. Se puede decir que ésta es totalmente inaccesible, ya que la única forma de ingresar a las boleterías (que se encuentran en una especie de subsuelo) es mediante escaleras y el interior

de la misma es pequeño, lo que puede dificultar la circulación de determinadas personas. El anuncio de partida de un minibus es anunciado por su conductor.

Finalmente, al aeropuerto internacional "Ing. A. Taravella", ubicado a 9 kilómetros del centro de la ciudad, arriban líneas aéreas provenientes de destinos nacionales e internacionales; dichas empresas son: Pluna, Sol Líneas Aéreas, Andes, Aerolíneas Argentinas, LAN, Copa Airlines y Gol Linhas Aéreas.

Tabla N°3: Líneas aéreas que arriban al aeropuerto internacional de Córdoba

Transporte de Acceso				
Medio	Empresas	Bandera	Intern	Nac.
Aéreo	Pluna	Uruguay	X	
	Sol	Argentina	X	
	Andes	Argentina		X
	Aerolíneas Argentinas	Argentina	X	
	Lan	Chilena	X	
	Copa	Panameña	X	
	Gol	Brasilera	X	

Fuente: Aeropuertos Argentina 2000<sup>34</sup>. Elaboración propia.

El ingreso al aeropuerto es totalmente accesible, todo al mismo nivel y en caso de haber un desnivel hay rampas que lo corrigen. Las puertas, corredizas y de vidrio, además de permitir el paso de una silla de ruedas, tienen una franja gris que cumple la función de contrastar. El aeropuerto cuenta con dos ascensores, como medio alternativo a las escaleras. Además de anunciar los arribos y las partidas por altavoz, el aeropuerto cuenta con paneles informativos y teléfonos para hipoacúsicos en donde se detalla la misma información. Cada planta cuenta con una batería de sanitarios comunes y uno adaptado a discapacitados. Los perros guías están permitidos dentro del edificio, siempre y cuando esté trabajando, es decir, en compañía de la persona ciega. Finalmente, el personal de atención al cliente está capacitado para brindar atención personalizada a todos los pasajeros y usuarios que necesiten asistencia especial, sin embargo no está capacitado en el lenguaje de señas.

<sup>34</sup> <http://www.aa2000.com.ar/>



### *Alojamiento*

Según datos obtenidos de la Encuesta de Ocupación Hotelera realizada por el INDEC, al mes de Abril de 2009 la ciudad cuenta con un total de 112 alojamientos turísticos y 247.050 plazas disponibles<sup>35</sup>. Sin embargo, cabe hacer la diferencia entre establecimientos hoteleros y extra-hoteleros. El grupo de los hoteleros, conformado por los hoteles de todas las categorías y los apart-hoteles, cuenta con 78 establecimientos y 215.040 plazas, es decir más del 69% del total de alojamientos y el 86% de las plazas existentes en la ciudad pertenecen a esta categoría. Mientras que el conjunto de los extra-hoteleros está conformado por los hospedajes, residenciales y los hostels, suma en total 32.010 plazas distribuidas en 34 establecimientos<sup>36</sup>.

Según el relevamiento realizado por la Agencia Córdoba Turismo, muy pocos establecimientos turísticos cumplen con los requisitos de accesibilidad exigidos por la ley provincial de alojamientos y campamentos turísticos, es decir, una habitación acondicionada a personas con discapacidad motriz. Además, sólo algunos alojamientos están adaptados a otros tipos de discapacidades, como la visual y la auditiva, es decir, cuentan con ascensor cuya botonera está escrita en Braille e indica mediante un parlante el piso en el que se encuentra ó poseen el menú del restaurante en braille.

### *Oficinas de información turística*

Existen cinco oficinas de informes turísticos a cargo de la Dirección de Turismo de la Municipalidad de Córdoba. Cuatro de ellas funcionan de lunes a domingos y la restante sólo los sábados y domingos. Las cuatro primeras están ubicadas en: el Cabildo, la terminal de ómnibus, el Aeropuerto Internacional Córdoba y el Shopping Patio Olmos; finalmente la que está abierta solamente los fines de semana se encuentra en el Obispo Mercedario.

En cuanto a la oficina de informes turísticos que se encuentra en el Cabildo, se puede decir que a nivel arquitectónico y comunicacional no es accesible, pues ni las puertas ni el mostrador permiten el acceso y/o acercamiento de personas en sillas de ruedas.

---

<sup>35</sup> Las plazas disponibles son el número total de camas fijas y supletorias. Una cama matrimonial se contabiliza como 2 plazas. Están multiplicadas por la cantidad de días que se encuentra abierto cada establecimiento.

<sup>36</sup> Para más información ver Anexo N°3: El sector hotelero de la Ciudad de Córdoba según el INDEC.

Por otro lado, la oficina de información turística que se encuentra en el Shopping Patio Olmos, sirve de apoyo en los horarios en que las otras oficinas están cerradas. El ingreso al Patio Olmos dispone de rampas accesibles, sin embargo las puertas de vidrio no tienen las franjas horizontales que contrasten visualmente para advertir de su existencia a las personas con problemas visuales. Al igual que en la oficina del Cabildo, el mostrador es alto y no tiene una zona de acercamiento.

Finalmente, el acceso al puesto de información que se encuentra en el aeropuerto es accesible, pues se encuentra todo el itinerario al mismo nivel. Sin embargo, al igual que en las otras oficinas, el mostrador no permite el acercamiento de personas en silla de ruedas.

En estas oficinas, los informantes, además de tener el material promocional convencional, cuentan con material gráfico adaptado para las personas con discapacidad visual. Uno de ellos es un folleto elaborado por la Agencia Córdoba Turismo sobre los hoteles con facilidades para los discapacitados, además hay una versión del mismo folleto en Braille. El otro proporciona información sobre la manzana jesuítica en Braille<sup>37</sup>. Por otro lado, la letra del material promocional común (planos turísticos de la ciudad, folletos sobre la manzana jesuítica y el centro de la ciudad) puede resultar demasiado pequeña para las personas de la tercera edad y con problemas de visión. Finalmente, el personal de la oficina de informes no pueden comunicarse con personas sordo-mudas debido a que no conocen el lenguaje de señas.

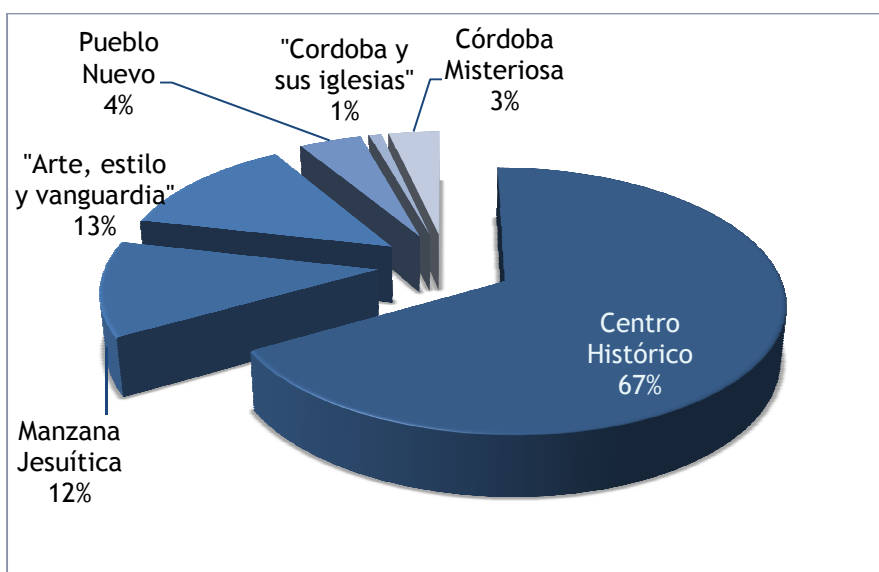
### *Circuitos y recursos turísticos*

Como ya se comentó, la Dirección de Turismo de la Municipalidad de Córdoba ha creado y puesto a disposición de los visitantes circuitos turísticos y visitas guiadas. Los circuitos agrupan los atractivos teniendo en cuenta una temática similar: “Pueblo Nuevo”, “Paseo en el Tiempo, Cultura Patrimonio de la Humanidad”, “Centro Histórico, un encuentro con la memoria”, “Religión, Arte e Historia. Iglesias de Córdoba”, “Córdoba Misteriosa” y “Arte, estilo y vanguardia”. De estos 6 circuitos, por razones de practicidad se escogerán solamente tres: Manzana Jesuítica, Centro histórico y Arte, Estilo y Vanguardia; por ser los que mayor cantidad de turistas atrajeron durante el 2008.

---

<sup>37</sup> Ver Anexo N°4. Material promocional en Braille de la manzana jesuítica.

Gráfico N°1: Visitas guiadas de cortesía realizadas por la Dirección de Turismo



Fuente: Observatorio turístico de la Dirección de Turismo de la Ciudad de Córdoba

“Arte, estilo y vanguardia”, es un circuito turístico de una hora de duración que recorre la antigua Av. Argentina (hoy Avenida Hipólito Irigoyen) para admirar las fachadas de edificios con una marcada importancia arquitectónica de principios de siglo XX. Los sitios que se visitan son la Fachada de Patio Olmos (ex escuela Olmos), la Plazoleta Vélez Sarsfield, el Arzobispado, el Museo de Antropología, el Paseo del Buen Pastor, la Iglesia Padres Capuchinos, el Palacio Ferreyra, la Plaza España y el Museo Emilio Caraffa.

En cuanto al estado general del circuito, se puede decir que se encuentra en condiciones regulares para ser transitado por personas con alguna discapacidad. Si bien la Avenida Hipólito Irigoyen ha sido ensanchada recientemente, durante todo el recorrido sólo hay bancos o áreas de descanso en el Patio Olmos y en el Museo Emilio Caraffa; además en muchos casos los rebajes de los cordones están muy deteriorados y en otros los barrales son inexistentes. El mobiliario urbano está correctamente ubicado y no son un obstáculo para personas con discapacidad.

Este circuito solamente permite observar los edificios desde su exterior, sin embargo, por razones de importancia se relevaron el Museo Superior de Bellas Artes Evita y el Museo Provincial de Bellas Artes Emilio Caraffa.

## Museo Superior de Bellas Artes Evita

---

Historia. El Museo Superior de Bellas Artes Evita, está ubicado en el Palacio Ferreyra. Éste fue construido en 1916 a instancias del Dr. Martín Ferreyra. En octubre de 2007 fue la inauguración oficial del museo.

Muestras. Las obras de diversos autores (Gonzaga Cony, Genaro Pérez, Caraffa, Octavio Pinto, Cardeñosa, Malanca, Cerrito, Fader, Spilimbergo, Picasso, Goya, entre otros) están organizadas alrededor de distintos núcleos conceptuales: la pintura europea de la Colección Inicial, El retrato I y II, El paisaje, Modernidad I y II y Actualidad; y un segmento destinado a la Colección Gráfica y Escultura.

Estacionamiento. El museo no cuenta con un estacionamiento propio, sin embargo es posible estacionar en la Av. Irigoyen, no obstante, no existen plazas reservadas para discapacitados.

Acceso. Al museo se accede por una rampa que permite corregir el desnivel que existía en el edificio original.

Comunicaciones internas. El ingreso a la recepción del museo es totalmente accesible, puesto que está al mismo nivel que la puerta de ingreso. Para acceder a los distintos niveles del museo existen escaleras y medios alternativos a éstos como los ascensores y, en algunos casos, rampas.

Sanitarios. El museo cuenta con dos tipos de sanitarios: comunes y para discapacitados. El recorrido hasta los mismos es accesible, sin embargo para poder ingresar a los baños comunes existe un pequeño escalón con una banda texturada en el suelo. Ambos baños se encuentran en el nivel -1.

Salas de exposición. Las puertas de entrada a cada sala son anchas, por lo que permiten el paso de una persona en silla de ruedas; además, en cada una de las salas hay, por lo menos, un banco que permite a las personas sentarse y descansar. Las obras expuestas, por medidas de seguridad, no pueden ser tocadas por las personas. Para indicar el nombre del autor y de la obra de cada pintura y escultura hay pequeños carteles blancos con letras negras. Finalmente, las obras se encuentran directamente iluminadas, lo que favorece la concentración de la visión en los detalles.

Actividades. Durante todo el mes de octubre y noviembre, en el palacio Ferreyra se llevarán a cabo talleres relacionados con la exposición temporal de "La Poética del Papel" de Eduardo Chillida.

Taller N°1: Líneas de poesía. El taller consiste en una dinámica de promoción del juego, la indagación de temas y posibles sentidos de la obra de arte. Este está destinado a alumnos de escuelas primarias y secundarias.

Taller N°2: "La poética del Papel". Acercamiento al pensamiento del artista, reflexión y producción. Se propone una jornada de taller que posibilite la comprensión del pensamiento como guía en el proceso de trabajo del artista. También se abre la posibilidad de explorar y conocer las cualidades plásticas y expresivas de los materiales con características similares a los empleados por Chillida. Actividades desarrolladas para personas no videntes y todas aquellas personas interesadas.

Taller N°3: "Elektro-Doméstico". En el taller se explorará la dimensión del espacio en la vivencia del sonido y la música, utilizando el ámbito en donde transcurren y sus posibilidades sonoras (electrodomésticos, objetos, resonancias, distancias) en estructuras sonoras y músicas de nuestra propia creación. Destinado a chicos de 10 a 16 años.

Material de comunicación. El museo cuenta con un folleto en donde consigna la historia del Palacio Ferreyra, la colección y la exposición del museo y planos de cada sala y las distintas salas y exposiciones que se pueden encontrar en cada una de ellas. El fondo del mismo es de un gris muy claro y letras (pequeñas) en negro y fucsia. A razón de los talleres, el Museo Evita junto con el Centro Cultural España-Córdoba crearon folletos comunes y en sistema braille con información de Eduardo Chillida y los talleres.

Personal. Hay dos personas que trabajan en el museo que están realizando un curso para aprender el lenguaje de señas.

Como conclusión se puede decir que el Museo Superior de Bellas Artes Evita es accesible, mayormente, para las personas con discapacidad motora y las personas de la tercera edad; ésto se debe a que la estructura arquitectónica del Palacio Ferreyra permite a las personas que utilizan silla de ruedas moverse dentro del mismo sin ningún tipo de problema y a que en todas las salas de exhibición hay bancos para que las personas mayores puedan descansar y luego continuar con la visita por el museo.

Sin embargo, el museo no es accesible para los discapacitados visuales debido a que ni la folletería ni los carteles indicativos son accesibles para las personas con esta discapacidad. No obstante, en este momento, hay disponibles folletos especiales en Braille y audio-guías para la exposición temporal de Chillida.

Museo Provincial de Bellas Artes Emilio Caraffa - MEC

---

Colección. Los orígenes de este conjunto patrimonial se remontan hacia 1911. A lo largo del tiempo, la colección ha ido creciendo con sucesivas compras y donaciones orientadas a dar cuenta de la producción plástica local. Con un total que supera hoy las mil piezas, y reuniendo obras que van desde fines del siglo XIX hasta el presente, la colección se convierte así en un importante archivo que permite leer, a través de obras y documentos, diversos procesos vinculados al desarrollo de esa escena artística ampliada.

Estacionamiento. El museo no cuenta con un estacionamiento propio ni en las inmediaciones.

Acceso. El acceso al museo se encuentra al mismo nivel que la vereda. Las puertas de ingreso a la recepción son accesibles y tienen franjas blancas horizontales.

Recepción - Mostradores. Ni en la recepción del museo ni en el interior del mismo hay paneles que indiquen los diferentes lugares del museo.

Comunicaciones internas. Para acceder a los distintos niveles y salas del museo existen escaleras (con barandas a ambos lados), y en los casos en los que ha sido posible, los pequeños desniveles han sido salvados por medio de rampas. Además, existe un ascensor que comunica la planta baja con los restantes niveles del edificio.

Sanitarios. Los sanitarios del museo se encuentran en el nivel 0 del mismo. Si bien el interior del mismo es accesible, el recorrido hasta los mismos no lo es.

Salas de exposición. Éstas son amplias y permiten el desplazamiento de las personas en silla de ruedas y solamente en algunas salas hay bancos. En lo que a las obras de arte se refiere, estas no pueden ser tocadas, están directamente iluminadas y los carteles que consignan el nombre de la obra y del autor son pequeños, de fondo blanco y letras negras.

Actividades. El museo cuenta con un área de educación que desarrolla y organiza visitas y actividades creativas para distintos públicos: escuelas de nivel primario y secundario y para personas con discapacidades. Estas actividades especiales (es decir, para personas discapacitadas) se realizan con reserva previa y consisten en una visita por todo el museo o bien por alguna de las exposiciones en particular y luego un taller que se adecua a las necesidades especiales de cada grupo para poder lograr una comprensión general de lo que se ha visto en la visita.

Material de comunicación. El MEC cuenta con un folleto específico de cada exposición temporal que se realiza. En él se detallan brevemente las muestras y se ubica en el mapa las salas en donde se encuentran. La desventaja de estos folletos es la letra, ya que es muy pequeña y puede resultar dificultoso de leer para las personas con problemas visuales. Sin embargo, desde el área de educación, se está planificando realizar algunos ejemplares en braille del museo y de la colección permanente solamente.

Personal. Dentro del museo, hay dos personas que se encuentran capacitándose en Lenguaje de Señas.

Para concluir, se puede decir que el MEC es accesible principalmente a los turistas con discapacidad motora, ya que las barreras arquitectónicas han sido salvadas mediante prótesis; sin embargo, en muchos casos, las personas en silla de ruedas no pueden aproximarse a las obras de arte para apreciar los detalles por la falta de espacio de acercamiento de las vitrinas. En cuanto a los otros tipos de discapacidades permanentes se están tomando algunas medidas y proyectando líneas de acción para hacer del MEC un museo para todos. Las personas de la tercera edad y aquellas con dificultades visuales pueden encontrar problemas para leer los carteles indicativos de cada cuadro y/o escultura puesto que la letra de los mismos es muy pequeña.

El otro circuito es: “Centro histórico y Manzana Jesuítica”; con él los turistas pueden conocer una parte de la historia social, cultural y religiosa del país y descubrir la obra que llevó a cabo la Orden de los jesuitas, visitando museos o algunas de las Iglesias más antiguas de América del Sur. El recorrido tiene una duración de aproximadamente dos horas y los atractivos que están incluidos en el mismo son: Plaza San Martín, Iglesia Catedral, Cabildo de la Ciudad, Iglesia Compañía de Jesús, Universidad Nacional de Córdoba y el Colegio Nacional del Monserrat.

Se puede decir que el recorrido se encuentra en condiciones regulares para ser transitado por personas con discapacidad, ya que existen algunos obstáculos para estas personas. Las peatonales que rodean a la Plaza San Martín son adoquines irregulares, mientras que las veredas de la calle Obispo Trejo están rotas lo que complica la circulación de las personas con discapacidad motora y visual. En este circuito las rampas que salvan el nivel entre la calle y la vereda están en mal estado y otros no tienen las barandas a ambos lados. Tanto en la Plaza San Martín como en todo el recorrido hay mobiliario urbano en donde las personas pueden sentarse a descansar para luego continuar con el circuito. En cuanto a las guías que realizan este itinerario no conocen el lenguaje de señas, aunque consideran que es muy importante.

#### Plaza San Martín

---

Historia. La Plaza San Martín, fue establecida en la primera traza de la ciudad allá por 1577. En 1876 se instalaron dos fuentes de mármol de Carrara de José Allio y en 1916 estableció en su centro una estatua ecuestre en homenaje al General José de San Martín, donada por los escultores Fontana y Locatti. Además, desde esta Plaza parten todas las rutas provinciales de Córdoba.

Accesibilidad: En todas las esquinas de la plaza hay rebajes que nivelan el cordón de la vereda con la calle. Además, con la remodelación de la misma, efectuada en Julio de 2009, se han instalado bancos; sin embargo, el piso continúa encontrándose muy deteriorado, ya que éste no fue arreglado.

#### El cabildo y el Museo Histórico de la Ciudad

---

Historia. Las primeras construcciones del *Cabildo* datan del 1588, pero este edificio de estilo colonial fue terminado en 1784 por el ingeniero Juan Manuel López bajo el gobierno del marqués de Sobremonte. En este edificio se concentraban todas las actividades civiles de la antigua Córdoba.

Muestras. Aquí se encuentra el Museo Histórico de la Ciudad. El mismo fue creado en 1980 para mostrar y dar a conocer la evolución de la vida en Córdoba. Por lo tanto, los objetos que son exhibidos van desde obras de arte hasta evidencias arqueológicas, pasando por fotografías, maquetas, dibujos, indumentaria y accesorios, juguetes, ornamentaciones arquitectónicas y muebles.



Acceso. El único acceso accesible (es decir, con rampas) que existe en el cabildo se encuentra en la calle Deán Funes, los otros dos se realizan mediante pequeñas escaleras. Las puertas de ingreso son de madera y dobles por lo que permiten el paso de una silla de ruedas. Además en el acceso principal al museo hay una placa en braille que explica brevemente la historia del Cabildo y las exposiciones del museo.

Lobby - Mostradores. El mostrador de la recepción del museo es bajo, y permite el acercamiento de personas en silla de ruedas.

Sanitarios. Los sanitarios se encuentran en la planta baja del edificio y son totalmente accesibles, cuentan con puertas anchas y un baño por género adaptado para personas con discapacidad motora que se desplaza en silla de ruedas.

Salas de exposición. En general las salas son accesibles, sin embargo para bajar a las celdas el único medio disponible es una escalera angosta. Una forma alternativa para aquellas personas que no puedan descender por la misma es asomarse a las ventanas interiores para mirar el interior de las celdas. Asimismo, el sector en donde se encuentran las estatuas no permite el acercamiento de personas en silla de ruedas porque las mismas se encuentran en un desnivel.

Personal. Las personas que trabajan en el museo no conocen el lenguaje de señas ni saben cuál es la forma adecuada de tratar a una persona con discapacidad.

## Iglesia Catedral de Córdoba

---

Historia. La historia de la *Iglesia Catedral* se remonta a los primeros años de vida de Córdoba, cuando se le asigna, en el primer plano de la ciudad su lugar definitivo. Aproximadamente 200 años después (en 1782) la obra fue finalizada, por lo tanto es posible observar distintos estilos arquitectónicos en la misma. De esta arquitectura sobresale la cúpula barroca; sus dos torres campanarios, donde se han incorporado elementos indígenas a su decoración y los lienzos de las bóvedas que fueron realizados sobre bocetos del artista Emilio Caraffa entre los años 1908 y 1914. Finalmente, el templo guarda, entre otras, las tumbas de Fray Mamerto Esquiú, el Deán Gregorio Funes y el general José María Paz, declarados “Sepulcros Históricos”.

Acceso. El ingreso a la Catedral se realiza mediante dos pequeñas escalinatas; sin embargo hay una rampa que corrige sólo la primera escalinata que llega a la

explanada de la iglesia. Para ingresar a la catedral propiamente dicha hay escalones que todavía no han sido corregidos por alguna prótesis.

La otra parte del recorrido es la manzana Jesuita. Ésta fue declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en el 2000; no obstante, la historia se remonta al 1599. Cuando los jesuitas llegaron a Córdoba, las autoridades del Cabildo le donaron a la Orden la manzana que originalmente estaba destinada a las monjas, para que construyeran allí su casa. En la escritura de donación figuraba la ermita que los franciscanos habían levantado años antes en esos terrenos. Desde ese momento, los jesuitas comenzaron su labor de evangelización y educación, estableciendo el Colegio Máximo, la Iglesia de la Compañía de Jesús, la Capilla Doméstica y el Colegio Monserrat.

#### Iglesia de la Compañía de Jesús

---

Historia. En 1640, los Jesuitas comenzaron a construir esta iglesia, la cual fue terminada en el año 1676. El estilo general es “románico”, mientras que las torres son de estilo “alto peruano”; en forma de cruz latina con una capilla a cada lado. Tiene tres puertas, una era la entrada principal a la Universidad, otra la entrada a la Capilla de los Españoles y la última la entrada a la Capilla de los indígenas. En el interior, se destaca la bóveda construida en forma de quilla invertida, las cincuenta “empresas sacras” (cuentan en síntesis la historia de la Compañía de Jesús) y el púlpito.

Acceso. Existe una rampa por calle Caseros por el que se accede a la explanada principal de la iglesia que se encuentra al mismo nivel que el ingreso a la iglesia propiamente dicha. En el interior de la misma, los pasillos son anchos, hay poca iluminación y cuando se quiere pasar a la Capilla de los Nativos hay un pequeño desnivel que no ha sido compensado.

#### Museo de la Universidad Nacional de Córdoba

---

Historia. Para cumplir su misión de educación, la orden abrió, en el primer cuarto del Siglo XVII, el Colegio Máximo, en donde los alumnos recibían clases de filosofía y teología, sin embargo no estaban habilitados para otorgar títulos oficiales. El 8 de agosto de 1621 el Breve Apostólico del Papa Gregorio XV otorgó al Colegio Máximo la facultad de conferir grados, esto fue ratificado por el monarca Felipe IV a través de la Real Cédula del 2 de febrero de 1622, ese año se declaró inaugurada

la Universidad. Siendo, de esta forma, la primera universidad de Argentina y la cuarta en América. En cuanto al edificio original contaba con una sola planta y correspondía a la tipología de convento urbano. El patio mayor fue el primer jardín botánico.

Muestras. En el Salón de Grados se encuentra el Museo *Histórico* de la Universidad, en el que se podrá conocer las costumbres y las ceremonias académicas que tuvieron lugar en la universidad desde el período colonial.

Acceso. Para ingresar al museo hay una rampa en la entrada. Mientras que, para entrar a la recepción hay un desnivel sin rampa.

Salas de exposición. Para pasar de sala en sala las puertas son angostas, tienen escalones y las vitrinas en donde se exponen los libros están muy bien iluminadas, pero no permiten el acercamiento de las personas en sillas de ruedas, ya que tienen forma de cubo hasta el piso.

Actividades. El museo no tiene programadas actividades especiales para personas con discapacidad.

Material de comunicación. El folleto que disponen en la recepción del museo cuenta, de forma breve, la historia de la Orden Jesuita y la arquitectura de la Manzana Jesuítica. Es importante destacar que el folleto no es accesible para personas de la tercera edad ni para aquellas que tienen dificultades visuales ya que la letra del mismo es demasiado pequeña.

Personal. El personal que trabaja en la atención al público del museo, así como las guías que realizan las visitas, no tiene conocimientos sobre como atender a las personas discapacitadas ni conoce el lenguaje de señas

#### Colegio Nacional de Monserrat

---

Historia: Por otro lado, en 1687<sup>38</sup> el presbítero Ignacio Duarte y Quirós creó el *Real Colegio Convictorio de Nuestra Señora de Monserrat*, instalado en la antigua casa de los Duarte; sin embargo la habilitación oficial fue otorgada en abril de 1693. En el sótano del colegio funcionó la segunda imprenta del territorio del Río de la Plata, la cual tuvo una vida corta ya que desde las primeras publicaciones (1766)

---

<sup>38</sup> <http://www.cnm.unc.edu.ar/paginas/instituc.htm>

hasta las últimas transcurrió sólo un año. En 1782, se trasladó a la sede que ocupaba el Colegio Máximo, donde funciona hasta hoy.

Acceso. Si bien las puertas de ingreso al colegio son anchas, hay que sortear escalones y pequeñas escalinatas para lograrlo.

Comunicaciones interiores. Para acceder a las distintas plantas hay escaleras, con barandas a ambos lados y bandas texturadas; los pequeños desniveles no cuentan con rampas. Sin embargo, el colegio también dispone de un ascensor, pero no es accesible a las personas con discapacidad motriz que utilizan silla de ruedas.

Sanitarios. En cada piso hay baños, si bien en cada uno hay uno adaptado para personas con una discapacidad motriz, el recorrido hasta los mismo no es accesible.

El Colegio Nacional de Monserrat es totalmente inaccesible para las personas con discapacidad motora, visual y auditiva, así como también para las personas de la tercera edad. Esto se debe a que ni la estructura arquitectónica ni el aspecto comunicacional han sido adaptados para que éstas personas disfruten de este lugar con los menores riesgos posibles. Además tampoco hay actividades programadas u organizadas para que estas personas con discapacidades lo aprovechen.

### *Segmento de mercado actual*

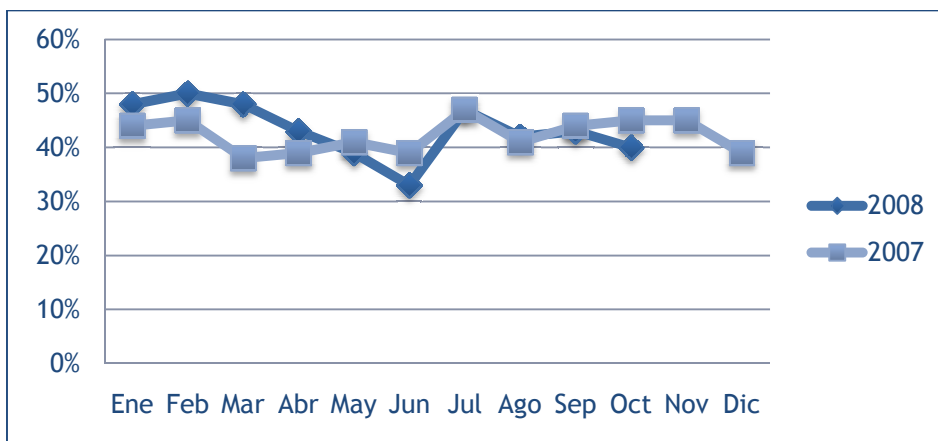
Finalmente, se analizarán en forma breve, los datos estadísticos más relevantes del turismo de la Ciudad de Córdoba como ser la ocupación hotelera, las pernoctaciones y el perfil de los turistas que arribaron en el 2008.

Por un lado, del análisis de la ocupación hotelera de la ciudad de Córdoba, es posible afirmar que los meses de Febrero (50%), Enero, Marzo (ambos con 48%) y Julio (47%) son los que presentan los mayores índices del año 2008. Mientras que los meses de Mayo (39%), Junio (39%) y Octubre (40%) del mismo año fueron los que mostraron los menores. Así mismo, tomando como referencia el promedio del período Enero-Octubre de 2008<sup>39</sup> y comparándolo con el mismo periodo del año 2007, se puede observar un aumento del 1% en la ocupación de los establecimientos hoteleros.

---

<sup>39</sup> Datos disponibles al momento de la realización del presente trabajo en la página del INDEC. [www.mecon.indec.gov](http://www.mecon.indec.gov).

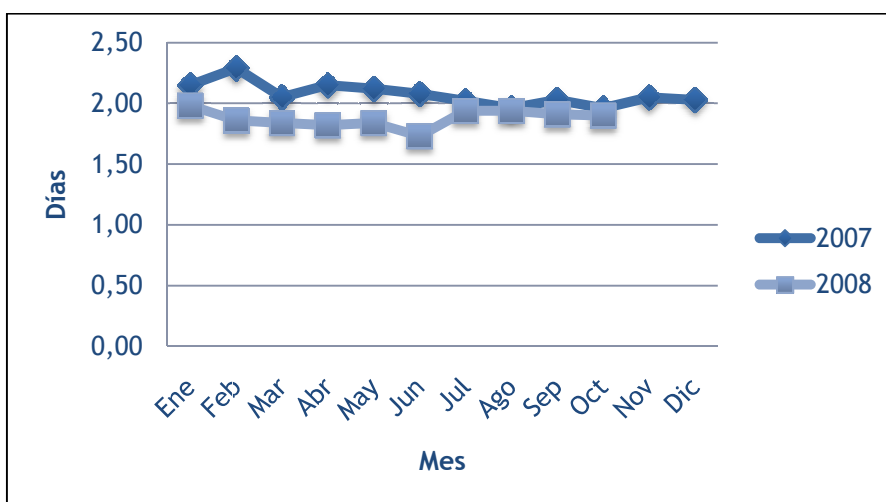
Gráfico N° 2: Porcentaje de Ocupación Hotelera - 2007/08



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INDEC

En cuanto al promedio de pernотaciones de los turistas, se puede decir que los meses en donde las personas pernотan más días en la ciudad son Enero (1,98), Julio, Agosto (1,94) y Septiembre (1,91)<sup>40</sup>.

Gráfico N°3: Porcentaje de pernотaciones

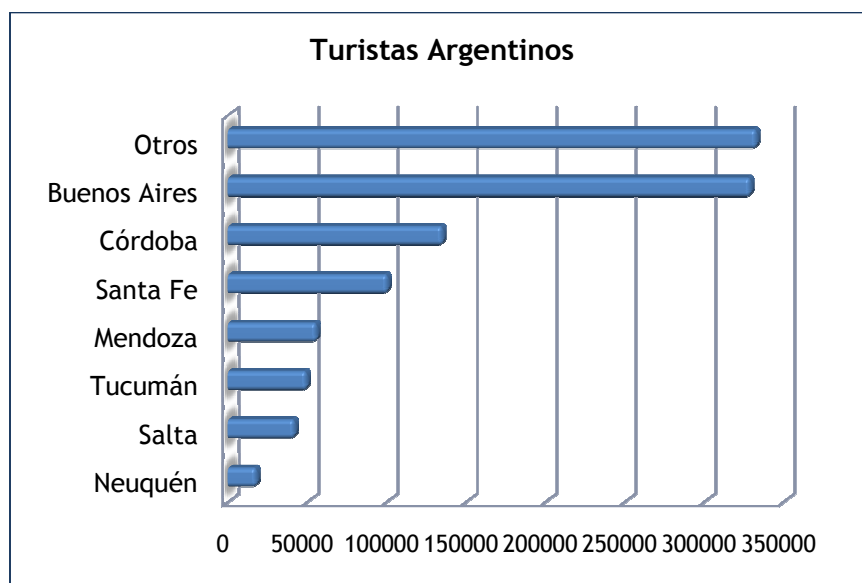


Fuente: INDEC.

Por otro lado, los turistas que arribaron a la ciudad de Córdoba en 2008 proceden de Argentina; principalmente de la Provincia de Buenos Aires, el interior de Córdoba y Santa Fe. En cuanto a las personas que llegaron desde el exterior, se observa que la mayoría de ellas provienen de países del Mercosur.

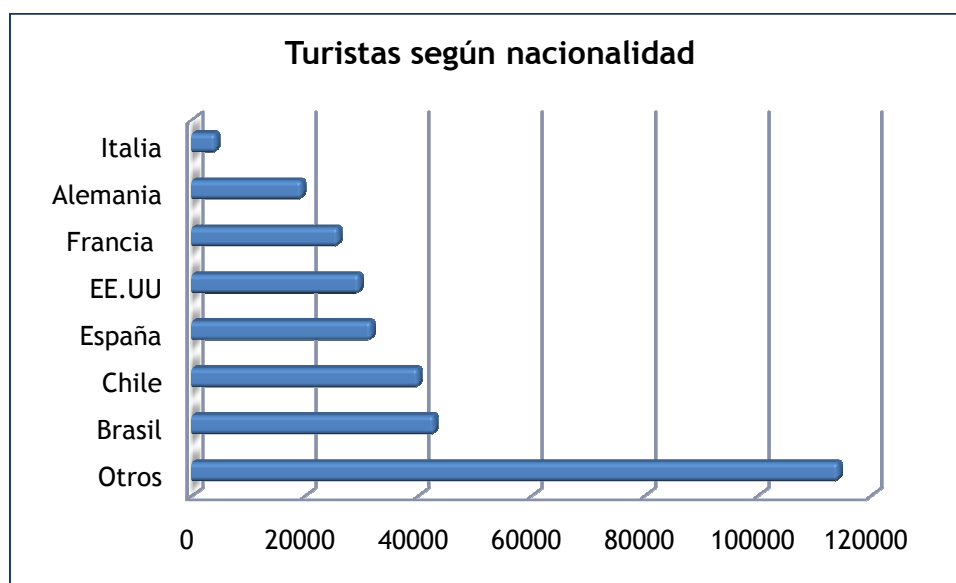
<sup>40</sup> Para más información ver Anexo N° 5: Ocupación hotelera y promedio de pernотaciones.

Gráfico N°4: Procedencia de los turistas que arribaron a la ciudad de Córdoba



Fuente: Observatorio Turístico de la Dirección de turismo.

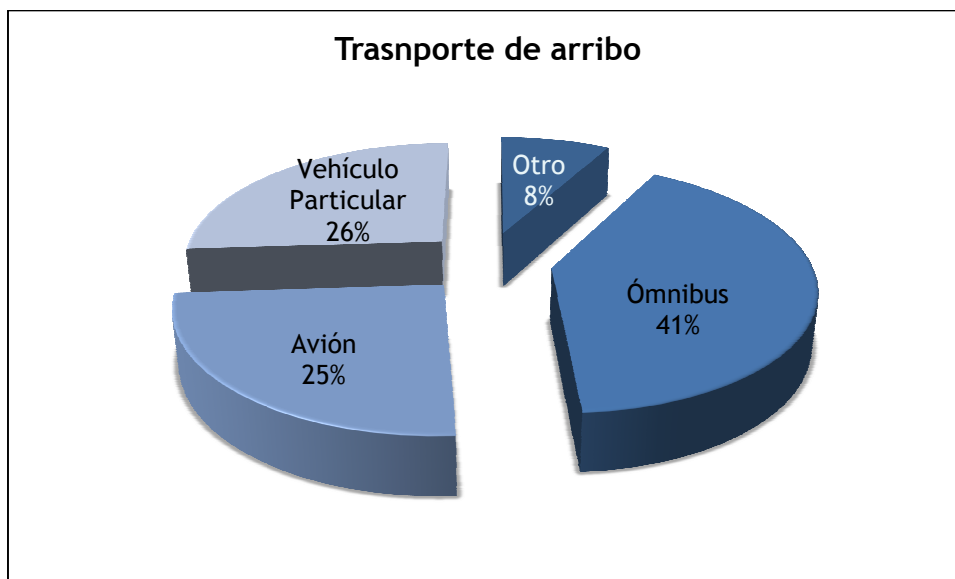
Gráfico N°5: Procedencia de los turistas que arribaron a la ciudad de Córdoba



Fuente: Observatorio turístico de la Dirección de Turismo.

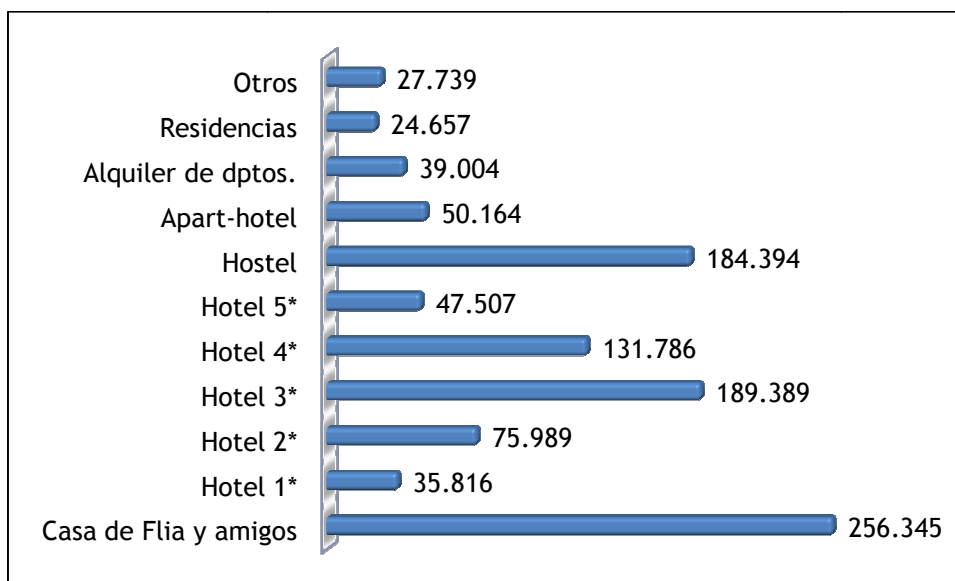
La edad de los turistas está comprendida entre los 28 y 50 años, seguidos por los jóvenes de 19 a 27 años. El principal motivo de la visita a la ciudad fue por Ocio y Vacaciones acaparando el 46% de los turistas encuestados. Estos turistas vienen con su familia, pareja y solos. Los turistas se trasladaron hasta la ciudad fundamentalmente en ómnibus y se alojaron en casas de familiares o amigos, en hoteles tres estrellas y en hostels.

Gráfico N°6: Transporte de arribo de los turistas



Fuente: Observatorio turístico de la Dirección de turismo

Gráfico N°7: Tipología de alojamiento utilizado por los turistas



Fuente: Observatorio turístico de la Dirección de Turismo

En relación a las actividades que los turistas realizaron en la ciudad, los mismos manifestaron que pasearon por la ciudad, realizaron compras y salieron a comer (85%, 54% y 46% respectivamente)<sup>41</sup>.

<sup>41</sup> Para más información ver Anexo N°6: Análisis de la demanda turística de la Ciudad de Córdoba - Año: 2008.

## 5.2. Análisis Externo

### *Factores políticos*

En este apartado se analizarán los organismos que regulan y gestionan el sector turístico y las políticas turísticas desarrolladas por estos entes. En la esfera pública, el sector turístico de la República Argentina está administrado por:

- Secretaría de Turismo de la Nación
- Agencia Córdoba Turismo
- Dirección de Turismo de la Municipalidad de Córdoba.

### **Argentina**

A nivel nacional, la Secretaría de Turismo (en adelante, SECTUR), dependiente del Ministerio de la Producción, es la que se encarga del sector turístico. Ésta tiene como competencias la planificación, promoción y fomento mediante estrategias intersectoriales a nivel de la administración pública nacional en todo el ámbito del país, a cuyo fin se establecen herramientas para la concertación pública y privada de las políticas de la actividad turística y de los programas, proyectos y acciones que propenden a implementarlas<sup>42</sup>.

La SECTUR está conformada por dos sub-secretarías: la Técnica Administrativa y la de Turismo. La primera tiene por objetivo básicamente supervisar las cuestiones legales, económicas, financieras, presupuestarias, de recursos humanos y de informatización de la Secretaría. La Subsecretaría de Turismo debe asistir en el proceso de creación de planes y proyectos para lograr un desarrollo sustentable y competitivo de la oferta turística, desarrollar las estrategias de comunicación, elaborar las políticas de incentivo a las inversiones, realizar estrategias relacionadas con la calidad de las prestaciones turísticas, y controlar la actividad de las distintas direcciones que están a su cargo. Algunas de las actividades puntuales que la Secretaría de Turismo de la Nación viene llevando a cabo durante los últimos años son las siguientes: El Plan Federal de Turismo Sustentable, el Plan de accesibilidad, la creación del Instituto Nacional de Promoción Turística (en adelante, INPROTUR) y la Estrategia Marca País.

En agosto del año 2004, la SECTUR comenzó la tarea de diseñar una política de estado que encauce y articule factores dispersos para mejorar las condiciones de

---

<sup>42</sup> <http://www.turismo.gov.ar>



calidad y eficiencia que requiere el entorno internacional competitivo y el escenario interno limitado por las grandes diferencias interregionales. Con este objetivo se decidió crear una herramienta que guíe los esfuerzos y las iniciativas del sector hacia un horizonte común. En este marco se desarrolló el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (en adelante, PFETS). Este Plan pretende convertir a Argentina, hacia el año 2016, en el país mejor posicionado de Sudamérica por la calidad y diversidad de su oferta. Para lograr esto es necesario promover las condiciones de competitividad y el desarrollo equilibrado y sustentable del sector turístico. Las estrategias propuestas por el plan tienen su base en cuatro premisas fundamentales:

- Consolidación Institucional del turismo
- Sustentabilidad
- Desarrollo equilibrado del espacio turístico nacional
- Sistema de incentivos y estímulos para el desarrollo turístico regional

Dentro de la macro-fuerza “Sustentabilidad”, por un lado, existe una estrategia que pretende eliminar las barreras físicas para equiparar las oportunidades de disfrute de las actividades turísticas a todas las personas. Y, por otro lado, el proyecto 5.1.2. propone elaborar un programa federal de turismo social con el fin de posibilitar y garantizar el derecho al turismo a todas las personas. Las familias que tengan varios hijos en edad escolar y de escasos recursos, los jubilados y las personas con discapacidad serán los beneficiarios de este programa de turismo social. Las principales acciones a corto, medio y largo plazos planificadas son:

- Plan de Desarrollo Básico modelo del Turismo Social, identificando nuevos productos y destinos.
- Creación de una Red de apoyo que permita fortalecer y ampliar el sistema de turismo social existente para incorporar nuevos sectores de la población a los beneficios de esta actividad.
- Realizar un manual conceptual sobre “Turismo para Todos”

Basándose en el programa antes mencionado, la SECTUR está elaborando un “Plan de Turismo Accesible” y creó las “Directrices de accesibilidad en alojamientos hoteleros y guía de autoevaluación”. El Programa de Turismo Accesible tiene como finalidad realizar un relevamiento sobre accesibilidad en alojamientos turísticos hoteleros y extra hoteleros en diez destinos nacionales para confeccionar una Guía de Accesibilidad on-line con registro voluntario. Además, pretende desarrollar indicadores de calidad relacionados con el turismo accesible.

Las directrices de accesibilidad en Alojamientos Turísticos procuran sensibilizar a los alojamientos turísticos sobre los aspectos mínimos que deberían contemplar para atender las necesidades de las personas con discapacidades que se alojen. Están destinadas a los alojamientos hoteleros y extra hoteleros que deseen adaptar sus instalaciones a las personas con movilidad y/o comunicación reducida. Los objetivos del mismo son:

- Proveer un marco de referencia para la optimización de la prestación de los servicios destinados a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, actuando sobre problemáticas específicas, para una gestión que tienda hacia la excelencia.
- Establecer una normativa específica para la gestión de la calidad que promueva el mejoramiento de los servicios.
- Buscar la inclusión de todos los usuarios, promoviendo de manera integral la satisfacción de los mismos y facilitando la participación en las actividades que se desarrollen en los establecimientos.
- Orientar las intervenciones físicas que se han de considerar para la adaptación de los espacios de manera que no constituyan barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Proponer soluciones que se pueden realizar para lograr la inclusión de la totalidad de los usuarios.
- Propender a la concientización y capacitación de los recursos humanos sobre las formas de atención y trato hacia las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, a los fines de la atención debida al usuario.
- Proponer acciones de concientización de los diversos actores involucrados en la actividad.

Además, en el año 2005, la Sectur, basándose en la Ley Nacional de Turismo creó un ente responsable de la promoción turística del país en el extranjero. Este ente de derecho público no estatal se denomina Instituto Nacional de Promoción Turística (en adelante, INPROTUR) y está formado por miembros del sector público y privado. Tiene como misión posicionar a la Argentina como destino turístico internacional en los mercados emisores. Para lograrlo, el INPROTUR está facultado para diseñar y ejecutar planes, programas y acciones con el fin de promocionar el país en el exterior; investigar dichos mercados emisores y administrar sus fondos.

Finalmente, la estrategia Marca-País es una política que desarrolla unas estrategias para difundir la calidad de la oferta de Argentina, destacando sus valores positivos y diferenciales. Este conjunto de elementos comunicacionales sirve para diferenciar y posicionar de manera competitiva al país en el mercado internacional. En síntesis, la estrategia marca Argentina quiere mejorar la visión que tiene el resto del mundo sobre Argentina, con el fin de aumentar las exportaciones, el ingreso de turistas extranjeros y generar otras oportunidades de negocios internacionales.

### Córdoba

En la Provincia de Córdoba, bajo la dependencia directa del poder ejecutivo existe la Agencia Córdoba Turismo, sociedad de economía mixta. Ésta es la encargada de la promoción, regulación y supervisión de las actividades turísticas. La administración de la Agencia está a cargo de un directorio compuesto por miembros del sector privado y público. Entre sus principales actividades se puede mencionar: promover, asistir, regular, supervisar, fiscalizar y ejecutar los planes vinculados con la actividad turística; ejecutar los planes, programas y proyectos; promover y estimular inversiones públicas y privadas; diseñar las estrategias del sector turístico provincial para mantenerlo adaptado a las exigencias de mercado.

La Agencia Córdoba Turismo, en el marco general del PFETS, elaboró su Plan Estratégico de turismo sustentable de Córdoba. El mismo quiere “generar actuaciones estratégicas conducentes al desarrollo sustentable de la actividad turística en Córdoba, mediante la participación comprometida de todos los sectores del turismo de la provincia para el logro de una mejor calidad de vida para los habitantes, la protección del patrimonio provincial, el desarrollo cualitativo de la oferta, el incremento y la redistribución de los ingresos, basada en criterios de equidad y la consolidación de la imagen turística de la provincia”<sup>43</sup>. Los temas que se analizarán en este plan se ordenan en cinco campos de actuación que organizan y rigen la actividad turística:

- Gestión de la oferta: recursos turísticos. Pretende desarrollar los atractivos turísticos teniendo en cuenta criterios de sustentabilidad e integración.
- Gestión de la oferta: facilidades y servicios turísticos. Fijar criterios e implementar acciones para optimizar la calidad en materia de accesibilidad, equipamiento, instalaciones, infraestructura y servicios.

---

<sup>43</sup> Agencia Córdoba Turismo SEM. “Plan Estratégico de Turismo sustentable Córdoba”. Córdoba, 2006.

- Identificación y promoción de productos. Consolidar la imagen turística de Córdoba promocionando las diferentes regiones y corredores turísticos.
- Inversión. Desarrollar el sector a través de la inversión pública y la gestión de incentivos y financiamiento a emprendimientos privados que deseen invertir en Córdoba.
- Capacidad local de gestión turística. Identificar y evaluar la disponibilidad de dispositivos y de recursos que pueden ser considerados como medios o formas de actuar para la resolución de problemas planteados en términos de desarrollo turístico sustentable.

Del análisis de las potencialidades y conflictos de cada región, y teniendo en cuenta los campos de actuación mencionados con anterioridad, se crearon dieciséis líneas programáticas cada una con sus respectivos programas y proyectos:

- Puesta en valor de recursos turísticos
- Mejoramiento de la infraestructura
- Coordinación intersectorial e interjurisdiccional para el mejoramiento de los servicios generales
- Mejoramiento y creación de equipamiento y servicios turísticos
- Adecuación y creación de equipamientos e instalaciones para la recreación
- Desarrollo del turismo social
- Desarrollo integral de la promoción
- Identificación de perfiles de inversión y captación de inversiones
- Desarrollo de acciones de concientización
- Desarrollo de actividades de capacitación
- Adecuación de la legislación turística
- Fortalecimiento de las acciones de control
- Sistematización de la información
- Optimización de la calidad turística
- Asistencia técnica permanente a municipios
- Monitoreo, control y ajuste de las actuaciones del plan.

Como se aprecia, en el plan de turismo sustentable de la provincia no se tiene en cuenta al turismo dirigido a personas con discapacidad. Sin embargo, la Agencia Córdoba Turismo SEM ha lanzado recientemente un plan estratégico de accesibilidad, “Córdoba sin límites”. Éste tiene como objetivo que “las personas con discapacidad puedan tener iguales posibilidades que el resto de la población, a la hora de acceder

y disfrutar de los recursos del entorno social en el que conviven”. “Córdoba sin límites” consta de cuatro líneas estratégicas:

- La creación del Consejo Provincial de Accesibilidad para que asesore y colabore con la formulación de políticas en materia de accesibilidad.
- Integrar a gobiernos locales, organismos privados y de gestión formando una red de inclusión provincial con municipios y comunas.
- Suprimir barreras físicas, comunicacionales y sociales.

Finalmente “Córdoba, un destino accesible” propone capacitar al personal de oficinas de turismo y ámbitos culturales en lenguaje de señas, trato adecuado según tipo de discapacidad y señalización en braille. Así como también, diseñar y construir circuitos turísticos accesibles, instalaciones turísticas, equipamiento urbano y nuevos productos turísticos.

Como experiencia piloto se está aplicando en la ciudad de La Cumbre el proyecto "Alcanzando La Cumbre"; la implementación de jornadas de sensibilización, capacitación del personal de información y recepción al turista y creación de una página Web accesible son los puntos estratégicos de este programa.

Otro programa que desarrolló la Agencia Córdoba Turismo S.E.M. en conjunto con la Universidad Tecnológica Nacional (Facultad Regional Córdoba) es *Córdoba Calidad Turística* (en adelante, CCT). El CCT tiene como finalidad promover la utilización de un Sistema de gestión de calidad y medio ambiente en los establecimientos prestadores de servicios turísticos de la provincia, focalizado en la satisfacción del cliente y en el mejoramiento continuo de sus productos y oferta.

### **Ciudad de Córdoba**

Finalmente, en el estrato municipal, y dependiente de la Secretaría de Coordinación, Educación y Cultura, se encuentra la Dirección de Turismo. Esta área se encarga del turismo y debe promocionar a la ciudad de Córdoba y delimitar las estrategias para fortalecer e impulsar el turismo. Basándose en el Plan Estratégico de Córdoba (PECba), la dirección elaboró el “Plan Córdoba Destino Turístico”. El PECba contempla al turismo como “una actividad dinamizadora de la economía y la sociedad tanto por su potencial para generar ingresos como por su capacidad de producir impactos en materia cultural, urbana y ambiental<sup>44</sup>” El Plan de Destino

---

<sup>44</sup> [http://www.cordoba.gov.ar/cordobaciudad/principal2/default.asp?ir=2\\_11\\_1](http://www.cordoba.gov.ar/cordobaciudad/principal2/default.asp?ir=2_11_1)

Turístico es un instrumento para consensuar las acciones público-privadas de los agentes involucrados en el sector turismo. La visión, como expresión de deseo acerca del futuro y del posicionamiento del turismo, es: *“Córdoba, ciudad turística y de congresos, con infraestructura de primer nivel, recepcionando en forma creciente turistas nacionales e internacionales, con productos y servicios turísticos sustentables y de calidad internacional”*. Una de las etapas que se ha llevado a cabo en este Plan es la de realizar un diagnóstico del turismo y la ciudad; las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se encontraron en el mismo son:

Tabla N° 4: Fortalezas, Oportunidades, Amenazas y Debilidades de Córdoba.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multiplicidad de actividades. Seguridad. Variedad de oferta turística / cultural. Variedad de espectáculos o actividades. Tradición histórica reconocida, educativa, patrimonial, estudiantil.</li> <li>• Decisión de trabajar mancomunadamente sector público-privado.</li> <li>• Favorece el turismo científico.</li> <li>• Ciudad con atractivos y negocios.</li> <li>• Cercanía con otras zonas turísticas.</li> <li>• Humor de su gente.</li> <li>• Social</li> <li>• Clima</li> <li>• Tendencia a la concientización turística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación geográfica. Lugar de paso para otros destinos nacionales y provinciales</li> <li>• Nos están descubriendo en ciertos segmentos del mercado</li> <li>• Tendencia creciente de turistas y viajeros internacionales.</li> <li>• Realización de eventos de nivel intermedio a nivel nacional e internacional.</li> <li>• Promocionar el destino por internet.</li> <li>• Ferias de promoción nacional e internacional.</li> <li>• Coyuntura económica (tipo de cambio favorable para los extranjeros)</li> <li>• Los estudiantes universitarios como multiplicadores turísticos.</li> <li>• Todo por hacer. No está desarrollada.</li> <li>• Crecimiento económico.</li> <li>• Integración regional.</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desorganización en los servicios profesionales. No tener una ciudad ordenada turísticamente. Falta de una estrategia consensuada. Falta de continuidad en las acciones mixtas. Falta de orden o caos en el tránsito</li> <li>• Cierre de los lugares patrimoniales en feriados. Falta de apertura de lugares de comercios durante fin de semana.</li> <li>• Falta de preparación de los actores</li> <li>• Falta de concientización de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estamos fuera del “visite Argentina”</li> <li>• Importante grado de dependencia de políticas o decisiones nacionales. Falta de instrumentación de políticas turísticas mixtas. Falta de políticas claras. Fraude de algunos productos por internet.</li> <li>• No concientizar a la gente.</li> <li>• Inseguridad.</li> <li>• Estado de ruta 9 y falta de autopista.</li> </ul>

ciudadanía en general. Falta de cultura turística.	• Carencia en medios de transporte e infraestructura.
• Falta de un plan de marketing integral. Falta de promoción de la ciudad. Folletería inapropiada.	• Falta de presencia en los lugares donde se deber estar.
• Descuido en la imagen urbana: solados, fachadas, iluminación. La peatonal.	• Creciente desarrollo turístico de los destinos competencia. Organización efectiva de otros destinos o ciudades. Desarrollo de polos turísticos en provincias limítrofes. Crecimiento de otros destinos turísticos internacionales.
• Falta de señalización.	
• Transporte.	
• Falta de interacción con zonas turísticas provinciales.	
• Pocos productos turísticos desarrollados.	
• Problemas de ingreso a la ciudad.	
• Calidad en los servicios inadecuada.	

Fuente: Plan de Destino Turístico. Dirección de turismo de la Municipalidad de Córdoba.

A partir del diagnóstico, y teniendo en cuenta la visión y los objetivos, se han desarrollado cuatro líneas estratégicas. La primera procura desarrollar un **Plan de Marketing** para lo que será necesario definir la identidad de los productos, identificar el mercado real y potencial de los productos turísticos, definir una estrategia de promoción, financiamiento y comercialización y elaborar un programa de promoción en todos los destinos turísticos nacionales e internacionales. **Crear un sistema de información turística** es la segunda línea estratégica, para lograr esto, la Dirección de turismo debe investigar cuáles son las instituciones que integran el sistema actualmente y qué tipo de información ofrece, un segundo paso es recolectar, seleccionar, clasificar, procesar la información y armar el sistema. Además, se llegó a la conclusión de que es imprescindible **mejorar los servicios públicos municipales**, para lo que se propusieron determinar y priorizar los problemas existentes, gestionar audiencias ante autoridad competente y luego realizar un seguimiento de los resultados. La última estrategia es **crear una nueva Institucionalidad**, para lograrlo será necesario investigar casos de modelos exitosos de Organizaciones, una vez realizada esta actividad se deberá convocar a los actores, definir objetivos y la forma que tomaría la institución.

En lo que a la accesibilidad se refiere, la municipalidad ha realizado diversas acciones para hacer de Córdoba un destino para todos. En el año 2007 se elaboraron folletos en Braille sobre la Manzana Jesuítica y el centro histórico de la ciudad. Además en octubre del mismo año se colocaron placas descriptivas en Braille en los

monumentos del centro. En el 2008 se creó el taller “Capacitación en Atención al Público para Todos” con el objetivo de instruir a empleados municipales que estén en contacto con el público sobre cómo informar mejor a las personas y mejorar la manera de comunicarse con las personas con discapacidad. Finalmente, el CPC Mercado de la Ciudad ha realizado un relevamiento del equipamiento urbano y ha detectado la necesidad de colocar rampas para personas discapacitadas en las esquinas del centro de la ciudad. Durante todo el mes de julio y agosto de 2009 la municipalidad instaló un total de 80 rampas<sup>45</sup>.

### Factores Legales

Con el fin de contrastar la realidad con lo que debería ser, y así determinar la situación actual de una determinada actividad económica, es necesario analizar la legislación nacional, provincial y municipal vigente que se relacione con los temas estudiados. Es por esta razón, que en este capítulo, se comentarán y explicarán leyes, decretos y ordenanzas, etc., relacionados no solamente con el turismo y la discapacidad sino también con la accesibilidad al medio físico.

### Legislación Nacional y tratados internacionales

Las leyes que se relacionan con las temáticas ya enumeradas anteriormente a nivel nacional, se resumen en el siguiente cuadro:

Tabla N° 5: Leyes y Decretos Nacionales y Tratados Internacionales

N°	Fecha	Descripción
Constitución Nacional	1994	Art.: 16, 43 y 75 inciso 16 y 23
Ley 23.592	03-ago-88	Adoptase medidas para quienes arbitrariamente impidan el pleno ejercicio de los derechos y garantías fundamentales reconocidos en la Constitución Nacional

<sup>45</sup> Para más información ver Anexo N°7: Actuaciones realizadas por la Municipalidad de Córdoba y sus dependencias relacionadas con la accesibilidad y la discapacidad.



**El Turismo Accesible en la Ciudad de Córdoba.**  
*Estrategias para su implementación*

Ley 25.280	04-ago-00	Apruébase una Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, suscripta en Guatemala.
Ley 26.378	09-jun-08	Apruébase la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006.
Ley 24.314	15-mar-94	Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la ley N° 22.431.
Decreto 914/97	18-sep-97	Apruébase la reglamentación de los artículos 20, 21 y 22 de la ley N° 22.431 modificados por su similar N° 24.314 - Creación de mecanismos de promoción, control y sanción específicamente en lo que atañe a la supresión de barreras.
Ley 25.997	07-ene-05	Ley Nacional de Turismo
		Objeto y principios. Conformación del sector. Comité interministerial de facilitación turística. Secretaria de turismo de la presidencia de la nación. Consejo federal de turismo. Instituto nacional de promoción turística. Régimen financiero. Fondo nacional de turismo. Incentivos de fomento turístico. Programa nacional de inversiones turísticas. Protección al turista. Turismo social. Infracciones y sanciones.
Ley 25.643	12-sep-02	Ley de Turismo Accesible
		Turismo. Determinase que las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse a los criterios universales establecidos en la ley nro. 24.314 y el decreto reglamentario N°. 914/97. Agencias de viajes. Obligatoriedad de información.
Ley 22.431	20-mar-81	Sistema de protección integral de discapacitados. Su institución
Ley 25.644	15-ago-02	Transporte colectivo terrestre de jurisdicción nacional

Fuente. Elaboración propia

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

La Constitución Nacional, en sus artículos 16 y 75 inciso 19, reconoce la igualdad de todos sus habitantes ante la ley y “la igualdad de oportunidades y posibilidades sin discriminación alguna”, respectivamente. Además, la reforma del año 1994 incorporó el capítulo denominado Nuevos Derechos y Garantías a la parte declarativa de la Constitución. El artículo 43° del mencionado capítulo, establece nuevas garantías destinadas a evitar cualquier forma de discriminación. Ésto significa que todos los ciudadanos de la República gozan de los mismos derechos sin importar sus condiciones físicas, económicas o de cualquier otra índole; incluyendo el de no

ser discriminado por razones de sexo, raza, religión, ideología o características psico-físicas. Por último, la ley fundamental establece que corresponde al Congreso (artículo 75 inciso 23) “legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad”. Para cumplir con este mandato constitucional el Congreso de la Nación tiene como atribución la formación y sanción de leyes, así como también puede aprobar o desechar tratados internacionales.

En lo que al tema de la discriminación se refiere, se puede hacer referencia a dos leyes: Ley Nacional N° 23.592 y N° 25.280. La primera de ellas considera actos u omisiones discriminatorios a aquellos “determinados por motivos tales como raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos”. Además, establece penas y multas para aquellos que restrinjan o limiten ese derecho.

Por otro lado, la ley N° 25.280 aprueba la Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. En la misma los Estados parte ratifican “que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas; y que estos derechos, incluido el de no verse sometidos a discriminación fundamentada en la discapacidad, dimanen la dignidad y la igualdad que son inherentes a todo ser humano (...)”, asimismo, al firmar esta convención, cada país se comprometió a eliminar todas las formas y manifestaciones de discriminación en contra de la personas con discapacidad. Argentina, al haberla suscrito, debe impedir que los derechos de las personas sean avasallados con base en su discapacidad. Para cumplir con esta meta, el Estado deberá elaborar medidas tendientes a eliminar barreras arquitectónicas, en los transportes y en las comunicaciones a fin de que las entidades privadas y los entes públicos suministren bienes, servicios, instalaciones, programas y actividades accesibles. El turismo, como actividad de desarrollo personal e integración social, debe estar al alcance de todas las personas.

## Derechos de las personas con discapacidades

La ley N° 26.378 aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad<sup>46</sup>. El propósito de la misma es “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”. Algunos de los principios reguladores más importantes de la presente convención son:

- el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;
- la no discriminación;
- la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- el respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- la igualdad de oportunidades;
- la accesibilidad; entre otros.

Es con el fin de cumplir el propósito general, que los Estados Partes se comprometen a elaborar, aplicar y hacer cumplir medidas legislativas que hagan efectivos los derechos en esta convención reconocidos. El principal derecho que se debe proteger en la legislación de los países es el de la igualdad de todas las personas ante la ley y eliminar todas las formas de discriminación en contra de las personas con discapacidad. Otra medida que los estados deben tener en cuenta es el acceso al entorno físico, al transporte, a la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, en igualdad de condiciones, para asegurar a las personas con discapacidad una vida independiente, autónoma y segura. Esta pauta debe incluir la eliminación de los obstáculos en los edificios, la vía pública, el transporte, los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo.

Finalmente, esta convención reconoce el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento, el deporte y el turismo. Con este fin los estados deberán asegurar el acceso a las instalaciones deportivas,

---

<sup>46</sup> Convención aprobada mediante resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas A/RES/ 61/ 106, el día 13 de diciembre de 2006.

recreativas y turísticas y a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas.

Como se puede observar, ésta es una convención internacional amplia e integral que pretende promover y proteger los derechos humanos de las personas con discapacidad. Además, reconoce la importancia de la accesibilidad al medio físico, social, cultural y económico y pretende que los Estados miembros eliminen las barreras para lograr una plena integración y desarrollo de las personas con discapacidad. Teniendo en cuenta que el turismo es un “instrumento de desarrollo personal y colectivo<sup>47</sup>”, la Convención Internacional establece que las personas discapacitadas tienen derecho a participar de estas actividades y que las autoridades de cada país debe garantizar el acceso a medios de alojamiento, transporte y a instalaciones de esparcimiento y culturales.

### **Accesibilidad al medio físico**

La ley modificatoria N° 24.314, además de conceptualizar términos importantes en el ámbito de la accesibilidad, establece la prioridad de suprimir las barreras físicas en los ámbitos urbanos, arquitectónicos y del transporte para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad. Con esto se pretende alcanzar nuevos y mejores niveles de bienestar, no sólo para los ciudadanos, sino también para los turistas y visitantes con movilidad y/o comunicación reducida. En cuanto a las barreras físicas urbanas, es decir “aquellas que se encuentran en la vía y espacios públicos”, la ley contempla los itinerarios peatonales, escaleras, rampas, parques, jardines, plazas, estacionamientos, señales verticales y otros elementos urbanos. Las barreras arquitectónicas son las “existentes tanto en los edificios de uso público, sea su propiedad pública o privada, así como también en los edificios de vivienda”. Finalmente, para eliminar las barreras en los transportes es necesario tener en cuenta aquellas que existen en el acceso y la utilización de las estaciones terminales de transporte públicos terrestres, aéreos y acuáticos y en los medios propios de transporte.

Por último, en lo que a la accesibilidad se refiere, el decreto N° 914/97 del 11 de Septiembre de 1997 reglamenta los artículos 20, 21 y 22 de la ley antes mencionada. Asimismo, dispone que para que los instrumentos de todo proyecto, planificación, la consiguiente ejecución de las obras y la habilitación del lugar, es

---

<sup>47</sup> Código Ético Mundial para el Turismo. Organización Mundial del Turismo, ONU. Santiago de Chile, 27 de diciembre de 1999.

obligatorio cumplir con las previsiones de dicho decreto. Además, tiene un apartado especial dedicado al sector turístico, más precisamente a la hotelería. El mismo establece que los establecimientos hoteleros deberán contar con una cantidad mínima de habitaciones especialmente acondicionadas para el uso de personas con movilidad reducida; igualmente, los baños de las mismas deberán respetar ciertas dimensiones y características físicas. A continuación se detallan las cantidades de habitaciones especiales exigidas en relación a las habitaciones convencionales.

Tabla N° 6: Cantidad de habitaciones especiales

<b>N° habitaciones convencionales</b>	<b>N° habitaciones especiales</b>
16 a 100 habitaciones	1 habitación con baño privado
101 a 150 habitaciones	2 habitaciones con baño privado
151 a 200 habitaciones	3 habitaciones con baño privado
201 habitaciones y más	1 habitación con baño privado cada 50 habitaciones

Fuente: Decreto N° 914/97. Decreto reglamentario de la Ley N° 24.314.

Además, las zonas de información y recepción de los alojamientos deben contar con un servicio sanitario adaptado. Mención aparte merecen los albergues, en estos los dormitorios serán ubicados en niveles accesibles, contando con una cama accesible cada cincuenta convencionales. Los servicios sanitarios especiales se encontrarán próximos a los dormitorios, y la relación de cantidad será de un baño acondicionado para personas discapacitadas cada tres camas accesibles que disponga el establecimiento.

Otro apartado especial está dedicado a los espacios culturales y de entretenimiento (como museos, teatros, bibliotecas, salas de exposiciones, entre otros). Además de reservar un lugar para ubicar a los discapacitados; en aquellos en que sea prioritaria la recepción de mensajes sonoros, es necesario instalar un sistema de sonorización asistida para las personas que padecen de hipoacusia y el intérprete del lenguaje de gestos para sordos permanecerá iluminado cuando la sala se oscurezca.

Otro aspecto importante que es tratado en este decreto es el transporte y sus estaciones terminales. En estas últimas, sean de transporte terrestre, aéreo o ferroviario; la información será dada a los usuarios en forma sonora y visual simultáneamente y estarán acondicionadas para la entrada y circulación de personas con movilidad y/o comunicación reducidas. Además, las máquinas expendedoras de tickets serán accesibles a todos los pasajeros. Las empresas que prestan servicios de

transporte deberán acondicionar el “material móvil a partir de los seis meses de la entrada en vigencia de la presente y deberán ser completados en un plazo no superior a tres años para que el servicio pueda ser utilizado por personas con movilidad y comunicación reducidas”.

Aquellos sitios, sanitarios, colectivos, habitaciones, vagones, etc.; que permitan el acceso, circulación, uso y disfrute de los mismos por personas con problemas de movilidad y/o sensoriales serán identificados con los siguientes símbolos, según las facilidades y la adecuación que posean:

- Norma IRAM 3722, “Símbolo de acceso para personas con discapacidad motora”
- Norma IRAM 3723, “Símbolo de acceso para personas sordas e hipoacúsicas”
- Norma IRAM 3724, “Símbolo de acceso para personas ciegas y disminuídas visuales”

### **El turismo y el turismo accesible**

La ley Nacional de Turismo es la norma legal que regula y organiza el sector turístico actualmente. La misma declara al turismo como actividad “socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país” y es considerada como prioritaria dentro de las políticas de Estado. La ley pretende fomentar, desarrollar, regular y promocionar la actividad turística nacional basándose en los siguientes principios:

- **Facilitación:** Posibilitar la coordinación e integración normativa a través de la cooperación de los distintos organismos relacionados directa o indirectamente con la actividad turística, persiguiendo el desarrollo armónico de las políticas turísticas de la Nación.
- **Desarrollo social, económico y cultural.** El turismo es un derecho social y económico de las personas en el aprovechamiento del tiempo libre y en la revalorización de la identidad cultural de las comunidades.
- **Desarrollo sustentable.** El turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones.
- **Calidad.** Es prioridad optimizar la calidad de los destinos y la actividad turística en todas sus áreas a fin de satisfacer la demanda nacional e internacional.

- Competitividad. Asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad a través de un producto turístico competitivo y de inversiones de capitales nacionales y extranjeros.
- Accesibilidad. Propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades.”

La ley nacional de turismo sienta las bases de la actividad turística en general. Al establecer que el turismo es un derecho social que debe estar al alcance de todas las personas, debe, consecuentemente, garantizar la accesibilidad para así igualar el acceso y disfrute de los servicios y actividades turísticas de todos los grupos de personas, incluidas aquellas con discapacidad.

Además de la ley anteriormente descrita y analizada, existe una ley que regula específicamente el turismo accesible<sup>48</sup>. Ésta lo entiende como el “complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración —desde la óptica funcional y psicológica— de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”. Se considera personas discapacitadas a las comprendidas en el artículo 2° de la Ley 22.431, es decir, a las personas que padezcan una “alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral”. Sin embargo, también es necesario tener en cuenta aquellas personas que padezcan alteraciones funcionales por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas. En este segmento de mercado tan amplio al que está dirigido el turismo accesible, es posible encontrar al grupo 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).

Esta ley obliga a las agencias de viajes a informar a las personas que padecen alguna discapacidad sobre los inconvenientes que pudiere encontrar en la planificación de un viaje, así como también, comunicar a los prestadores de servicios turísticos sobre las necesidades especiales que pudiere tener algún pasajero.

---

<sup>48</sup> Ley Nacional N° 25.643. Turismo accesible y para personas discapacitadas. Sancionada: Agosto 15 de 2002. Promulgada de Hecho: Septiembre 11 de 2002

Además, teniendo en cuenta el principio de accesibilidad establecido en la ley de turismo, se exige que los servicios turísticos se adecuen a los criterios de diseño universal. También es necesario adecuar el material institucional de difusión de la República Argentina para la comprensión gráfica, visual y/o auditiva por parte de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas.

Finalmente, la ley N° 25.644 obliga a las empresas de transporte colectivo de jurisdicción nacional a transportar a personas con discapacidad y a publicar las frecuencias de las unidades accesibles en un formato legible y entendible no sólo en las estaciones terminales más importantes sino también en los colectivos.

### Legislación Provincial

Tabla N° 7: Leyes y Decretos Provinciales

N°	Fecha	Descripción
Constitución Provincial		Artículos 7, 27 y 56.
Ley 8.501	20-sep-95	Adhiriendo la Provincia de Córdoba a la Ley Nacional N° 24.314, de accesibilidad de personas con movilidad reducida.
Ley 8.690	06-ago-98	garantías de igualdad de oportunidades para discapacitados auditivos
Ley 9.440	28-nov-07	Pase libre, único y universal.
Ley 9.156	24-mar-04	Por el que se establece la nueva estructura orgánica del poder ejecutivo provincial y ratifica los contenidos del decreto N°124/04.
Ley 6.483	09-dic-80	Ley de hotelería y campamentos turísticos.
Decreto 1.359	05-sep-00	Decreto reglamentario de la ley de hotelería y campamentos turísticos.

Fuente. Elaboración propia

### Constitución Provincial

Al igual que la Constitución Nacional, la de la Provincia de Córdoba establece que todas las personas son iguales ante la ley, tienen las mismas oportunidades y no se admiten discriminaciones de ningún tipo ni por ninguna razón. Además, garantiza que los discapacitados tienen “derecho a obtener la protección integral del Estado que abarque la prevención, asistencia, rehabilitación, educación, capacitación, inserción en la vida social, y a la promoción de políticas tendientes a la toma de conciencia de la sociedad respecto de los deberes de solidaridad”.



Por otro lado, la Constitución reconoce al turismo, la recreación y a la utilización del tiempo libre como actividades de interés social que tienden a complementar el bienestar personal; por lo tanto el Estado Provincial debe elaborar medidas que fomenten este tipo de actividades y realizar propuestas para convertirlos accesibles a todas las personas.

### **Discapacidad y Accesibilidad**

La ley Provincial N° 8.501, del 20 de Septiembre de 1995, adhiere a la Ley Nacional N° 22.431 de Protección Integral al Discapacitado y a su ley modificatoria N° 24.314 de accesibilidad, ambas normas descritas y analizadas en el apartado anterior.

La Ley Provincial N° 8.690 tiene por objeto garantizar la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad auditiva en el ámbito de la Provincia de Córdoba. Reconoce a la Lengua de Señas y el Lenguaje Oral utilizados por la comunidad sorda, como un medio de comunicación. Por último, esta ley establece que “todo establecimiento o dependencia, oficial o privado, con acceso al público deberá contar con el sistema de códigos imprescindibles para que las informaciones necesarias (habituales o de emergencia), sean reconocidas por las personas con discapacidades auditivas”.

Finalmente, la Ley Provincial N° 9.440 instituye el pase libre, único y universal destinado a las personas con discapacidad, para ser utilizado en el transporte automotor de pasajeros de la Provincia de Córdoba, haciéndose extensivo el beneficio a un acompañante en casos de necesidad documentada. Otro artículo de esta norma establece que las empresas de transporte de pasajeros sometidas al contralor de la autoridad provincial, deberán transportar gratuitamente a las personas con discapacidad y a un acompañante -dentro de los recorridos habituales de cada empresa-, hacia cualquier destino al que deban concurrir por razones familiares, asistenciales, educacionales, laborales, recreativas o de cualquier otra índole, que tiendan a favorecer su plena integración social.

### **Turismo**

Al igual que en el ámbito nacional, en la provincia de Córdoba, el turismo es una actividad socioeconómica de interés prioritario<sup>49</sup>. Por lo tanto, la Agencia

---

<sup>49</sup> Ley Provincial N° 8.860. Adhiere a la Ley nacional 25.198. Córdoba, 2000.

Córdoba Turismo deberá “diseñar las estrategias del sector turístico provincial en su conjunto para mantenerlo adaptado a las exigencias del mercado, con especial atención a la mejora de la competitividad y el desarrollo tecnológico de las empresas, de forma equilibrada y con calidad de los productos y servicios turísticos”<sup>50</sup>. Esto último es fundamental, ya que la ley autoriza al ente encargado del turismo dentro de la provincia de Córdoba a diseñar e implementar estrategias que adapten la oferta turística a las necesidades reales de los turistas. Hoy en día, una gran cantidad de personas en el mundo entero padece algún tipo de discapacidad permanente y/o temporaria. Por lo tanto, toda ciudad que desee proyectarse como destino turístico debe considerar en sus estrategias el turismo accesible, diseñando productos turísticos específicos para cada tipo de discapacidad y la accesibilidad a los establecimientos y atractivos turísticos.

Por último, el Decreto 1359/00 que reglamenta la Ley N° 6.483 en lo referente a hotelería, sólo obliga a los hoteles<sup>51</sup> a tener habitaciones con equipamiento adecuado para el uso de discapacitados motrices (la cantidad de unidades de alojamiento “accesibles” varía en relación a la categoría del establecimiento). Los hoteles cinco estrellas deben contar como mínimo con dos habitaciones accesibles (Art. 7º, inciso 4), mientras que los hoteles cuatro, tres, dos y una estrella deben tener como mínimo 1 unidad de alojamiento equipada para satisfacer las necesidades de las personas discapacitadas (Art. 8º, inciso 4; Art. 9º, inciso 4; Art. 10º, inciso 7 y Art. 11º, inciso 5). Aquí es necesario hacer dos aclaraciones, por un lado solo se tienen en cuenta a los discapacitados motrices; dejando de lado los otros tipos de discapacidades que existen y que requieren de equipamientos, productos y servicios especiales. Por otro lado, sólo son exigibles habitaciones acondicionadas en la modalidad hoteles, siendo que la ley propone otros tipos de establecimientos como ser: albergues, cabañas, hostales, etc.

### **Legislación Municipal**

La Constitución Provincial reconoce la existencia de los Municipios y “asegura el régimen municipal basado en su autonomía política, administrativa, económica,

---

<sup>50</sup> Para más información ver Anexo N° 8: Ley 9156. Estatuto de la Agencia Córdoba Turismo, Sociedad de economía mixta. Artículo 3º, inciso h. Córdoba.

<sup>51</sup> Este decreto entiende al hotel como aquel establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones individuales con baño privado, departamentos y suites, con una cantidad mínima de diez unidades de alojamiento, en el cual se preste el servicio básico de alojamiento con servicios complementarios, conforme a los requisitos que se indiquen para cada categoría.

financiera e institucional<sup>52</sup>”. Aquellos municipios a los que la ley reconozca como ciudades pueden dictar su Carta Orgánica<sup>53</sup>. Entre otros aspectos, la Carta Orgánica debe contemplar las siguientes cuestiones:

- discapacidad;
- planes edilicios y urbanísticos;
- control de la construcción;
- turismo<sup>54</sup>; etc.

Córdoba por tener más de diez mil habitantes, es considerada ciudad y, por lo tanto, el 06 de Noviembre de 1995 dictó su Carta Orgánica. En la misma el municipio se comprometió a promover acciones que garanticen no sólo la igualdad real de oportunidades y de trato, sino también el pleno “ejercicio y goce de los derechos reconocidos por la Constitución de la Nación, los tratados internacionales sobre derechos humanos, la Constitución de la Provincia y la presente Carta Orgánica”<sup>55</sup>. Ejerciendo los poderes otorgados, el Concejo Deliberante de la Municipalidad de la Ciudad de Córdoba decretó la Ordenanza número 9.387 (Código de Edificación), cuyo objeto es “regular la construcción de edificios nuevos, ampliación, refacción, reconstrucción, transformación, demolición y/o reforma de los existentes<sup>56</sup> (...)”. Además, clasifica a los edificios en:

- Edificios residenciales.
- Edificios para reunión bajo techo.
- Edificios para reunión al aire libre.
- Edificios para oficinas.
- Edificios comerciales.
- Edificios industriales.
- Edificios para depósitos.
- Edificios para usos peligrosos
- Edificios especiales.

---

<sup>52</sup> Constitución de la Provincia de Córdoba. Artículo N° 180. Córdoba, 2001.

<sup>53</sup> Constitución de la Provincia de Córdoba. Artículo N° 181. Córdoba, 2001.

<sup>54</sup> Constitución de la Provincia de Córdoba. Artículo N° 183. Córdoba, 2001

<sup>55</sup> Carta Orgánica de la Ciudad de Córdoba. Sancionada : 06/11/95

<sup>56</sup> Ordenanza 9387/95. Código de edificación. Apartado 1.1.1. Alcances y ámbito de vigencia de las normas. Córdoba, 21 de Noviembre de 1995.

Teniendo presente la finalidad del presente trabajo, sólo interesan las tres primeras clases de edificios. El primero de ellos son los “edificios residenciales”, este grupo está formado por todo edificio destinado a:

- Vivienda permanente: es decir, la vivienda familiar en sus diferentes tipos.
- Vivienda transitoria: como hoteles, hosterías, moteles, apart-hotel, complejo turístico, hostales, albergues, residenciales, etc.
- Vivienda no familiar: conventos, hogares y asilos en sus distintos tipos, institutos correccionales, cárceles, penitenciarías y presidios, etc.

El segundo grupo, es decir los edificios para reunión bajo techo, incluye “todo edificio o parte del mismo, destinado a la reunión de personas con fines cívicos, políticos, educacionales, religiosos, sociales, deportivos, recreativos u otros fines similares” como por ejemplo: auditorios, bibliotecas, cines, casinos, estadios, gimnasios, iglesias, museos, natatorios, salas de convenciones, salas de conferencias, salas de exposiciones, salas de juegos, salón de fiestas, salón de actos, teatros y restaurantes. Por último, los edificios o instalaciones para reunión al aire libre son edificios “destinados a la reunión de personas al aire libre, con fines cívicos, políticos, educacionales, religiosos, sociales, deportivos, recreativos u otros similares” que incluyen autódromos, anfiteatros, campos o canchas de deportes, cines, estadios, exposiciones, ferias, natatorios, pista de patinaje, parque de diversiones, velódromos, entre otros.

El apartado 3.4 de la ley hace referencia a la cantidad y condiciones generales de las dotaciones sanitarias. “Todo edificio de uso y/o acceso público deberá contar con las instalaciones sanitarias destinadas al público, separadas por sexo”<sup>57</sup>. Complementariamente deberá proveerse en la misma unidad, servicios sanitarios para uso específico de discapacitados no ambulatorios. El decreto<sup>58</sup> que reglamenta el Código de Edificación establece la dotación mínima para discapacitados será de un 2% de la totalidad, no pudiendo haber menos de uno por sexo.

En general, la ordenanza dispone que todos aquellos edificios de uso o acceso público deben prever medios de ingreso y circulaciones adecuadas para

---

<sup>57</sup> Ordenanza 9387/95. Código de edificación. Apartado 3.4.1. Condiciones Generales. Córdoba, 21 de Noviembre de 1995.

<sup>58</sup> Decreto N° 463. “Reglamentario del Código de Edificación”. Apartado 3.4. Córdoba, 17 de Septiembre de 1996

discapacitados que garanticen la seguridad de estas personas. En particular el Código establece que en este tipo de edificios las escaleras deben poseer barandas o pasamanos rígidos y bien asegurados; y además, aquellos establecimientos que cuenten con más de tres pisos obligatoriamente tienen que contar con uno o más ascensores para el uso del público y tienen que permitir el acceso a personas discapacitadas<sup>59</sup>.

El ya mencionado decreto 463 determina que en las esquinas de todas las veredas deben existir rampas para discapacitados. Además, éste obliga a los edificios para actividades recreativas a destinar el 2% de la capacidad de butacas para el uso de discapacitados no ambulatorios o semiambulatorios; los que se ubicarán en los extremos de las filas. Por último deberán prever la circulación y accesibilidad para que los discapacitados motores se trasladen con facilidad dentro de los edificios. Las mismas especificaciones son necesarias en los edificios para actividades deportivas.<sup>60</sup>

## **Turismo**

El decreto N° 353-B-84<sup>61</sup> habilita el servicio de guías de turismo en el ejido municipal y aprueba el reglamento para los mismos. Podrán ser guías de turismo los egresados de las carreras de nivel terciario superior o universitarios, que posean títulos en la especialidad. Estos guías tienen la obligación de atender y guiar delegaciones, contingentes, grupos y visitantes en general. Además de los requisitos exigidos por la mencionada normativa, como presentar el título profesional legalizado, los antecedentes profesionales, un certificado de domicilio y médico de aptitud y aprobar una evaluación del ente coordinador; los guías de turismo deberían tener los conocimientos sobre cómo tratar y dirigirse a personas con discapacidades.

Por otro lado, la ordenanza 10.402 establece la obligatoriedad de señalar de forma nominativa e identificadora el Patrimonio Cultural de la ciudad como mínimo en los siguientes idiomas: español, inglés y portugués. Sin embargo, nada se dice acerca de la señalización en braille para las personas con discapacidad visual, ni de las condiciones en cuanto a colores, texto e iluminación que debe tener la cartelería para que pueda ser leída por las personas ciegas o disminuidas visuales.

---

<sup>59</sup> Para más información ver Anexo N° 9: Código de Edificación de la Ciudad de Córdoba.

<sup>60</sup> Para más información ver Anexo N° 10: Decreto N°463. Reglamentario del Código de Edificación.

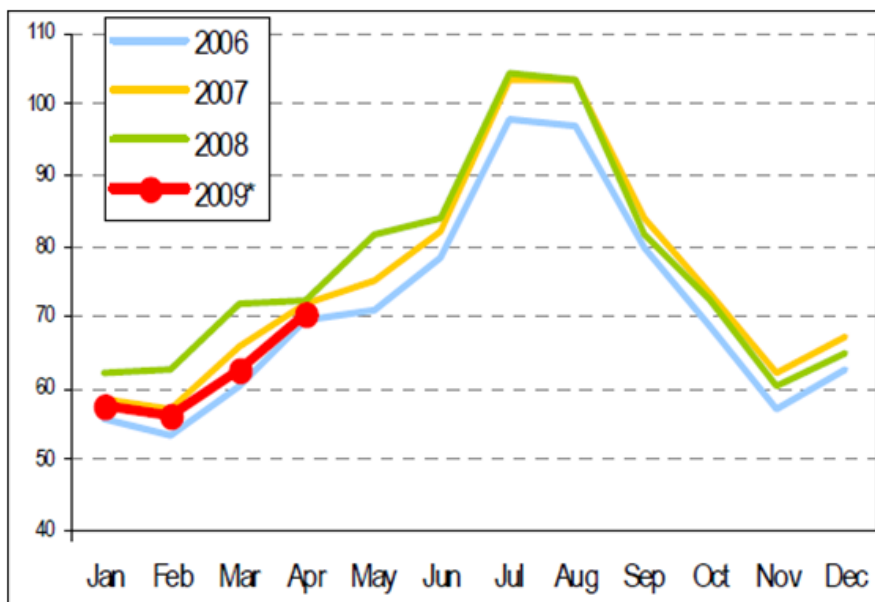
<sup>61</sup> Decreto 353-B-84. Sancionada el 13 de Diciembre de 1984. Córdoba

Finalmente, el decreto 520-D-90 establece los requisitos mínimos a los que deben sujetarse los establecimientos hoteleros categorizados como cinco, cuatro y tres estrellas. Si bien no hace mención a características particulares para personas con discapacidad, determina las medidas mínimas de determinados espacios de los hoteles, que comparadas con las medidas y requisitos que necesitan las personas con discapacidades permanentes o temporales para ser un partícipe activo del entorno<sup>62</sup> se puede afirmar que permiten el paso de una persona en silla de ruedas.

### Factores económicos

El turismo es uno de los sectores de mayor dinamismo en la economía mundial y una de las actividades económicas que más se ha desarrollado en el último tiempo. En el año 2007 los ingresos por turismo, a nivel mundial fueron de 856.000 millones de dólares. En términos absolutos, el número de arribos internacionales alcanzó las 247 millones de llegadas entre enero y abril de 2009, muy por debajo de las 269 millones de 2008; unas 22 millones de personas menos. Esto se debe a la crisis económica-financiera que se desató a mediados del año 2008, exacerbados en algunas regiones por la influenza A (H1N1)

Gráfico N° 8: Llegadas internacionales de turismo.



Fuente: Organización Mundial del Turismo<sup>63</sup>

<sup>62</sup> ALVAREZ, Eduardo; AMENGUAL, Clotilde. Curso Básico de Accesibilidad al Medio Físico. Alicante, del 3 al 7 de mayo de 2004.

<sup>63</sup> [http://unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO\\_Barom09\\_2\\_en\\_excerpt.pdf](http://unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO_Barom09_2_en_excerpt.pdf)

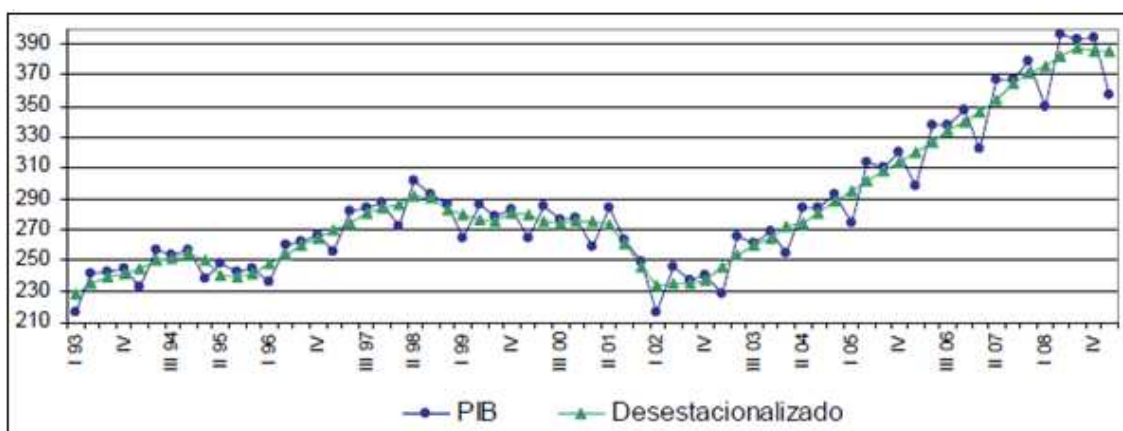
En la Argentina el turismo no escapa a esta tendencia mundial. En el año 2007 los ingresos económicos derivados del turismo fueron de 4.218<sup>64</sup> millones de dólares, unos 963 millones más que en el año 2006.

### El Producto Bruto Interno (PBI) como indicador de la actividad económica

El Producto Bruto Interno (PBI) es el valor de la producción de mercado de todos los bienes y servicios finales producidos en un país durante un determinado período de tiempo<sup>65</sup>. Además, el PBI per cápita indica la renta y el gasto de la persona media de un país. Por esta razón dicha medida es un indicador lógico de la actividad económica y de la calidad de vida de los individuos de un país.

Según el INDEC, el PBI para el primer trimestre de 2009 fue, a precios de 1993, de 357 mil millones de pesos. Esto significa una variación positiva de 2,0% con relación al mismo período del año anterior. El siguiente gráfico muestra la evolución del PBI desde el año 1993. El eje de las Y representa el valor de la producción en miles de millones de pesos y en el eje x los periodos de tiempo.

Gráfico N° 9: Evolución del PBI 1993 - 2009.



Fuente: INDEC

Las estimaciones revisadas del cuarto trimestre de 2008 muestran una variación positiva del PIB del 4,1% respecto a igual trimestre del año anterior. El valor agregado de los sectores productores de bienes disminuyó el 0,7%, mientras que el incremento del valor agregado de los sectores productores de servicios fue del 6,2%.

<sup>64</sup> Cámara Argentina de Turismo. "La importancia de la actividad económica de turismo y viajes en Argentina". Agosto 2008.

<sup>65</sup> MANKIW, Gregory. "Principios de economía". 1º edición en castellano. Editorial Mc Graw Hill. Madrid, 1998.

Si se desglosa el PBI por sectores se observa que el valor agregado de los sectores productores de bienes disminuyó el 3,2%, mientras que el valor agregado de los sectores productores de servicios aumentó el 4,7%. Dentro de este último sector, la categoría *Hoteles y restaurantes* tuvo una variación interanual del 5% y *Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones* un aumento del 7,3%.

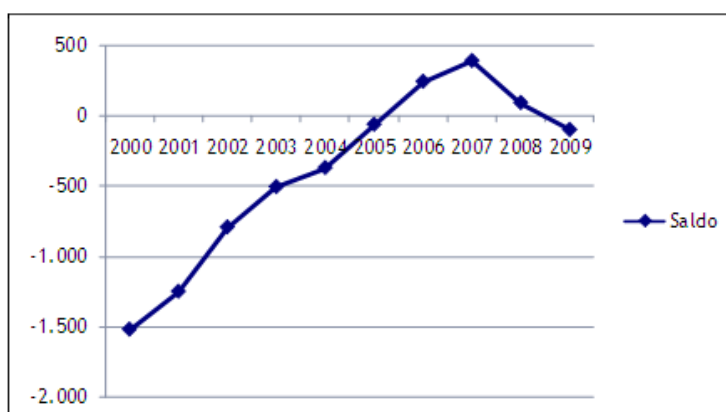
Sin embargo, economistas privados aseguran que en el 2009 el PBI caerá un 2,5% y que los próximos dos años serán mediocres por la desconfianza de los inversores, “con bajo crecimiento, inflación residual y políticas monetarias de subsistencia”<sup>66</sup>. Otros economistas utilizan la palabra *Estanflación* para referirse a este momento de estancamiento económico en una situación de inflación<sup>67</sup>.

### Balanza de Pagos

Sabiendo que la Balanza de pagos de un país, es la diferencia entre las exportaciones y las importaciones de bienes y servicios. Ésta puede ser desagregada en varias categorías, denominadas cuentas; sin embargo, la que nos interesa para este análisis es la cuenta Viajes.

En el año 2006 la balanza empezó a dar resultados positivos debido al aumento del turismo receptivo y doméstico. Esta tendencia siguió hasta el 2009, año en el que, según los últimos datos oficiales disponibles (correspondientes al primer trimestre del 2009), la balanza se volvió a invertir al arrojar un saldo negativo de 103 millones de dólares.

Gráfico N° 10: Balanza de pagos turística. 2000-2009.



Fuente: INDEC. Elaboración propia.

<sup>66</sup> Para más información ver Anexo N° 11: Artículo periodístico. Entrevista con el economista Eduardo Levy Yeyati.

<sup>67</sup> Para más información ver Anexo N° 12: Artículo periodístico. La economía ya entró en estanflación.



En la siguiente tabla se puede observar que el total de ingresos económicos derivados de los viajes en el 2009 fue de 1.223 millones de dólares, mientras que los egresos fueron de 1.329 millones de dólares. Es importante resaltar que los turistas que viajaron por razones de placer y ocio aportaron a la economía nacional 29 millones de USD. Sin embargo, los turistas de negocios dejaron un saldo negativo de 132 millones de dólares.

Tabla N° 8: Balanza de pagos turística, 2009. En millones de USD.

	Turistas		Total
	Negocios	Placer	
<b>Ingresos</b>	90	1123	1213
<b>Egresos</b>	222	1094	1316
<b>Saldo</b>	-132	29	-103

Fuente: INDEC.

En relación al año anterior, tanto las divisas que ingresaron al país como las que salieron disminuyeron. Los ingresos cayeron de 1.375 a 1.213 millones de USD, es decir que ingresaron 162 millones de dólares menos a la economía nacional, mientras que las divisas que egresaron se redujeron en 76 millones de dólares. Esto se debe una vez más a la crisis internacional y al virus de la gripe A H1N1 que afectó a la Argentina y a otros países del mundo.

### Empleo

El turismo está considerado como una actividad económica que utiliza intensiva y estacionalmente el factor humano, por lo que favorece la creación de empleo. En otras palabras, cuando la demanda turística aumenta, las empresas relacionadas de forma directa o indirecta con el turismo tienen la necesidad de contratar más personal y viceversa.

Los índices de ocupación, desocupación y subocupación de Argentina (primer trimestre de 2009) son los siguientes:

Tabla N° 9: Tasas de empleo, ocupación y subocupación.

Tasas	Año 2008				Año 2009
	1° trimestre	2° trimestre	3° trimestre	4° trimestre	1° trimestre
<b>Empleo</b>	42	42,2	42,1	42,6	42,3
<b>Desocupación</b>	8,4	8	7,8	7,3	8,4
<b>Subocupación</b>	8,2	8,6	9,2	9,1	9,1

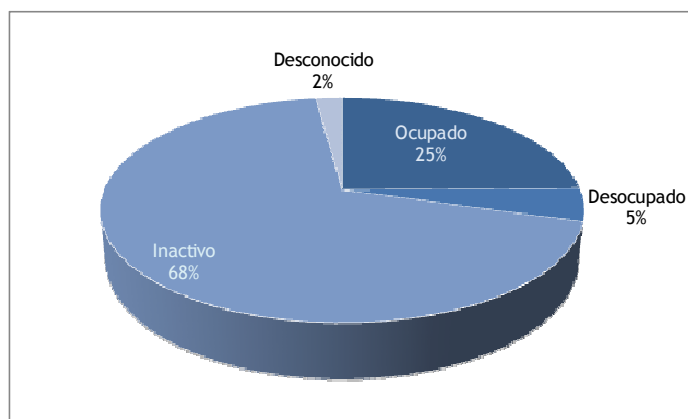
Fuente: INDEC. Encuesta de Permanente de Hogares Continua.

Como se puede observar, debido a cuestiones estacionales, en el primer trimestre del 2009, la tasa de empleo tuvo una caída de 0,3; el desempleo aumentó 1,1 puntos y la tasa de desocupación se mantuvo en el mismo nivel. No obstante, en comparación con el primer trimestre de 2008, los datos del INDEC muestran un incremento de la ocupación de 0,3 y de 0,9 en la subocupación y una tasa de desempleo igual.

Otro dato a tener en cuenta es la Encuesta de Demanda Laborar Insatisfecha que todos los años realiza el INDEC. Del total de empresas que realizó búsquedas de personal en el primer trimestre de 2009, el 8,5% de ellas no logró cubrir los puestos de trabajo requeridos. Los servicios de trasportes por vía acuática y aérea, se ubica como el quinto rubro que buscó personal y no lo encontró.

En cuanto al poder adquisitivo de las personas con discapacidad, la Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad indagó la condición de actividad. Según la mencionada encuesta, el 68% de las personas con discapacidad se encuentran inactivas, mientras que sólo el 25% cuenta con trabajo. Esto puede traer dos consecuencias, por un lado que al no tener una obligación, los discapacitados cuentan con más tiempo libre que puede ser utilizado para viajar, o bien, que al no tener trabajo no disponen de los medios económicos suficientes para realizar este tipo de actividades.

Gráfico N°11: Condición de actividad.



Fuente: Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad

### Tipo de cambio

Otro factor que afecta al turismo es el tipo de cambio real, esto se debe a la influencia que tiene sobre la configuración turística, favoreciendo al turismo receptivo o emisor. En lo que va del año el dólar estadounidense (en relación con el

peso argentino) varió de \$3,49 en Enero a \$3,83 en Julio, es decir que aumentó \$0,34. Esta depreciación del peso en relación al dólar genera una situación cambiaria favorable para el turismo internacional receptivo, en detrimento del turismo internacional emisor.

### *Factores Tecnológicos*

#### **E-commerce**

Según un estudio realizado por una empresa dedicada a la medición del uso de internet, ComScore, señaló que en diciembre del 2008 se superó la barrera de 1.000 millones de visitantes de la Red. Las regiones con más usuarios conectados a internet son Asia (con el 41%), Europa (28%) y Norteamérica (18%)<sup>68</sup>. Particularmente en Argentina, en junio de 2008, los accesos residenciales llegaron a los 3.2 millones, aumentando un 19% con respecto al mismo periodo de 2007. Este incremento se debe, principalmente, a la inserción en el mercado de la banda ancha y a la ampliación del parque de computadoras. En cuanto al comercio electrónico en Latinoamérica, en el segundo trimestre de 2009 los ingresos generados por operaciones comerciales realizadas en Internet fueron de 12.4 millones de USD, es decir, un 52,3% más que el mismo período del año anterior.

Por otro lado, un estudio de la Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE) estima que más de 9 millones de argentinos consultan la web antes de realizar una compra, sin embargo el 60% de esas consultas terminan en la compra por canales tradicionales. Además, estas últimas semanas, debido a la influenza A H1N1, las ventas por internet crecieron entre un 15 y un 40%.

En el sector turístico, a nivel mundial cerca del 35% de las ventas de pasajes y reservas de habitaciones de hotel se realiza on-line, posicionando así a la categoría viajes como la primera en generar ingresos en internet. En el año 2008 compañías aéreas como Air France e Iberia aumentaron un 111% y 171% respectivamente la cantidad de boletos vendidos por internet. En Argentina, según un relevamiento realizado por el diario La Nación, la cantidad de pasajes vendidos por internet oscila entre el 1 y el 15% del total de las transacciones de las aerolíneas. Al mismo tiempo, Despegar.com (una de las agencias de viajes por internet mas grande de

---

<sup>68</sup> <http://www.estereofonica.com/la-cantidad-de-usuarios-de-internet-supera-barrera-de-1000-millones/>

Latinoamérica) recibe cerca de 30.000 reservas de las cuales se efectiviza solo el 33%.

No obstante, a pesar de estas perspectivas positivas, existen trabas que frenan el crecimiento del e-commerce. La más importante es que los internautas argentinos son reacios a confiar datos personales en la red para concretar las transacciones. Aun así, y pese a que hay muchos obstáculos por atravesar en el nivel operativo -y también de idiosincrasia-, este canal sigue en franco crecimiento en el país<sup>69</sup>.

### **Páginas webs y páginas webs accesibles**

Para el intercambio de bienes o servicios a través de medios electrónicos, es fundamental el uso de las páginas webs. Además, es un medio para que la empresa se interrelacione con su entorno, es decir, con clientes, proveedores y público en general.

El INDEC, desde el año 1998, realiza la Encuesta Nacional de Innovación y Conducta Tecnológica de las Empresas Argentinas. Una de las cuestiones tratadas en esta encuesta, es la posesión de una página web por parte de las compañías. El informe arrojó que el 63,4% de las empresas poseen su propia página web. Si este porcentaje se divide según el tamaño de la empresa, los porcentajes son 58,4% (Pequeñas), 76,2% (Medianas) y 90,6% (Grandes)<sup>70</sup>.

Sin embargo, la sola presencia en el ciberespacio no es suficiente, sino que es necesario que las páginas webs cumplan con ciertos requisitos técnicos y que se diferencien de webs de la competencia.

- Disponibilidad, asegurar en todo momento la respuesta a las consultas de los usuarios.
- Seguridad, debe asegurar la privacidad de los usuarios y proteger los datos que éstos ingresen en la página.
- Ser atractiva, para diferenciarse de las páginas de la competencia.
- Prever espacios para que además de leer, los usuarios aporten, comenten y pregunten.

---

<sup>69</sup> [http://www.lanacion.com.ar/edicionimpresa/suplementos/turismo/nota.asp?gnota\\_id=993920&origen=premium](http://www.lanacion.com.ar/edicionimpresa/suplementos/turismo/nota.asp?gnota_id=993920&origen=premium)

<sup>70</sup> <http://www.indec.gov.ar/>

- Mantener el site actualizado
- Tener un buen posicionamiento en buscadores

Para dar un ejemplo, podemos mencionar el portal de promoción turística que lanzó la SECTUR en el año 2008: [www.argentina.travel](http://www.argentina.travel). Éste, fue distinguido por los Webby Awards con el Primer Título Honorario a la Excelencia dentro de la categoría Turismo<sup>71</sup>. Argentina.travel está realizada íntegramente en flash, ofrece información en 5 idiomas (español, inglés, portugués, italiano y francés). Las secciones que dispone esta página son:

- Acerca de Argentina: provee información de tipo general al turista; cómo ser ubicación, como llegar, huso horario, idioma, clima, moneda.
- Destacados: en donde es posible encontrar las últimas noticias del sector turístico de Argentina.
- Mapas: esta sección ofrece un mapa rutero, turístico y político de Argentina y de cada región, así como también mapa de actividades (Ruta del vino y Ruta 40).
- Destinos: proporciona información general de cada región, además de los principales atractivos turísticos y las actividades que son posibles realizar.
- Actividades: menciona todas las actividades que se pueden realizar dentro del territorio nacional (Aventura, cruceros, Ecoturismo, Golf, Nieve, Pesca, Termas, etc.)
- Agenda: facilita información sobre los distintos eventos (deportivos, culturales y generales) mes por mes que ocurren en el país.

Sin embargo, actualmente, la mayoría de los sitios webs presentan barreras a la accesibilidad, dificultando o imposibilitando la utilización de la web para muchas personas con discapacidad; es por esta razón que hace poco tiempo nació la *Accesibilidad Web*. Ésta hace referencia a un diseño Web que va a permitir que estas personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la Web, aportando a su vez contenidos. La accesibilidad web es muy importante ya que proporciona un acceso equitativo e igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad<sup>72</sup>.

---

<sup>71</sup> [http://www.hostnews.com.ar/despachos.asp?cod\\_des=2660&ID\\_Seccion=181](http://www.hostnews.com.ar/despachos.asp?cod_des=2660&ID_Seccion=181)

<sup>72</sup> <http://www.w3c.es/Traducciones/es/WAI/intro/wcag>

Según *World Wide Web Consortium*<sup>73</sup> (W3C) para hacer accesible una web, es necesario seguir determinadas pautas de diseño y programación:

- Pauta 1 - Proporcione alternativas equivalentes para el contenido visual y auditivo.
- Pauta 2: No se base sólo en el color.
- Pauta 3. Utilice marcadores y hojas de estilo y hágalo apropiadamente.
- Pauta 4. Identifique el idioma usado.
- Pauta 5. Cree tablas que se transformen correctamente.
- Pauta 6. Asegúrese de que las páginas que incorporan nuevas tecnologías se transformen correctamente.
- Pauta 7. Asegure al usuario el control sobre los cambios de los contenidos tiempo-dependientes.
- Pauta 8. Asegure la accesibilidad directa de las interfaces de usuario incrustadas.
- Pauta 9. Diseñe para la independencia del dispositivo.
- Pauta 10. Utilice soluciones provisionales.
- Pauta 11. Utilice las tecnologías y pautas W3C.
- Pauta 12. Proporcione información de contexto y orientación.
- Pauta 13. Proporcione mecanismos claros de navegación.
- Pauta 14. Asegúrese de que los documentos sean claros y simples<sup>74</sup>.

Un ejemplo de página web accesible es el sitio “La Nación sin barreras” (<http://www.lanacion.com.ar/Herramientas/solo-texto/>), perteneciente al Diario La Nación. Esta web ha sido programada y diseñada para que pueda ser leído por los programas de computación conocidos como lectores de pantalla para que todas aquellas personas que han perdido total o parcialmente la visión puedan leer las noticias on-line de forma independiente<sup>75</sup>. Además, cada vez que se va a una noticia o sección diferente, la página emite un sonido para informar a los usuarios del cambio. Sin embargo, las páginas oficiales de turismo ([www.sectur.gov.ar](http://www.sectur.gov.ar), [www.cordobaturismo.gov.ar](http://www.cordobaturismo.gov.ar)/y [www.cordoba.gov.ar/cordobaciudad/principal2/default.asp?ir=2](http://www.cordoba.gov.ar/cordobaciudad/principal2/default.asp?ir=2)) no han sido adaptadas para las personas con discapacidad visual.

---

<sup>73</sup> <http://www.w3.org/Consortium/>

<sup>74</sup> Para más información ver Anexo N° 13: Pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web.

<sup>75</sup> Para más información ver Anexo N° 14: lanacion.com - Sin Barreras.

### Factores Demográficos

La población total de Argentina, según el último censo del 2001, es de 36.260.130 personas; de los cuales 17.659.072 (49%) son varones y 18.601.058 mujeres (51%). Según los datos del INDECC, el crecimiento poblacional en el período 1991-2001, fue del 10,1% a nivel nacional.

Para el análisis de las siguientes variables, se seleccionaron en función de la procedencia de los turistas que arriban a la ciudad de Córdoba: Buenos Aires, interior de Córdoba, Santa Fe y Mendoza.

Tabla N° 10: Población total y por provincia. Censo Nacional 2001.

Provincia	Población Total	Grupo de edad		
		0 a 14 años	15 a 64	65 y más
Argentina	36.260.130	10.247.695	22.424.815	3.587.620
Ciudad de Buenos Aires	2.776.138	468.961	1.828.732	478.445
Buenos Aires	13.827.203	3.678.933	8.687.152	1.461.118
Córdoba	3.066.801	817.651	1.923.488	325.662
Mendoza	1.579.651	458.379	972.868	148.404
Santa Fe	3.000.701	791.848	1.861.649	347.204

Fuente: INDEC.

De lo anterior puede deducirse que la provincia de Córdoba posee un total de 3.066.801 habitantes. De ese total, 325.662 personas, es decir el 11%, poseen 65 años y más. En Santa Fe y Buenos Aires (considerando provincia y ciudad), el porcentaje de la población mayor a 65 años con respecto a la población total es de 12% y en Mendoza del 9%. Estos datos son importantes ya que un segmento del turismo accesible son las personas mayores.

En cuanto a la **población con discapacidad**, se puede decir que en el mundo viven poco más de 6,500 millones de personas, teniendo en cuenta que la OMS estima que alrededor del 10% de la población mundial posee una discapacidad, esta cifra aumentaría a 650 millones de personas. Sin embargo, es necesario tener en cuenta a los discapacitados temporales. La mencionada organización internacional (OMS) considera que el 12% son discapacitados temporales y el 15% corresponden a personas de la tercera edad; llegando a un asombroso 40% de la población mundial. En Argentina, el INDEC realiza la Encuesta Nacional Complementaria de Personas con Discapacidad (ENDI). Ésta tiene por objetivo cuantificar y caracterizar a las personas con discapacidad. En cuanto a la cantidad de personas con alguna discapacidad, la ENDI arrojó los siguientes datos: casi el 8% (2.176.123 personas) de la población total

de Argentina sufre de, al menos, una discapacidad. Así mismo, el 11% de la población que habita en la Provincia y la Ciudad de Buenos Aires tiene una discapacidad; en Córdoba y Mendoza el 7% y en Santa Fe el 6%. En cuanto al sexo de los discapacitados, 1.165.551 son mujeres mientras que 1.010.572 son varones. En cuanto a la distribución por edades el 22,7% tienen más de 75 años, el 21,5% entre 50 y 64 y el 17,1% entre 65 y 74 años. Finalmente, los tipos de discapacidades que predominan son la discapacidad motora, visual y auditiva, como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla N° 11: Cantidad de personas por tipos de discapacidades.

Sólo una discapacidad						2 discapacidades o más	Total
Visual	Auditiva	Del habla	Motora	Mental	Otra		
314.423	265.355	45.885	674.164	263.582	45.709	567.005	2.176.123
14%	12%	2%	31%	12%	2%	26%	100%

Fuente: Encuesta Nacional Complementaria de Personas con Discapacidad. INDEC.

Teniendo en cuenta los datos mencionados, las discapacidades permanentes que se tendrán en cuenta a la hora de realizar la presente investigación son la motora, visual y auditiva, por ser las de mayor incidencia en la población argentina y mundial. En cuanto a las discapacidades temporales las que se utilizarán para el análisis de la accesibilidad de la Ciudad de Córdoba son las personas de la tercera edad debido a que tienen mucho tiempo libre que pueden dedicar al turismo y a que es un segmento creciente de la población mundial; y las familias con niños pequeños, ya que conforman casi un tercio<sup>76</sup> de la demanda turística que en el 2008 arribó a Córdoba.

### Crecimiento poblacional

De la siguiente tabla puede deducirse que, de las poblaciones mencionadas, Mendoza es la provincia que más ha crecido en estos últimos años, a una tasa del 10,3%. El resto de las provincias también han crecido pero a una tasa menor. También es de destacar la tasa de crecimiento negativa que presenta la ciudad de Buenos Aires, lo que supone que la población se ha estabilizado y ha entrado a una etapa de transición demográfica avanzada.

<sup>76</sup> Observatorio turístico de la Ciudad de Córdoba. *Balance 2008 de la Demanda Turística*. Córdoba, 2008



Tabla N° 12: Tasa anual de crecimiento. Censo Nacional 2001.

Provincia	Tasa anual media de crecimiento 1991-2001	2001		
		Tasa bruta de natalidad	Tasa bruta de mortalidad	Tasa de mortalidad infantil de los nacidos vivos
Total del país	10,1	18,2	7,6	16,3
Ciudad de Buenos Aires	-6,3	13,9	11,1	9,6
Buenos Aires	8,9	16,9	8,2	15
Córdoba	9,8	15,9	7,8	16,2
Mendoza	10,7	19,1	6,8	12,1
Santa Fe	6,7	16,2	8,4	14,3

Fuente: INDEC

### Esperanza de vida al nacer

En la siguiente tabla se muestra la esperanza de vida al nacer de las personas, total y según el sexo, que habitan las ciudades objeto de este análisis. De la misma se deduce que las personas nacidas en las provincias analizadas (Buenos Aires, Córdoba, Mendoza y Santa Fe) tienen una esperanza de vida superior al promedio nacional de 74 años.

Tabla N° 13: Esperanza de vida al nacer. Censo Nacional 2001.

Provincia	Esperanza de vida al nacer en años 2001.		
	Total	Varones	Mujeres
Total del país	73,77	70,04	77,54
Ciudad de Buenos Aires	75,91	71,8	79,39
Buenos Aires	73,99	70,02	78,03
Córdoba	74,90	71,08	78,71
Mendoza	74,95	71,75	78,1
Santa Fe	74,17	70,22	78,18

Fuente: INDEC

### Factores socio-culturales

#### Niveles de educación de la población

En la siguiente tabla se expone el nivel educativo alcanzado por las personas mayores de 15 años que habitan en la Provincia de Córdoba:

Tabla N° 14: Nivel educativo alcanzado

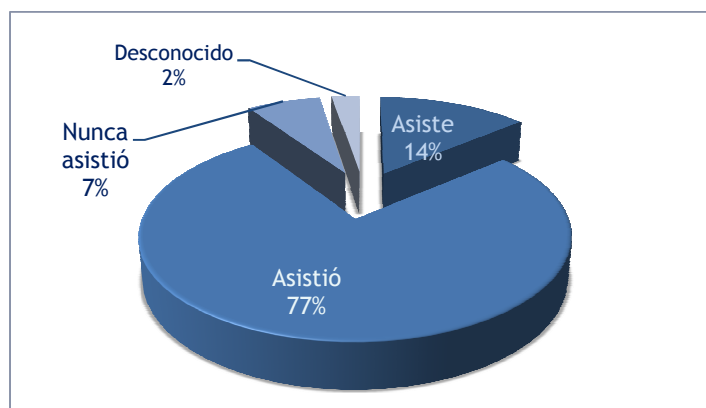
	Total	Sin Instrucción	Primario incompleto	Primario completo	Secundario incompleto	Secundario completo	Terciario/ universitario incompleto	Terciario/ universitario completo
Córdoba	2.249.150	2,8	15	25,1	21	15,9	10,6	9,6
Varones	1.074.746	2,8	14,8	25,5	23,2	15,6	10,5	7,6
Mujeres	1.174.404	2,9	15,1	24,8	19	16,1	10,7	11,4

Fuente: INDEC.

El nivel de educación de la población es uno de los principales indicadores de desarrollo de una sociedad. Con respecto a la provincia de Córdoba, es importante destacar que solamente el 9,6% de la población finalizó sus estudios universitarios, el 15,9% los estudios secundarios y 25,1% los primarios. Si se considera la población total mayor a 15 años, se observa que sólo 215,918 personas tienen título universitario o terciario. Además, se observa una gran diferencia entre varones (7,6%) y mujeres (11,4%) que han completado este nivel educativo. Esto podría ocasionar problemas a los empresarios del sector turístico para encontrar personal calificado.

Entre las personas con discapacidad; el 76,8% asistió a un centro de educación común o especial o a ambos; el 13,8% actualmente asiste a un establecimiento educativo, mientras que sólo el 6,8% nunca asistió.

Gráfico N°12: Asistencia escolar de personas discapacitadas.



Fuente: Encuesta Nacional Complementaria de Personas con Discapacidad. INDEC.

### Inseguridad

Debido a los problemas económicos y políticos que ha venido sufriendo la Argentina en los últimos tiempos, la delincuencia ha aumentado; y en ocasiones esto trae aparejado una percepción de los turistas como un país “peligroso”.

En el año 2005, se registraron en Córdoba 128.714 delitos (1.805 delitos menos que en 2004)<sup>77</sup>, de los cuáles el 64,54% son delitos contra la propiedad privada o robos (principal motivo de delito que sufren los turistas).

---

<sup>77</sup> [www.indec.gov.ar](http://www.indec.gov.ar)

## 6. Diagnóstico

---

### 6.1. Aspectos a destacar del análisis externo

- Desde el ámbito público, principalmente nacional y provincial, se está comenzando a comprender la necesidad y la importancia de garantizar a las personas con discapacidad el derecho al turismo. Éste se puede apreciar en la creación y puesta en práctica de programas y directrices de turismo accesible.
- Los derechos de las personas con discapacidad están protegidos tanto por la Constitución, como por los tratados internacionales suscritos por Argentina.
- Existen leyes que regulan la accesibilidad al medio físico; sin embargo la gran parte de los artículos se refieren a los discapacitados motrices.
- A nivel nacional, en el ámbito del turismo accesible, hay dos leyes fundamentales: la ley nacional de turismo y la ley nacional de turismo accesible. Ambas otorgan el marco legal al cual debe atenerse el sector. Éstas organizan la actividad y procuran que las personas discapacitadas puedan disfrutar del turismo en igualdad de condiciones que las personas comunes.
- En la legislación provincial, la ley de hotelería y campamentos turísticos, si bien considera varias alternativas de alojamiento solo exige a la categoría hoteles acondicionar las habitaciones a los discapacitados motrices.
- A nivel municipal, el código de edificación reglamenta los requisitos de accesibilidad que tienen que cumplimentar las construcciones que se hagan en la ciudad de Córdoba. Sin embargo, casi en la totalidad dichos requisitos se refieren a discapacitados motrices.
- La ley municipal que regula el servicio de guías, establece como requisito, entre otros, que los guías de turismo deben tener conocimientos sobre cómo tratar a personas discapacitadas. Esto se considera muy positivo ya que se le ofrece la posibilidad a las personas con discapacidad de poder disfrutar visitas que sean acordes a sus necesidades. Sin embargo, se ha comprobado que en la realidad no se cumple con este requisito.
- A nivel global, el número de arribos internacionales ha decrecido entre mediados de 2008 y principios de 2009, a causa de la crisis económica-financiera y la gripe A H1N1.
- Los avances tecnológicos permiten a las personas con discapacidad o problemas visuales ingresar, navegar e interactuar con las páginas webs, en iguales condiciones al resto de las personas.

- La pirámide poblacional se ha invertido, es decir, que en el mundo el grupo etario de la tercera edad está aumentando; por lo tanto habrá un número mayor de personas con tiempo libre disponible para viajar que requieran atenciones especiales. Así mismo, las personas con discapacidad (debido a enfermedades y accidentes) está aumentando no sólo en Argentina sino también en todo el mundo.

## 6.2. Aspectos a destacar del análisis interno

- Ubicación geográfica
- Recursos turísticos con poder de atracción internacional.
- Conectividad cada vez mayor, debido a las líneas aéreas que empezaron a arribar a Córdoba.
- En cuanto a la accesibilidad de las terminales y al aeropuerto, se puede decir que la terminal de ómnibus está adaptada casi exclusivamente a las personas con discapacidad motora y la de minibús es totalmente inaccesible. El aeropuerto, sin llegar a ser cien por ciento accesible, es el que en mejores condiciones edilicias se encuentra. En lo que al personal se refiere, en ninguna de las tres terminales hay personas capacitadas para atender las necesidades de las personas discapacitadas. Por lo tanto, el primer contacto que tienen con la ciudad no les deja una muy buena imagen de la misma.
- Tres de las cinco oficinas de informes turísticas que han sido relevadas, se puede decir que, arquitectónicamente no son accesibles. Los informantes y guías no están capacitados para atender las necesidades especiales que tienen estas personas. Finalmente, el material promocional adaptado a personas ciegas no está disponible en todas las oficinas y se refieren, solamente, a un atractivo de la ciudad.
- En cuanto a los circuitos turísticos, se puede afirmar que, debido al estado urbanístico en que se encuentra la ciudad, el recorrido de las visitas es inaccesible. Asimismo, las visitas son regulares, es decir, no están adaptadas para las personas con necesidades especiales, lo que puede resultar en un desaprovechamiento de la misma.
- Para hacer un mejor análisis de los recursos turísticos, es necesario dividirlos en dos grandes grupos: museos e iglesias. En términos generales, luego del estudio de algunos museos de la ciudad, se puede llegar a la conclusión de que, en general están acondicionados para recibir a personas de la tercera edad y discapacitados motrices; dejando de lado a los discapacitados

sensoriales. Sin embargo, están comenzando a adaptar sus visitas y material de comunicación a personas con otras discapacidades, principalmente para discapacitados visuales. Las iglesias, por su parte, son inaccesibles desde el punto de vista arquitectónico.

- En cuanto a la modalidad “hotel” se puede decir que una pequeña cantidad tienen, al menos, una habitación con baño adaptado para discapacitados motrices tal como lo obliga la ley de hotelería y campamentos turísticos. Y para discapacitados visuales, algunos cuentan con ascensores con sistema braille e indicaciones por voz, mientras que otros tienen el menú del restaurante en Braille. Se puede decir, que los hoteles cumplen con los requisitos mínimos de accesibilidad exigidos por la legislación provincial, mientras que las otras modalidades de alojamiento no.

### 6.3. Conclusiones

En términos generales, el turismo accesible aporta enormes beneficios al destino y a la comunidad receptora. Al destino ya que se trata de un segmento de mercado que, por un lado, (gran parte de ellos) al no tener obligaciones laborales rompe la estacionalidad y por otro lado, generalmente viaja acompañado por una o más personas. Y a la comunidad porque las mejoras que se realizan en la ciudad, mejoran el nivel de vida de las personas con discapacidad (permanente y temporal) que habitan en ella.

Se puede decir que la ciudad de Córdoba, como destino turístico, podría obtener grandes beneficios si adecuara su oferta a los requerimientos de estas personas. Porque, además de tener recursos turísticos de gran importancia y los servicios turísticos necesarios, existen en el entorno varios factores que podrían impulsar a la ciudad a convertirse en un destino turístico accesible; veamos algunos puntos:

El sector público relacionado con el turismo ha empezado a tomar conciencia de las necesidades especiales que tienen las personas con discapacidades a la hora de hacer turismo y esta comenzando a actuar en consecuencia para eliminar las barreras arquitectónicas, urbanísticas y de comunicación para el disfrute en igualdad de condiciones de este tipo de turistas.

Los avances que se han dado en el último tiempo en el sector tecnológico permiten a las personas con discapacidad sensorial aprovechar y optimizar las visitas turísticas que realicen.

La legislación nacional, provincial y municipal, general y turística, tiene en cuenta a las personas discapacitadas y a la accesibilidad para las distintas discapacidades. Para contrastar lo que debería ser con lo que es, es necesario tener en cuenta a cada discapacidad por separado. La discapacidad motriz, por un lado es la que mas se considera en la reglamentación y cuyos requisitos son mayormente cumplidos; la discapacidad visual es tratada en menor medida en las leyes, pero poco a poco se esta comenzando a adaptar los espacios y la comunicación a este tipo de personas; mientras que la discapacidad auditiva es la que menos se contempla tanto en la legislación como en la realidad.

Sin embargo, existen aspectos negativos que deberían ser mejorados para poder satisfacer de forma adecuada las necesidades de este segmento de mercado:

Los requisitos exigidos por las leyes nacionales y provinciales de accesibilidad (principalmente referidas a discapacitados motrices) son cumplidos solamente por algunos establecimientos hoteleros. De la misma forma, casi ningún alojamiento (hotelero o extra-hotelero) de la ciudad de Córdoba ha adaptado sus instalaciones o comunicaciones a las necesidades de las personas con otras discapacidades.

Las estaciones terminales de transporte, en donde es imprescindible la comunicación, los medios por los que ésta se realiza no están adaptados a personas con discapacidades sensoriales. Lo que puede resultar en la insatisfacción de los turistas que utilizan los medios de transporte colectivos.

No todo el material promocional y comunicacional que se ofrece a los turistas en las oficinas de informes turísticos están adaptados a personas con discapacidad visual; así como tampoco los circuitos han sido adecuados a discapacitados sensoriales (auditivos o visuales).

El personal de las instituciones analizadas no ha sido capacitado acerca de los requerimientos específicos de este segmento de mercado, ni como actuar frente a una persona con estas características.

## 7. Propuestas de intervención

---

La propuesta de intervención del presente trabajo final de graduación consiste en la elaboración de estrategias para que la ciudad de Córdoba pueda recibir y satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad.

Estas estrategias no deben ser acciones aisladas unas de las otras, sino deben estar dirigidas al cumplimiento del mismo objetivo final: *“Hacer accesible a la ciudad de Córdoba para las personas con discapacidad”*. Es decir, las acciones que se propondrán a continuación, tendrán que convertir a la ciudad de Córdoba en un destino accesible a las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, así como también para las personas de la tercera edad.

Éstas podrán ser llevadas a cabo por la Dirección de Turismo de la ciudad de Córdoba, utilizando a tal efecto, recursos económicos propios o consiguiendo subsidios o subvenciones del estado provincial, nacional o de organismos internacionales.

### 7.1. Estrategias

Para desarrollar las estrategias que a continuación se proponen, se ha tomado como base el análisis interno, externo, el diagnóstico que se ha elaborado con la finalidad de conocer la situación en la que se encuentra la ciudad de Córdoba para recibir turistas con necesidades especiales y el fin último de este trabajo final de graduación. Las estrategias que pretenden convertir a Córdoba en un destino para todos son las siguientes:

- Concientización de los agentes que intervienen en el sector turístico.
- Productos turísticos adaptados a los distintos tipos de discapacidades.
- Familiarización de las personas responsables del sector turístico sobre accesibilidad y diseño universal
- Guía de turismo accesible.
- Legislación turística adaptada.

#### *Concientización de los agentes que intervienen en el sector turístico.*

Como se ha observado en el diagnóstico, casi la mayoría de las personas que trabajan en el sector turístico no están capacitadas para atender las necesidades de estos turistas. Es por esta razón que este objetivo se considera fundamental, ya que



contar con recursos humanos capacitados es esencial para garantizar la satisfacción de los turistas y puede considerarse como un factor positivo para estimular el turismo accesible. Para esto se diseñarán y desarrollarán acciones de formación dirigidas al personal del sector público como del privado sobre accesibilidad, turismo accesible y discapacidad. Se han escogido estas temáticas para dar una percepción general de las necesidades y requisitos especiales de estas personas.

#### **Acciones específicas:**

- Cursos teórico-prácticos sobre discapacidad, turismo accesible y accesibilidad; tanto para las personas que se encuentren en contacto con los turistas, como para aquellos que no. Esta acción tiene como propósito introducir a los profesionales y personas que se desarrollan en el sector en todo lo relativo a las cuestiones mencionadas. Para el primer grupo de personas, el curso tiene como finalidad preparar a los recursos humanos para que puedan brindar la información de forma adecuada a los turistas con una discapacidad. Mientras que para el segundo grupo, el fin es que, cuando planifiquen y gestionen el turismo, tengan en cuenta las necesidades y requerimientos especiales de estas personas.

#### MÓDULO N°. 1: Turismo Accesible, conceptos básicos.

- 1.1. El concepto de turismo accesible
- 1.2. La demanda del turismo accesible. Los distintos tipos de discapacidades y sus necesidades.
- 1.3. La accesibilidad y el turismo

#### MÓDULO N°. 2: El Turismo Accesible en Córdoba.

- 2.1. Situación actual del turismo accesible en Argentina y en la Ciudad de Córdoba.
- 2.2. Ejemplos de ciudades que han adaptado su oferta e infraestructura a los distintos tipos de discapacidades.

#### MÓDULO N°. 3: Requisitos mínimos de accesibilidad en el equipamiento turístico.

- 3.1. Accesibilidad en alojamientos turísticos.
- 3.2. Accesibilidad en el transporte.
- 3.3. Accesibilidad en museos y espacios culturales.
- 3.4. Circuitos y productos turísticos accesibles.

#### MÓDULO N°. 4: La atención a clientes con necesidades especiales.

- 4.1. Consideraciones Generales
- 4.2. Juegos de rol.

- Talleres teóricos-prácticos destinados especialmente a los guías turísticos, con el fin de que puedan comprender las dificultades que tiene una persona con discapacidad mientras disfruta de actividades turísticas. Para de esta forma, poder brindar un mejor servicio, adecuado a las necesidades de estas personas. Se utilizará los tres primeros módulos descritos para la acción anterior y se adaptara el último modulo:

MÓDULO N°. 4: La atención a clientes con necesidades especiales.

4.1. Consideraciones generales.

4.2. Juegos de rol:

- 4.2.1. Guiar un circuito turístico para personas ciegas.
- 4.2.2. Guiar un circuito turístico para personas de la tercera edad.
- 4.2.3. Guiar un circuito turístico para personas sordas.
- 4.2.4. Guiar un circuito turístico para personas en silla de ruedas.

- Finalmente, una de las formas más eficientes de comunicarse con las personas sordas es mediante el lenguaje de señas español (LSE). Por esta razón, se impartirán cursos de LSE destinados a los agentes de atención al público y guías de turismo tanto de la dirección de turismo como de los establecimientos privados.

**Destinatarios:**

- Empleados de las reparticiones públicas relacionadas con el turismo, se encuentren en contacto con los turistas o no.
- Guías de turismo.
- Empleados de empresas privadas relacionadas directa o indirectamente con el turismo.

**Como se implementarán:**

Estos cursos y talleres serán impartidos por especialistas en la temática en las dependencias de la Municipalidad de Córdoba. En cuanto a los cursos de lenguaje de señas se realizará un acuerdo con el Centro de Recursos Especializados en Sordera, Ceguera y Otras Múltiples discapacidades en América del Sur - CRESCOMAS; para que los cursos sean dictados por sus profesores (sordo-mudos). Estos tienen una duración de 2 años (6 niveles de 3 meses de duración).

### *Productos turísticos adaptados*

Ninguno de los circuitos turísticos desarrollados por la municipalidad pueden ser realizados por personas con discapacidad. Es por esto que los mismos se deben adaptar a las exigencias y necesidades de los discapacitados. Teniendo en cuenta que las personas con una discapacidad motriz, que se trasladan en sillas de ruedas requieren de modificaciones arquitectónicas y urbanísticas de gran envergadura; se considerarán solamente las discapacidades sensoriales (visual y auditiva). De ésta forma, estas personas podrán disfrutar de las actividades turísticas en igualdad de condiciones y aprovechar de forma satisfactoria los circuitos turísticos de Córdoba, conociendo la historia de la ciudad y sus monumentos y edificios históricos.

#### **Acciones:**

Como las dos discapacidades (auditiva y visual) son muy diferentes entre sí y requieren de adecuaciones particulares, se tomará cada una de ellas por separado.

- Adaptar los circuitos turísticos a las personas con discapacidad visual.  
Aspectos a tener en cuenta:
  - Las explicaciones deberán ser más descriptivos en los detalles importantes, así las personas no videntes pueden hacerse una idea de los que se esta observando.
  - Las personas con esta discapacidad deberían poder tocar aquello de lo que se esta hablando, o en caso de que no se pueda realizar esto por razones de conservación, se podría contar con alguna reproducción; para tener una idea acabada del recurso.
- Adaptar los circuitos turísticos a las personas con discapacidad auditiva, es decir, en lenguaje de señas. Para esto las explicaciones y comentarios deben ser breves y exponer los datos imprescindibles para no abrumar con datos a los turistas.
- Finalmente, será necesario promocionar no sólo estos nuevos circuitos, sino también los recursos turísticos de la ciudad y los servicios que ofrece. Para ello se elaborará material promocional adaptado a las distintas necesidades de las discapacidades visuales.
  - Folletería en Braille sobre los principales puntos de interés que se visitan durante el recorrido, ya que esto es de gran ayuda para las personas con discapacidad visual. Por ejemplo, para el recorrido “Arte, Estilo y Vanguardia” los folletos deberían contener una breve explicación de los distintos atractivos que se visitan: Fachada de Patio Olmos, Plazoleta

Vélez Sarsfield, Arzobispado, Museo de Antropología, Paseo del Buen Pastor, Iglesia Padres Capuchinos, Palacio Ferreyra, Plaza España y Museo Caraffa.

- Folletería en macro-tipo sobre los principales puntos de interés que se visitan durante el recorrido para las personas con dificultades visuales. Al igual que los anteriores folletos, estos tendrían una breve descripción de los recursos visitados pero en un tipo de letra comprensible y de tamaño grande.

#### Destinatarios

- Guías de turismo municipales.
- Guías de turismo del servicio de guías habilitados por la municipalidad.
- Guías de museos.
- Turistas con alguna discapacidad o dificultad visual y/o auditiva.

#### Como se implementará

Para adecuar los circuitos turísticos a las distintas discapacidades, antes que nada se debe investigar específicamente las necesidades de los turistas con discapacidades visuales y auditivas, para conocer las dificultades que deben ser solucionadas para lograr la satisfacción de este segmento de mercado. Una vez que se tenga toda la información que se considere necesaria, se harán talleres con guías de turismo, personas discapacitadas y estudiantes de turismo con el fin de diseñar los circuitos turísticos adaptados. Una última etapa propone realizar uno de los circuitos que se han creado para controlar que estén perfectamente diseñados y que satisfagan las necesidades de las personas con discapacidades.

#### Presupuesto

Para los folletos en Braille. En la Biblioteca Córdoba, las impresiones en sistema Braille se realizan de forma gratuita, lo único que es necesario aportar es el papel. Este debe ser tamaño A4 de 120 gramos.

Folletos en Braille			
	Cantidad	Precio	Fuente
Resma A4 150 gr.	100	\$ 56,33	El Auditor
Impresión	100	\$ 0,00	Biblioteca Córdoba
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 56,33</b>	

Los folletos en macro-tipo se imprimirán en un solo color (negro) frente y dorso, tamaño A4 en papel ilustración de 130 gramos.

Folletos en Macro-Tipo			
	Cantidad	Precio	Fuente
Impresión	100	\$ 266,20	Vaira Impresiones
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 266,20</b>	

### *Familiarización de las personas responsables del sector turístico sobre accesibilidad y diseño universal*

Otra falla grave que tiene la ciudad de Córdoba es la falta de accesibilidad de la oferta turística y el desconocimiento por parte de las personas que trabajan en el sector sobre accesibilidad y diseño universal. Sin embargo, para lograr un destino accesible, toda la oferta turística y no sólo la que depende del sector público, debe estar adaptada para atender las necesidades de las personas con discapacidad. Por lo tanto es necesario ofrecer asesoría técnica, para familiarizar a los responsables de la toma de decisiones con esta temática.

#### **Acciones concretas**

- Elaborar un compilado de las normas relativas a la accesibilidad y al turismo para poner al alcance de las empresas que desarrollan sus actividades dentro del sector turístico los requisitos exigidos por la legislación nacional, provincial y municipal relacionados con la accesibilidad, el diseño universal y el turismo accesible.

#### **Legislación Nacional:**

Ley 24.314: Sistema de protección integral de los discapacitados. Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modifica ley 22.431.

Decreto 914/97: Sistema de protección integral de los discapacitados. Reglamentación arts. 20, 21 y 22 de la ley 22.431

Ley 25.997: Ley nacional de turismo.

Ley 25.643: Turismo accesible y para personas discapacitadas.

#### **Legislación Provincial:**

Ley 6.483: Ley de hotelería y campamentos turísticos.

Decreto 1.359: Decreto reglamentario de la ley de hotelería y campamentos turísticos.

**Legislación Municipal:**

Ordenanza N° 9.387: Código de Edificación.

Decreto N° 353-B-84: Servicio de guías de turismo en el ejido municipal y aprueba el reglamento para los mismos.

- Sin embargo, el mero conocimiento teórico de la normativa vigente muchas veces no es suficiente. Por esto, se debe poner al alcance de las empresas documentos específicos que difundan la forma de aplicar los requisitos de accesibilidad y diseño universal de la legislación. Se elaborarán documentos técnicos específicos sobre accesibilidad y diseño universal para los distintos componentes de la oferta turística. Además, se incorporará una lista de comprobación de los distintos elementos que deben ser contemplados para lograr la accesibilidad. En conclusión, ésta guía pretende tratar a la accesibilidad de manera integral, integrando cada aspecto de la misma. Algunos de los temas que se incluirán en la guía son:
  - Accesibilidad arquitectónica. Accesibilidad en un edificio público; aseos; pasillos; ascensores; dormitorios; mostradores y recepción; señales y paneles informativos interiores.
  - Accesibilidad urbanística. ¿Cómo hacer accesible señales y paneles informativos exteriores; itinerario; aparcamiento?
  - Formación, aprendizaje y empleo. ¿Cómo hacer accesible un documento impreso?
  - Transporte. ¿Cómo hacer accesible el transporte: interurbano en autobús; ferroviario; aéreo?
  - Ocio y cultura. ¿Cómo hacer accesible un museo; una piscina; hoteles; teatros y cines; restaurantes?
  - Comunicación y participación social. ¿Cómo crear un sitio en internet accesible?

**Destinatarios**

- Alojamientos turísticos.
- Empresas de transporte.
- Restaurantes.
- Oficinas de informes turísticos.
- Museos, teatros y otros espacios culturales.

## Presupuesto

Por razones de orden económico, tanto el compilado de normas como el documento técnico, podrán ser descargados de la página web de la municipalidad de Córdoba de forma gratuita o ser solicitadas en formato de CD.

### Guía de turismo accesible

A fin de que los turistas con discapacidad puedan movilizarse por la ciudad y para promocionar los recursos y servicios turísticos accesibles, es que se ha ideado la elaboración de una guía de turismo accesible: “Córdoba accesible”. Ésta, tendrá los siguientes apartados:

- En la primera sección se consignará toda la información general de la ciudad de Córdoba, como:
  - Ubicación
  - Introducción a la ciudad
  - Breve reseña histórica de la ciudad
  - Como llegar
  - Clima
- Cómo utilizar ésta guía. Aquí se explicarán los criterios de accesibilidad y la simbología que se usarán para armar la guía.



Finalmente, el tercer y último apartado se destinará a detallar la información general (nombre, tipo, categoría, dirección e información de contacto) y relativa a la accesibilidad de los siguientes establecimientos:

- Oficinas de informes turísticos
- Museos y sitios de interés cultural

- Cines y teatros
- Centros comerciales
- Alojamientos turísticos
- Restaurantes

#### **Destinatarios**

- Turistas con discapacidad.
- Comunidad local.
- Informantes turísticos.

#### **Implementación**

El primer paso que es necesario llevar a cabo para concretar esta guía turística es el relevamiento de los recursos y servicios turísticos que se incluirán en “Córdoba accesible”. Para esto, se realizarán fichas de relevamiento específicas para conocer la accesibilidad de cada aspecto de la oferta turística. Una vez que se tenga toda la información se procederá al diseño de la guía y luego a su publicación. Esta se imprimirá en papel y publicará en la página web de la municipalidad de Córdoba.

#### *Actualización normativa*

La mayoría de las normas legales existentes contemplan solamente la discapacidad motriz y sus necesidades, sin reglamentar los otros tipos de discapacidades. Es por esto que no sólo basta con dar a conocer la legislación vigente, sino que es necesario actualizar y modificar determinadas normas legales. Primeramente, se realizará un análisis profundo de la normativa actual para encontrar los vacíos legales que requieren ser salvados. Seguidamente, se realizarán proyectos de ley/decreto con las modificaciones que se crean necesarias para ser entregados al Concejo Deliberante de la Ciudad o a la Legislatura Provincial según corresponda.



## 8. Conclusiones.

---

El turismo es un fenómeno social de gran importancia que, como se ha visto, moviliza a millones de personas en todo el mundo. De esta forma, el turismo se constituye en un factor de riqueza económica, elemento decisivo para la comunicación y el respeto de las diferencias culturales.

Cómo se afirma en el “Código Ético Mundial de Turismo”, el turismo es un instrumento de desarrollo personal y colectivo. Por esto, debe estar al alcance de todas las personas, sin excluir a ningún grupo de población por razones o circunstancias personales, sociales, económicas o de cualquier otra índole. Teniendo en cuenta esto, las ciudades deben estar adaptadas para recibir a turistas con discapacidades.

Esta tesis se realizó con el fin de elaborar estrategias que acondicionen a la ciudad de Córdoba para recibir y satisfacer adecuadamente las necesidades de estos turistas. Para esto se efectuó un exhaustivo análisis del estado en el que se encuentra la ciudad de Córdoba en materia turística para atraer a éste segmento de mercado. Sin embargo, luego de haber diagnosticado el estado de la ciudad, se puede afirmar que la misma presenta numerosas dificultades para satisfacer dicha demanda turística. Por lo tanto, es necesario modificar esta situación y convertir a Córdoba en un destino turístico para todos.

Uno de los grandes problemas observados es la falta de adaptación de los elementos que componen la infraestructura y la oferta turística a las necesidades de las personas discapacitadas. Hoteles, estaciones terminales de transporte colectivo, oficinas de informes turísticos, circuitos y recursos turísticos no están ni arquitectónica ni comunicacionalmente acondicionados para recibir turistas o visitantes con discapacidad. Cambiar esta situación se considera fundamental ya que, como se dijo, atraer al turismo accesible a una ciudad le aporta innumerables beneficios económicos y sociales. Específicamente se han sugerido numerosas acciones, entre las que hay que resaltar: elaborar documentos técnicos para dar a conocer los requisitos exigidos por la legislación vigente sobre accesibilidad y adaptar los circuitos turísticos existentes a las distintas discapacidades.

Otro de los problemas que se ha detectado con el análisis es que el personal que trabaja en dichas instituciones no está familiarizado con el turismo accesible y su demanda. Para contrarrestar esta deficiencia se ha propuesto elaborar e impartir

cursos y talleres en la modalidad teórico-practico sobre turismo accesible, discapacidad y accesibilidad para todas aquellas personas relacionadas con el sector turístico.

Sin embargo, existen lugares que, al menos en parte, están adaptados para recibir a personas con discapacidad, por lo que merecen ser difundidas en la comunidad local y turística. Para conseguir esto, se ha propuesto la elaboración de una guía de turismo accesible de la ciudad de Córdoba. La cual tendrá por objetivo dar a conocer dichos espacios (sean estos, alojamientos, restaurantes o recursos turísticos).

Tras haber analizado la situación actual de la ciudad de Córdoba con respecto al turismo accesible y de haber elaborado propuestas, se cree factible la implementación de las mismas. Así mismo es necesaria una fuerte concientización tanto en quienes integran la oferta turística, como en aquellos entes encargados de la gestión pública del turismo, haciendo cumplir la normativa existente.

Finalmente, aunque se podrían realizar muchas otras acciones para transformar a Córdoba en un destino para todos, las estrategias que se han propuesto en este trabajo final de graduación pretenden iniciar el proceso de transformación de la ciudad hacia la accesibilidad de la infraestructura, la oferta y recursos turísticos.

## Bibliografía

---

### Libros consultados

- Agencia Córdoba Turismo SEM. *“Plan Estratégico de Turismo sustentable Córdoba”*. Córdoba, 2006.
- ALVAREZ, Eduardo; AMENGUAL, Clotilde. Curso Básico de Accesibilidad al Medio Físico. Alicante, del 3 al 7 de mayo de 2004.
- ANDRADE, Simón. *“Diccionario de Economía”*. Tercera Edición. Editorial Andrade.
- Automóvil Club Argentino. *“Guía Turística Argentina 2008-2009”* Novena Edición. Ed. Morello S.A. Buenos Aires, 2007.
- BACCI, Marcelo; SGUBINI, Pablo. *“Producto turístico 2”*. Colegio Universitario IES Siglo 21. Editorial Copiar. Córdoba, 2002.
- BONESSI, Fernando; BRUGNONI, María A. *“Producto Turístico 1”*. Colegio Universitario IES Siglo 21. Editorial Copiar: Córdoba, 2002.
- Cámara Argentina de Turismo. *“La importancia de la actividad económica de turismo y viajes en Argentina”*. Agosto 2008.
- Código Ético Mundial para el Turismo. Organización Mundial del Turismo, ONU. Santiago de Chile, 27 de diciembre de 1999.
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. *“Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para Todas las Personas”*. Aprobado el 28 de septiembre de 2005.
- Dirección de Turismo de la Municipalidad de Córdoba. *“Plan de Destino Turístico Córdoba Ciudad”*. Ciudad de Córdoba, 2005.
- DOMÍNGUEZ DE NAKAYAMA, Lía. *“Relevamiento turístico. Propuesta metodológica para el estudio de una unidad territorial”*. Instituto Superior de turismo “SOL”. Santa Fe, 1993.
- MANKIW, Gregory. *“Principios de economía”*. 1º edición en castellano. Editorial Mc Graw Hill. Madrid, 1998.
- Observatorio turístico de la Ciudad de Córdoba. *Balance 2008 de la Demanda Turística*. Córdoba, 2008
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. *“Conferencia mundial sobre las políticas culturales”*. México D.F., 26 de julio - 6 de agosto de 1982.
- SABINO, Carlos. *“El Proceso de Investigación”*. Ed. Panapo. Caracas, 1992.

- SANCHO, Amparo. *“Introducción al Turismo”*. Organización Mundial del Turismo. Editorial Egraf. Madrid, 1998.
- Servicio Nacional de Turismo de Chile. *“Manual de de Accesibilidad Turística”*. Chile.

## Legislación

- Carta Orgánica de la Ciudad de Córdoba. Sancionada : 061195
- Constitución de la Nación Argentina. Sancionada: Diciembre 15 de 1994. Promulgada: Enero 3 de 1995.
- Constitución de la Provincia de Córdoba. Córdoba, 2001.
- Convención aprobada mediante resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas A/ RES/ 61/ 106, el día 13 de diciembre de 2006.
- Decreto Municipal 353-B-84. Sancionada el 13 de Diciembre de 1984. Córdoba
- Decreto Municipal N° 463. “Reglamentario del Código de Edificación”. Apartado 3.4. Córdoba, 17 de Septiembre de 1996
- Decreto Nacional 914/97. Sistema de protección integral de los discapacitados. Buenos Aires, 11/9/97.
- Decreto Provincial 1.359. Decreto reglamentario de la ley de hotelería y campamentos turísticos. Córdoba, 2000.
- Ley Nacional N° 22.431. Sistema de protección integral de los discapacitados. Buenos Aires, 16 de marzo de 1981.
- Ley Nacional N° 23.592. Actos Discriminatorios. Sancionada: agosto 3 de 1988. Promulgada: agosto 23 de 1988.
- Ley Nacional N° 24.314. Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la ley N° 22.431. Sancionada: Marzo 15 de 1994. Promulgada de hecho: Abril 8 de 1994.
- Ley Nacional N° 25.280. Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. Sancionada: Julio 6 de 2000. Promulgada de Hecho: Julio 31 de 2000.
- Ley Nacional N° 25.643. Ley Nacional de Turismo Accesible. Sancionada el 15 de Agosto de 2002 y Promulgada el 11 de Septiembre de 2002.
- Ley Nacional N° 25.997. Ley Nacional de Turismo. Sancionada: Diciembre 16 de 2004. Promulgada: Enero 5 de 2005.

- Ley Nacional N° 26.378. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo. Sancionada: Mayo 21 de 2008. Promulgada: Junio 6 de 2008.
- Ley Provincial N° 6.483. Ley de hotelería y campamentos turísticos. Córdoba, 1980.
- Ley Provincial N° 8.501. Adhiere la Provincia de Córdoba a la ley nacional N°24.314. Córdoba, 1995.
- Ley Provincial N° 8.690. Garantías de igualdad de oportunidades para discapacitados auditivos. Córdoba, 1998.
- Ley Provincial N° 8.860. Adhiere a la Ley nacional 25.198. Córdoba, 2000.
- Ley Provincial N° 9.156. Establece la nueva estructura orgánica del poder ejecutivo provincial. Córdoba, 2004.
- Ley Provincial N° 9.440. Pase libre, único y universal en el transporte público de la Provincia para las personas con discapacidad. Córdoba, 2007.
- Ordenanza Municipal N° 9387/95. Código de edificación. Córdoba, 21 de Noviembre de 1995.
- Ordenanza Municipal N° 10.315. Sancionada el 21 de Noviembre de 2000. Córdoba.

### Páginas Webs

- <http://www.aa2000.com.ar/>
- <http://www.afandem.org/paginas/conceptos.html>
- [http://www.argentinatotal.com.ar/info\\_turis/provincias/cordoba/ciudades/cordoba/excursiones.htm](http://www.argentinatotal.com.ar/info_turis/provincias/cordoba/ciudades/cordoba/excursiones.htm)
- <http://www.ciudad-real.es/turismo/turismoaccesible/index.php>
- <http://www.cnm.unc.edu.ar/paginas/instituc.htm>
- [http://www.cordoba.gov.ar/cordobaciudad/principal2/default.asp?ir=2\\_11\\_1](http://www.cordoba.gov.ar/cordobaciudad/principal2/default.asp?ir=2_11_1)
- <http://www.ferrocentralsa.com.ar/servicios.htm>
- <http://www.indec.gov.ar/>
- <http://www.infoleg.gov.ar/>
- <http://www.integrando.org.ar/turismo/index.htm>
- <http://www.ladiscapacidad.com/>
- <http://www.predif.org/>
- <http://www.turismo.gov.ar/esp/menu.htm>
- <http://www.turismoparatodos.org/>

- [http://unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO\\_Barom09\\_2\\_en\\_excerpt.pdf](http://unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO_Barom09_2_en_excerpt.pdf)
- <http://www.w3c.es/Traducciones/es/WAI/intro/wcag>
- <http://www.who.int/topics/disabilities/en/>

## Anexos

---

Anexo N° 1: Modelo de Ficha Textual.

Anexo N° 2: Modelos de Ficha de Relevamiento.

Anexo N°3: El sector hotelero de la Ciudad de Córdoba según el INDEC.

Anexo N°4. Material promocional en Braille de la manzana jesuítica.

Anexo N° 5: Ocupación hotelera y promedio de pernoctaciones.

Anexo N° 6: Análisis de la demanda turística de la Ciudad de Córdoba - Año: 2008.

Anexo N°7: Actuaciones realizadas por la Municipalidad de Córdoba y sus dependencias relacionadas con la accesibilidad y la discapacidad.

Anexo N° 8: Ley 9156. Estatuto de la Agencia Córdoba Turismo, Sociedad de economía mixta. Artículo 3°, inciso h. Córdoba.

Anexo N° 9: Código de Edificación de la Ciudad de Córdoba.

Anexo N° 10: Decreto N°463. Reglamentario del Código de Edificación.

Anexo N° 11: Artículo periodístico. Entrevista con el economista Eduardo Levy Yeyati.

Anexo N° 12: Artículo periodístico. La economía ya entró en estanflación.

Anexo N° 13: Pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web.

Anexo N° 14: lanacion.com - Sin Barreras.

## Anexo N° 1: Modelo de Ficha Textual.

### Datos generales

- Autor: Concejo Deliberante
- Título de la obra:
- Editorial:
- Lugar y año de edición: Córdoba,

### Información adicional

### Párrafos seleccionados



## Anexo N° 2: Modelos de Ficha de Relevamiento

### Ficha de relevamiento de equipamiento turístico

#### Alojamiento

Modalidad	Categoría	Habitaciones	Hab. Accesibles	Plazas
Hotel	5 Estrellas			
	4 estrellas			
	3 Estrellas			
	2 Estrellas			
	1 Estrella			
	Total			
Apart-Hotel.	5 Estrellas			
	4 estrellas			
	3 Estrellas			
	2 Estrellas			
	1 Estrella			
	Total			
Hostería	5 Estrellas			
	4 estrellas			
	3 Estrellas			
	2 Estrellas			
	1 Estrella			
	Total			
Motel	5 Estrellas			
	4 estrellas			
	3 Estrellas			
	2 Estrellas			
	1 Estrella			
	Total			
Hostal	5 Estrellas			
	4 estrellas			
	3 Estrellas			
	2 Estrellas			
	1 Estrella			
	Total			
Apart-cabañas	5 Estrellas			
	4 estrellas			
	3 Estrellas			
	2 Estrellas			
	1 Estrella			
	Total			
Complejo turístico	5 Estrellas			
	4 estrellas			
	3 Estrellas			
	2 Estrellas			
	1 Estrella			
	Total			
Complejo especializado	Superior			
	Primera			
	Estándar			
	Total			
Residencial	A			
	B			
	C			
	Total			

Albergues	A			
	B			
	C			
	Total			
Otras				
Total				

### Transporte de acceso a la ciudad

#### A. Medio Aéreo

a. Cantidad de empresas: \_\_\_\_\_

b. Empresas: \_\_\_\_\_

#### B. Medio Terrestre:

a. Cantidad de empresas: \_\_\_\_\_

b. Empresas: \_\_\_\_\_

### Información

A. Cantidad: \_\_\_\_\_

B. Localización: \_\_\_\_\_

#### C. Calidad de atención al turista:

Excelente  Muy Buena  Regular  Mala  Muy Mala

#### D. Calidad de la información brindada y de sus soportes:

Excelente  Muy Buena  Regular  Mala  Muy Mala

#### E. ¿Cuentan con materil adaptado a personas con ditintas discapacidades?

a. ¿Para que discapacidades? \_\_\_\_\_

b. ¿Cómo es la calidad de los mismos?

Excelente  Muy Buena  Regular  Mala  Muy Mala

#### F. Capacitación de los informantes:

a. ¿Estan capacitados para atender las necesidades de las personas con discpacidades?

¿Existe algun informante que conozca la lengua de las señas?

### Observaciones

### Ideas

## Ficha de Relevamiento de Infraestructura de Servicios

### Infraestructura de acceso

#### Red vial de acceso

N° de Ruta	Jurisdicción		Puntos que une
	Mac.	Prov.	

### Aeropuertos

Cantidad: \_\_\_\_\_

Nombre	Tipo	
	Internacional	Doméstico

### Terminales de Ómnibus:

A. Cantidad: \_\_\_\_\_

Nombre	Dársenas

### Puertos:

A. Cantidad: \_\_\_\_\_

Nombre	Tipo

### Estaciones de tren:

A. Cantidad: \_\_\_\_\_

Nombre	Tren

### Infraestructura Básica-Urbano

#### El alumbrado público:

A. ¿es suficiente?  Si  No

B. ¿funciona correctamente?  Si  No

#### La señalización turística es:

Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala

### Ficha de Relevamiento de Alojamientos Turísticos

#### Datos generales:

Nombre: \_\_\_\_\_

Clasificación y categorización: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Mail- Web: \_\_\_\_\_

Cantidad de habitaciones/plazas: \_\_\_\_\_

Tarifas: \_\_\_\_\_

## Accesibilidad

- A. Entorno Inmediato
  - a. ¿Se ha salvado el desnivel de cordón de vereda mediante un rebaje?
  - b. ¿Las veredas son antideslizantes y sin desniveles?
  - c. En general, en que estado se encuentran las veredas:
- B. Estacionamiento
  - a. ¿La zona de estacionamiento está ubicada cerca de los accesos peatonales?
  - b. ¿Incluye la señalización horizontal y vertical con el símbolo internacional de discapacidad?
  - c. ¿Cuántas plazas de estacionamiento accesibles hay? \_\_\_\_\_
- C. Entrada
  - a. ¿Las puertas de ingreso son accesibles?
  - b. ¿Hay rampas?
  - c. ¿Las puertas de vidrio tienen incorporadas bandas horizontales que ocupen toda la extensión de la puerta contrastadas visualmente?
- D. Hall de ingreso / Lobby
  - a. ¿La señalización es accesible?
  - b. ¿Tiene pisos antideslizantes?
- E. Mostradores
  - a. ¿Tiene una zona de acercamiento?
  - b. ¿Tiene equipamiento y/o ayudas técnicas para personas con disminución visual e hipoacúsicas?
- F. Escaleras
  - a. ¿Tiene barandas a ambos lados?
  - b. ¿Tiene escalones antideslizantes o bandas de prevención texturadas?
  - c. ¿Existe al comenzar y finalizar cada tramo un piso con textura en relieve y color contrastante con respecto a los escalones y al piso del local?
  - d. ¿Tiene señales sensibles al tacto (braille) en las barandas con información y guía hacia lugares significativos?
  - e. ¿Hay rampas que salven los pequeños desniveles?
- G. Habitaciones accesibles
  - a. El establecimiento hotelero, ¿cuenta con habitaciones accesibles?  
¿Cuántas? \_\_\_\_\_
  - b. ¿En que nivel se ubican las habitaciones accesibles?  
En este último caso, ¿se encuentra proximo a un ascensor accesible?
  - c. ¿El ancho mínimo de circulación es accesible?
  - d. Las puertas, ¿tienen un ancho libre de 0.90m mínimo?
  - e. ¿El espacio de aproximación anterior y posterior a las puertas es accesible?
  - f. ¿Las camas de las habitaciones son accesibles?
- H. Santitarios comunes y en las habitaciones

En relación a los accesos a los sanitarios:

- a. ¿El recorrido hasta los mismos es accesible?

En relación a las puertas de ingreso:

- a. ¿Las puertas son accesibles?

En el artefacto inodoro:

- a. ¿Tiene barral fijo horizontal?
- b. ¿Tiene barral rebatible?

En relación al artefacto lavatorio:

- a. ¿El lavabo tiene un espacio de acercamiento?
- b. Los accesorios, ¿son accesibles?

En relación a las duchas:

- a. ¿La grifería de la ducha es alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma?
- b. ¿Cuenta con asiento rebatible, o silla de baño higiénica y/o banco de transferencia?

En relación a bañeras:

- a. ¿Posee un asiento de transferencia?
- b. ¿La grifería de la bañera es alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma?

I. Perros Guías:

- c. ¿Esta permitido el ingreso de perros guías?
- d. ¿Dispone de un lugar especial en donde dejar los perros?

## **Comunicación**

A. En los materiales impresos:

- a. El tamaño de la letra ¿es grande, de fuente legible y los encabezados son claramente diferenciales?
- b. Los dibujos y fotografías ¿son claros y sencillos?
- c. Las frases ¿son cortas, directas y claras?
- d. ¿Tiene sistemas de información alternativos al impreso (Formato electrónico, táctil (braille) y/o aumentativo?

## **Señalización e información**

- a. ¿Tiene una señalización visual accesible en:
  - i. ¿Las áreas exteriores adyacentes al acceso principal?
  - ii. ¿Los recorridos interiores que conducen directamente hacia los lugares significativos?
  - iii. ¿Las comunicaciones verticales que vinculan el acceso principal con las distintas plantas del edificio?
- b. ¿La información visual accesible es:
  - iv. ¿Clara, visible y comprensible?

- v. ¿Contrastante en el color de las letras y/o símbolos con el del fondo y éste, a su vez con el entorno?
- c. ¿Cuenta con información y señalización en Braille?
- d. ¿Cuenta con dispositivos sonoros?
- e. ¿Se ha incorporado franjas guías en los recorridos hacia los lugares significativos del establecimiento?

#### Personal

- a. El personal, ¿está capacitado para atender las necesidades de personas discapacitadas?
- b. ¿Existen personas que hablen la lengua de señas castellana? ¿Cuántos? ¿Turnos?

#### Otros servicios

- a. ¿El hotel cuenta con servicio de nursery o guarderías para niños pequeños?
- b. ¿El hotel cuenta con servicio médico?
- c. Otros

#### Observaciones

#### Ideas

### *Ficha de relevamiento de servicios de transporte aéreos y terrestres*

#### Datos generales:

- A. Nombre: \_\_\_\_\_
- B. Categorización: \_\_\_\_\_
- C. Dirección: \_\_\_\_\_
- D. Teléfono: \_\_\_\_\_
- E. Mail- Web: \_\_\_\_\_
- F. Movimiento turístico: \_\_\_\_\_

#### Accesibilidad:

- A. Estacionamiento
  - ¿La zona de estacionamiento está ubicada cerca de los accesos peatonales?
  - ¿Incluye la señalización horizontal y vertical con el símbolo internacional de discapacidad?
  - ¿Cuántas plazas de estacionamiento accesibles hay? \_\_\_\_\_
- B. Entrada
  - ¿Las puertas de ingreso son accesibles?
  - ¿Hay rampas?
  - ¿Las puertas de vidrio tienen incorporadas bandas horizontales que ocupen toda la extensión de la puerta contrastadas visualmente?
- C. Mostradores
  - ¿Tiene una zona de acercamiento?

¿Tiene equipamiento y/o ayudas técnicas para personas con disminución visual e hipoacúsicas?

D. Escaleras

¿Tiene barandas a ambos lados?

¿Tiene escalones antideslizantes o bandas de prevención texturadas?

¿Existe al comenzar y finalizar cada tramo un piso con textura en relieve y color contrastante con respecto a los escalones y al piso del local?

¿Tiene señales sensibles al tacto (braille) en las barandas con información y guía hacia lugares significativos?

¿Hay rampas que salven los pequeños desniveles?

E. Sanitarios comunes

En relación a los accesos a los sanitarios:

¿El recorrido hasta los mismos es accesible?

En relación a las puertas de ingreso:

¿Las puertas son accesibles?

En el artefacto inodoro:

¿Tiene barral fijo horizontal?

¿Tiene barral rebatible?

En relación al artefacto lavatorio:

¿El lavabo tiene un espacio de acercamiento?

Los accesorios, ¿son accesibles?

F. Panles informativos

La información respecto los vuelos que despegan y aterrizan, en cual de los siguientes formatos se proporciona?

¿Tiene una señalización visual accesible en:

i. ¿Las áreas exteriores adyacentes al acceso principal?

ii. ¿Los recorridos interiores que conducen hacia los lugares significativos y terminales?

La información visual accesible es:

iii. ¿Clara, visible y comprensible?

iv. ¿Contrastante en el color de las letras y/o símbolos con el del fondo y éste, a su vez con el entorno?

¿Se ha incorporado franjas guías en los recorridos hacia los lugares significativos del establecimiento?

La tarjeta de identificación del equipaje y las de embarque, ¿son accesibles?

G. Perros Guías:

¿Esta permitido el ingreso de perros guías?

¿Dispone de un lugar especial en donde dejar los perros?

## Comunicación

### A. En los materiales impresos:

El tamaño de la letra ¿es grande, de fuente legible y los encabezados son claramente diferenciales?

Los dibujos y fotografías ¿son claros y sencillos?

Las frases ¿son cortas, directas y claras?

¿Tiene sistemas de información alternativos al impreso (Formato electrónico, táctil (braille) y/o aumentativo?

## Señalización e información

¿Tiene una señalización visual accesible en:

v. ¿Las áreas exteriores adyacentes al acceso principal?

vi. ¿Los recorridos interiores que conducen directamente hacia los lugares significativos?

vii. ¿Las comunicaciones verticales que vinculan el acceso principal con las distintas plantas del edificio?

¿ La información visual accesible es:

viii. ¿Clara, visible y comprensible?

ix. ¿Contrastante en el color de las letras y/o símbolos con el del fondo y éste, a su vez con el entorno?

¿Cuenta con información y señalización en Braille?

¿Cuenta con dispositivos sonoros?

¿Se ha incorporado franjas guías en los recorridos hacia los lugares significativos del establecimiento?

## Personal

El personal, ¿está capacitado para atender las necesidades de personas discapacitadas?

¿Existen personas que hablen la lengua de señas castellana? ¿Cuántos? ¿Turnos?

## Embarque y desembarque del avión

¿En que forma se realiza?\_\_\_\_\_

Las mangas o tubos ¿son accesibles?

Las escaleras ¿son accesibles?

## Embarque y desembarque en dársenas

Las dársenas, ¿están correctamente señalizadas?

¿Existen elevadores o rapas para permitir el ascenso o descenso de personas en silla de ruedas?

Las puertas:

a. ¿Permiten el paso de una persona en silla de ruedas?

b. ¿Están señalizadas con un color que contraste con el resto del autobús?

Las escaleras, ¿tiene pasamano?

¿Estan en contraste con el resto del autobus?



## Observaciones

## Ideas

### *Ficha de relevamiento de oficinas de informes turísticos*

## Datos Generales

A. Ubicación: \_\_\_\_\_

B. Calidad de atención al turista:

## Accesibilidad

A. Entorno Inmediato

¿Se ha salvado el desnivel de cordón de vereda mediante un rebaje?

¿Las veredas son antideslizantes y sin desniveles?

En general, en que estado se encuentran las veredas:

B. Entrada

¿Las puertas de ingreso son accesibles?

¿Hay rampas?

¿Las puertas de vidrio tienen incorporadas bandas horizontales que ocupen toda la extensión de la puerta contrastadas visualmente?

C. Mostradores

¿Tiene una zona de acercamiento?

¿Tiene equipamiento y/o ayudas técnicas para personas con disminución visual e hipoacúsicas?

## Comunicación

A. ¿Cuentan con material adaptado a personas con distintas discapacidades?

¿Para que discapacidades? \_\_\_\_\_

¿Cómo es la calidad de los mismos?

Excelente  Muy Buena  Regular  Mala  Muy Mala

¿Qué tipo de información contiene? \_\_\_\_\_

B. En los materiales impresos:

El tamaño de la letra ¿es grande, de fuente legible y los encabezados son claramente diferenciales?

Los dibujos y fotografías ¿son claros y sencillos?

## Señalización e información

Tiene una señalización visual accesible en:

¿Las áreas exteriores adyacentes al acceso principal?

¿Cuenta con información y señalización en Braille?

¿Cuenta con dispositivos sonoros?

### Capacitación de los informantes:

¿Están capacitados para atender las necesidades de las personas con discapacidades?

¿Existe algún informante que conozca la lengua de las señas?

### Observaciones

### Ideas

## Ficha de relevamiento de circuitos turísticos

### Datos generales:

A. Nombre: \_\_\_\_\_

B. Atractivos que se incluyen: \_\_\_\_\_

C. Días y horarios: \_\_\_\_\_

D. Servicio de guías: \_\_\_\_\_

¿Conocen el lenguaje de señas?

¿Están capacitados para atender a personas con alguna discapacidad, tanto en situaciones normales como de emergencia?

E. Estado general de las veredas:

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo

F. Porcentaje de rebajes en el recorrido: \_\_\_\_\_

G. ¿Hay mobiliario urbano que pueda llegar a ser un obstáculo para personas con discapacidad visual?

H. ¿Hay bancos o áreas de descanso en el recorrido?

I. Estado del recorrido en general:

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo

J. ¿Existe un camino alternativo que sea más accesible que el propuesto por la Dirección de Turismo? ¿Cual?

K. La información proporcionada por el guía turístico, ¿esta disponible en formatos accesibles?

### Comunicación

A. De cada material impreso, ¿tiene por lo menos 2 ejemplares accesibles?

B. En los materiales impresos:

El tamaño de la letra ¿es grande, de fuente legible y los encabezados son claramente diferenciales?

Los dibujos y fotografías ¿son claros y sencillos?

Las frases ¿son cortas, directas y claras?

¿Tiene sistemas de información alternativos al impreso (Formato electrónico, táctil (braille) y/o aumentativo?

**Observaciones**

**Ideas**

*Ficha de relevamiento de recursos turísticos*

**Datos generales:**

A. Nombre: \_\_\_\_\_

B. Dirección: \_\_\_\_\_

C. Circuito turístico<sup>78</sup>: \_\_\_\_\_

D. Tipo:

<u>Bienes inmateriales:</u>	Lenguaje	
	Creencias, mitos y religiones	
	Arte	
	Ciencia y técnica	
	Historia	
<u>Instituciones:</u>	Entidades de bien público	
	Museos	
	Órdenes religiosas	
<u>Bienes inmuebles y muebles:</u>	Históricos: Yacimientos, bienes religiosos, civiles, militares, ruinas, estatuas y conjuntos de intereses.	
	Contemporáneos: espacios verdes, diques, usinas eléctricas, centros espaciales, obras de ingeniería y arquitectura de interés.	
<u>Actividades de interés turístico:</u>	Congresos, convenciones y reuniones	
	Ferias y exposiciones	
	Fiestas y festivales	
	Torneos deportivos	
	Eventos con actividades múltiples	

E. Dominio:

F. Responsable: \_\_\_\_\_

G. Estado de conservación:

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo

H. Período y horario de visitas: \_\_\_\_\_

I. Actividades que se pueden realizar: \_\_\_\_\_

J. Servicio de guías: \_\_\_\_\_

<sup>78</sup> Circuito turístico en el que está incluido el atractivo.

## Accesibilidad

### A. Entorno Inmediato

¿Se ha salvado el desnivel de cordón de vereda mediante un rebaje?

### B. Estacionamiento

¿La zona de estacionamiento está ubicada cerca de los accesos peatonales?

¿Incluye la señalización horizontal y vertical con el símbolo internacional de discapacidad?

¿Cuántas plazas de estacionamiento accesibles hay? \_\_\_\_\_

### C. Entrada

¿Las puertas de ingreso son accesibles?

¿Hay rampas?

¿Las puertas de vidrio tienen incorporadas bandas horizontales que ocupen toda la extensión de la puerta contrastadas visualmente?

### D. Hall de ingreso / Lobby

¿La señalización es accesible?

¿Tiene pisos antideslizantes?

### E. Mostradores

¿Tiene una zona de acercamiento?

¿Tiene equipamiento y/o ayudas técnicas para personas con disminución visual e hipoacúsicas?

### F. Escaleras

¿Tiene barandas a ambos lados?

¿Tiene escalones antideslizantes o bandas de prevención texturadas?

¿Existe al comenzar y finalizar cada tramo un piso con textura en relieve y color contrastante con respecto a los escalones y al piso del local?

¿Tiene señales sensibles al tacto (braille) en las barandas con información y guía hacia lugares significativos?

¿Hay rampas que salven los pequeños desniveles?

### G. Sanitarios

En relación a los accesos a los sanitarios:

¿El recorrido hasta los mismos es accesible?

Los solados en el acceso o dentro de los mismos, ¿se encuentran a un mismo nivel?

En relación a las puertas de ingreso:

¿Las puertas son accesibles?

En relación al inodoro:

¿Tiene barral fijo horizontal?

¿Tiene barral rebatible?

En relación al artefacto lavatorio:

¿El lavabo tiene un espacio de acercamiento?

Los accesorios, ¿son accesibles?

H. Sala de Exposición (Museos)

Generalidades:

- ¿Puertas accesibles?
- ¿Información en Braille o en formatos accesibles para personas con discapacidad visual?
- ¿Información en formatos accesibles para personas con discapacidad auditiva?
- La sala, ¿permite la circulación de personas en silla de ruedas?
- ¿Existen bancos para descansar?
- Las obras, ¿pueden ser tocadas por personas con discapacidad visual?
- ¿Dispone de recursos técnicos que favorezcan la accesibilidad a la información a usuarios de prótesis auditivas?

Iluminación:

Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala

- ¿Los detalles y/o elementos que sean de interés destacar, son contrastantes y se han resaltando con iluminación directa, evitando reflejos o molestias visuales?

I. Señalización e información

- ¿Tiene una señalización visual accesible en:
  - ¿Las áreas exteriores adyacentes al acceso principal?
  - ¿Los recorridos interiores que conducen directamente hacia los lugares significativos?
  - ¿Las comunicaciones verticales que vinculan el acceso principal con las distintas plantas del edificio?
- ¿ La información visual accesible es:
  - ¿Clara, visible y comprensible?
  - ¿Contrastante en el color de las letras y/o símbolos con el del fondo y éste, a su vez con el entorno?
- ¿Cuenta con información y señalización en Braille?
- ¿Cuenta con dispositivos sonoros?
- ¿Se ha incorporado franjas guías en los recorridos hacia los lugares significativos del establecimiento?

**Comunicación**

- A. De cada material impreso, ¿tiene por lo menos 2 ejemplares accesibles?
- B. En los materiales impresos:
  - El tamaño de la letra ¿es grande, de fuente legible y los encabezados son claramente diferenciales?
  - Los dibujos y fotografías ¿son claros y sencillos?
  - Las frases ¿son cortas, directas y claras?

¿Tiene sistemas de información alternativos al impreso (Formato electrónico, táctil (braille) y/o aumentativo)?

**Personal**

El personal, ¿está capacitado para atender las necesidades de personas discapacitadas?

¿Existen personas que hablen la lengua de señas castellana? ¿Cuántos? ¿Turnos?

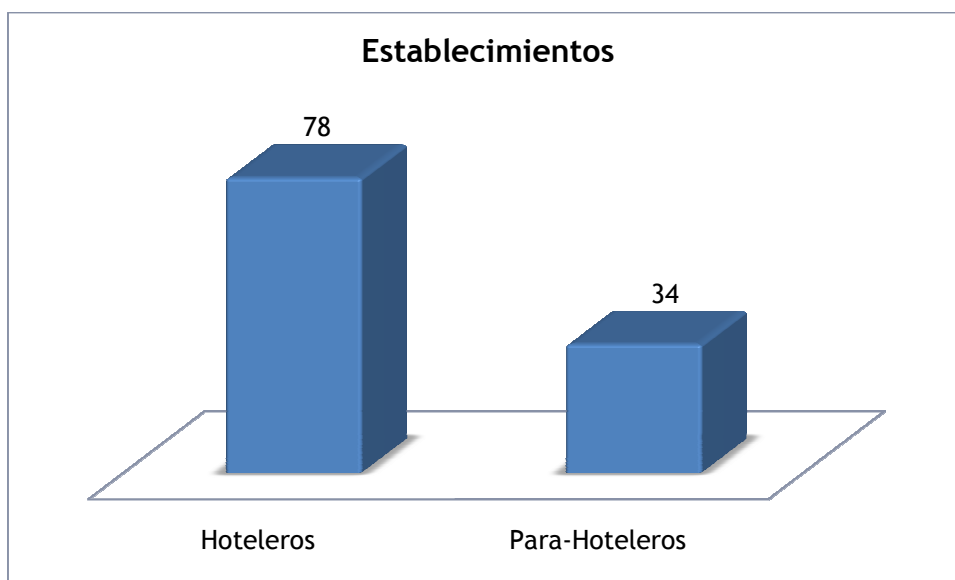
**Observaciones**

**Ideas**

Anexo N°3: El sector hotelero de la Ciudad de Córdoba según el INDEC.

Cantidad de establecimientos y plazas de los alojamientos hoteleros y extra-hoteleros - Abril, 2009.

	Establecimientos	Plazas
Hoteleros	78	215.040
Hotel 1 y 2 estrellas	46	80.010
Hotel 3 estrellas, boutique y apart-hotel	22	69.330
Hotel 4 y 5 estrellas	10	65.700
Para-Hoteleros	34	32.010
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>247.050</b>



**Anexo N°4. Material promocional en Braille de la manzana jesuítica.**



**Anexo N°5: Ocupación hotelera y promedio de pernoctaciones**

Porcentaje de Ocupación hotelera del Año 2008 y 2007:

Porcentaje de Ocupación Hotelera													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom
2008	48%	50%	48%	43%	39%	33%	47%	42%	43%	40%			43%
2007	44%	45%	38%	39%	41%	39%	47%	41%	44%	45%	45%	39%	42%
Varia.	4%	5%	10%	4%	-2%	-6%	0%	1%	-1%	-5%			1%

Promedio pernoctaciones de los turistas en la Ciudad de Córdoba (en días)  
años: 2007 y 2008.

Porcentaje de Pernoctaciones de turistas (en días)													
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom
2008	1,98	1,86	1,84	1,82	1,84	1,73	1,94	1,94	1,91	1,90			1,88
2007	2,15	2,29	2,05	2,15	2,12	2,08	2,02	1,96	2,03	1,96	2,05	2,03	2,08

**Anexo N° 6: Análisis de la demanda turística de la Ciudad de Córdoba - Año: 2008.**

1. Procedencia de los turistas

Procedencia	Cant.	%
Nacionales	749.267	71%
Extranjeros	303.426	29%
Otros	10.096	1%
Total	1.062.789	100%



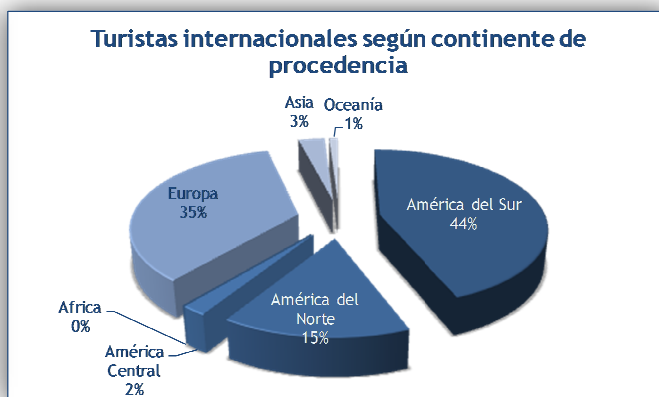
1.a. Procedencia de los turistas nacionales

Provincia	Cant	%
Neuquén	12.738	2%
Salta	29.596	4%
Tucumán	34.991	5%
Mendoza	39.336	5%
Santa Fé	70.806	9%
Córdoba	95.307	13%
Buenos Aires	231.898	31%
Otros	234.595	31%
Total	749.267	100%

1.b. Procedencia de los turistas internacionales.

i. Según continente

Continente	Cant.	%
América del Sur	133.507	44%
América del Norte	45.514	15%
América Central	6.069	2%
Africa	0	0%
Europa	106.199	35%
Asia	9.103	3%
Oceanía	3.034	1%
Total	303.426	100%



ii. Según país de origen.

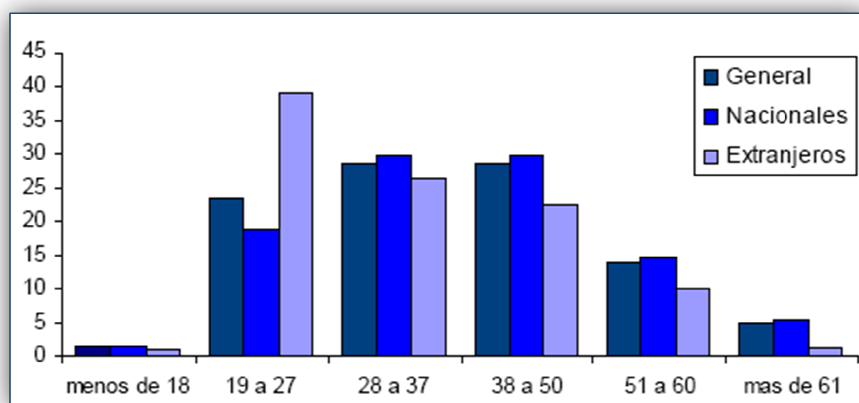
País	Cant	%
Brasil	42.237	14%
Chile	39.445	13%
España	31.253	10%
EE.UU	29.129	10%
Francia	25.488	8%
Alemania	19.116	6%
Italia	4.248	1%
Otros	112.510	37%
Total	303.426	100%

2. Motivo de la visita

Motivo	Cant	%
Compras	9778	1%
Salud	14879	1%
Deportes	27633	3%
Estudios	42724	4%
Congresos	50164	5%
Trabajo	88424	8%
Visita a Familiares	161013	15%
Ocio/Vacaciones	493665	46%
Otros	174510	16%
Total	1.062.789	100%



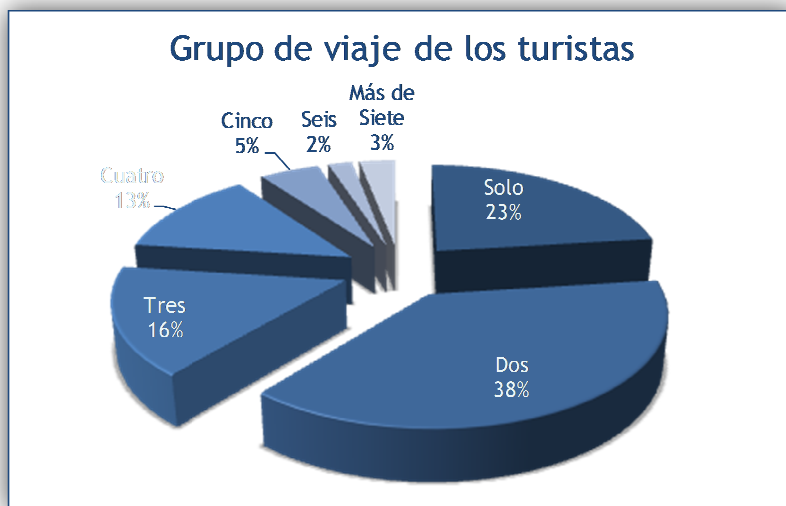
### 3. Edad



### 4. Grupo de Viajes

#### 4.a. Cantidad de personas que conforman el grupo de viaje

Grupo	Cant.	%
Solo	244.441	23%
Dos	403.860	38%
Tres	170.046	16%
Cuatro	138.163	13%
Cinco	53.139	5%
Seis	21.256	2%
Más de Siete	31.884	3%
Total	1.062.789	100%



4.b. Grupo de viaje: conformación

Grupo	Cant.	%
Pareja	233.814	22%
Tour	127.535	12%
Solo	212.558	20%
Amigos	159.418	15%
Familia	308.209	29%
Otro	21.256	2%
Total	1.062.789	100%



5. Transporte de arribo

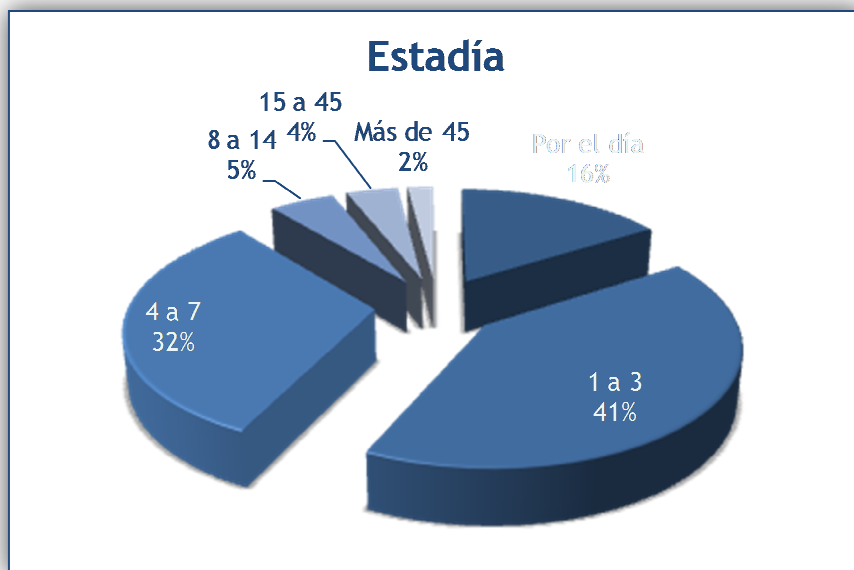
Medio	Cant	%
Avión	260.383	25%
Vehículo Particular	279.726	26%
Ómnibus	435.425	41%
Otro	87.255	8%
Total	1.062.789	100%

6. Alojamiento utilizado

Alojamiento	Cant.	%
Casa de Flia y amigos	256.345	24%
Hotel 1*	35.816	3%
Hotel 2*	75.989	7%
Hotel 3*	189.389	18%
Hotel 4*	131.786	12%
Hotel 5*	47.507	4%
Hostel	184.394	17%
Apart-Hotel	50.164	5%
Alquiler de dptos.	39.004	4%
Residencias	24.657	2%
Otros	27.739	3%
Total	1.062.789	100%

7. Duración de la estadía

Días	Cant.	%
Por el día	170.046	16%
1 a 3	435.743	41%
4 a 7	340.092	32%
8 a 14	53.139	5%
15 a 45	42.512	4%
Más de 45	21.256	2%
	1.062.789	100%



8. Actividades realizadas en la ciudad

Actividades	Frecuencia	%
Deportes	45.874	4%
Vida Nocturna	172.557	16%
Show/Teatro/Cine	232.235	22%
Excursiones	302.851	29%
Sali a comer	485.815	46%
Compras	575.226	54%
Pasear	896.448	84%
Otras	52.245	5%
Total	2.763.251	260%

## **Anexo N°7: Actuaciones realizadas por la Municipalidad de Córdoba y sus dependencias relacionadas con la accesibilidad y la discapacidad.**

**3 de Diciembre: Día Internacional de la Discapacidad**

**CÓRDOBA: CIUDAD TURÍSTICA DE TODOS Y PARA TODOS**

El 3 de Diciembre se celebra el Día Internacional de las Personas con Discapacidades y la Dirección de Turismo de la Municipalidad de Córdoba desea expresar su adhesión dando a conocer a la comunidad las iniciativas llevadas a cabo en el año 2007 con el fin de contribuir a que la ciudad se convierta en un destino accesible.

A lo largo del año personal de la Dirección de Turismo se ha avocado a concretar proyectos pensados para que la ciudad brinde a los turistas un entorno accesible, es decir que esté preparado de modo que pueda ser utilizado con seguridad y eficacia por el mayor número posible de personas.

Es así como en todas las oficinas y puntos de información turística se encuentran disponibles folletos sobre Manzana jesuítica y centro histórico en braille y el pasado mes de Octubre se colocaron placas descriptivas en braille en los monumentos incluidos en el centro histórico, esta última iniciativa es el resultado del trabajo conjunto con el área de relaciones con la comunidad del mismo municipio

Además se han realizado de forma permanente visitas guiadas especialmente pensadas para atender las necesidades específicas del turista con capacidades restringidas, las mismas pueden ser solicitadas por aquellas instituciones o grupos que lo deseen de forma totalmente gratuita durante todo el año.

El turismo accesible en la ciudad de Córdoba se encuentra en un proceso de desarrollo, la Dirección de Turismo y su personal trabaja y se capacita para ello con el firme propósito de aumentar los niveles de accesibilidad de manera tal de recibir con igualdad de oportunidades a todas las personas.

Fecha: 29/11/2007

Fuente: <http://www.cordoba.gov.ar/cordobaciudad/principal2/default.asp?ir=press&ir2=noticia&id=4712>

---

### **Discapacidad**

#### **Taller de capacitación en atención al público**

Con el objetivo de informar mejor a todos y mejorar la manera de comunicarse con personas con discapacidad, se realizará todos los martes de noviembre el taller Capacitación en Atención al Público para Todos. Tendrá lugar en el horario de 12:00 a 14:00 en el Salón Auditorium del Obispo Mercadillo -Rosario de Santa Fe 32- y estará dirigido a empleados de la Municipalidad de Córdoba que estén vinculados a la atención al público y todo aquel



interesado en la temática. Las inscripciones se realizan en el Instituto de Capacitación Municipal “Casa de Calidad” -La Rioja 930- Te: 4342276/78, promotores de esta actividad junto a la Dirección General de Discapacidad, de la Subdirección de Desarrollo Inclusivo, que ha diseñado y organizado la capacitación del mismo y que estará a cargo de sus profesionales: Rosana Alancay (Prof. En Educación Física); Natalia Nazrala (Fonoaudióloga. Traductora en Lenguaje de Señas); Andrea Puccio (Psicomotricista y Profesora en Psicomotricidad)

Como se recuerda, similar propuesta había sido impulsada el pasado mes de junio y que beneficiara a 45 empleados, en esa oportunidad, pertenecientes a los distintos Centros de Participación Comunal y vinculados a la atención al público.

#### *Propósito*

El propósito es trabajar en pos de una política integral de inclusión, en el ingreso físico y en el acceso a la información de las personas con discapacidad.

Se trata de la primera experiencia en su tipo dentro del ámbito comunal, y cuyos objetivos se detallan en estos principios:

- Promover la accesibilidad universal en los espacios públicos de las personas que poseen algún tipo de discapacidad.
- Mejorar el sistema de acceso informativo y atención de demandas urgentes por parte de personas con discapacidad.

Proveer a los empleados herramientas específicas para un desempeño óptimo desde el punto de vista accesible.

**Fecha:** 27/10/2008

**Fuente:** <http://www.cordoba.gov.ar/cordobaciudad/principal2/default.asp?ir=press&ir2=noticia&id=6061>

---

#### **En microcentro**

##### **La Municipalidad está colocando nuevas rampas para discapacitados**

En los cruces de calle Rivera Indarte con Humberto Primo, La Rioja y Santa Rosa ya se pueden ver las flamantes rampas para personas discapacitadas que están siendo colocadas en el Centro de la ciudad.

Están siendo construidos con fondos provenientes del Presupuesto Participativo y serán ubicadas en los lugares determinados por el CPC Mercado de la Ciudad, que recientemente realizó un exhaustivo relevamiento del equipamiento urbano.

Durante más de un mes de tareas, la Municipalidad de Córdoba instalará 80 rampas que se agregarán a las que ya tiene la capital mediterránea.

Podrán ser utilizadas en las calles: Rivadavia, a la altura de Santa Rosa y La Rioja; San Martín, al interceder con La Rioja, Santa Rosa, Colón y Humberto Primero; al igual que en las esquinas donde avenida General Paz conecta con Santa Rosa y La Rioja.

Además, en Rivera Indarte serán dispuestas en los sectores que se cruza con Oncativo y Colón.

Serán destinados ochenta y cuatro mil pesos, según lo presupuestado por la empresa privada que tiene a su cargo los trabajos bajo la supervisión de la Dirección de Espacios Verdes.

En todos los casos, los declives contarán con losetas conformadas con elementos de características antideslizantes.

Las acciones, según lo previsto por la Comuna, se ejecutan en horario nocturno para evitar molestias en el paso peatonal y en el tránsito vehicular.

**Fecha:** 29/07/2009

**Fuente:** <http://www.cordoba.gov.ar/cordobaciudad/principal2/default.asp?ir=100&ir2=noticia&id=6597>

**Anexo N°8: Ley 9156. Estatuto de la Agencia Córdoba Turismo, Sociedad de economía mixta. Artículo 3°, inciso h. Córdoba.**

**ARTÍCULO 3°: Objeto Social**

La Sociedad tendrá por objeto la realización de las siguientes actividades:

- a) Promover, asistir, regular, supervisar, fiscalizar y ejecutar los planes vinculados con la actividad turística en todas sus expresiones conforme a la Ley de su creación como así también a toda la normativa de turismo.
- b) Entender y asesorar en la determinación de los objetivos y políticas del área de su competencia;
- c) Ejecutar los planes, programas y proyectos, elaborados conforme a las directivas que imparta el Poder Ejecutivo Provincial;
- d) Participar, elaborar y ejecutar las políticas para el desarrollo turístico provincial, tanto a nivel nacional como internacional;
- e) Promover y estimular inversiones públicas y privadas, sobre nuevas infraestructura turística, como así también consolidar y mejorar el equipamiento e infraestructura turística existente;
- f) Ejercer la superintendencia en zonas de reserva del patrimonio turístico;
- g) Aplicar, interpretar y hacer cumplir las normas en materia de turismo; pudiendo ordenar las sanciones que prescribe la normativa vigente, mediante resoluciones que revestirán el carácter de título ejecutivo cuya procuración extrajudicialy1ojudicial encomendará en la forma que estime corresponda;
- h) Diseñar las estrategias del sector turístico provincial en su conjunto para mantenerlo adaptado a las exigencias del mercado, con especial atención a la mejora de la competitividad y el desarrollo tecnológico de las empresas, de forma equilibrada y con calidad de los productos y servicios turísticos;
- i) Estimular el desarrollo del turismo de convenciones y demás eventos que fueren de interés turístico;
- j) Proponer al sector público e incentivar al sector privado a participar en la construcción, ampliación y mejora de infraestructura y equipamiento que incidan directa o indirectamente en la actividad turística;
- k) Calificar, registrar y clasificar las empresas, entidades y establecimientos que presten servicios turísticos;
- l) Promover y establecer programas de capacitación orientados a los recursos humanos que tengan relación con el sector;
- m) Participar y colaborar con las instituciones educativas de diversos niveles orientadas hacia la actividad turística, o de enseñanza específica en la materia;
- n) Administrar y preservar los espacios o zonas afectadas a la actividad turística o recreativa;
- ñ) Estimular y controlar el desarrollo de la infraestructura turística en el ámbito de la Provincia de Córdoba;

- o) Realizar de manera directa o a través de terceros eventos relacionados con la actividad del turismo;
- p) Intervenir y participar en forma activa, en toda organización, comisión u otro tipo de participación, que este directa o indirectamente relacionado con el turismo.
- q) Instrumentar la política para la generación de recursos genuinos tendientes al desarrollo de los objetivos;
- r) Ejercer el poder de policía en todo el territorio de la Provincia de Córdoba, fiscalizando y haciendo cumplir la normativa vigente.

## Anexo N°9: Código de Edificación de la Ciudad de Córdoba.

### 3.1.1.1. Edificios residenciales. Comprende este grupo todo edificio destinado a:

# Vivienda permanente: en este grupo se incluye la vivienda familiar en sus diferentes tipos.

# Vivienda transitoria: comprende hoteles, hosterías, moteles, apart-hotel, complejo turístico, hostales, albergues, residenciales, etc.

### 3.1.1.2. Edificios para reunión bajo techo.

Se clasificará dentro de este tipo, todo edificio o parte del mismo, destinado a la reunión de personas con fines cívicos, políticos, educacionales, religiosos, sociales, deportivos, recreativos u otros fines similares; incluye: auditorios, bibliotecas, cines, casinos, estadios, gimnasios, iglesias, museos, natatorios, salas de convenciones, salas de conferencias, salas de exposiciones, salas de juegos, salón de fiestas, salón de actos, teatros, restaurantes, etc. Sólo se clasificará en este grupo aquellos locales o instalaciones cuyo destino principal sea la reunión bajo techo. Aquellos que por su dimensión o uso sea subsidiario, complementario y /o accesorio de otra actividad serán clasificado en el grupo que corresponda según la actividad principal.

## 3.4. DOTACIÓN SANITARIA

### 3.4.1. Condiciones Generales

Todo edificio de uso y/o acceso público deberá contar con las instalaciones sanitarias destinadas al público, separadas por sexo.

La cantidad y composición de los servicios sanitarios por sexo están en función de la clasificación de los edificios, de las capacidades según destinos y demás características de los mismos.

La proporción de los sexos se establecerá por vía reglamentaria según el uso del edificio o local.

Complementariamente deberá preverse en la misma unidad sanitaria, servicios sanitarios para uso específico de discapacitados no ambulatorios, según vía reglamentaria.

### 3.4.2.1.3. Vivienda transitoria (hoteles...)

La dotación sanitaria deberá ajustarse a normas municipales específicas que regulen estos edificios y a lo establecido por Ley Provincial N° 6483 y Decreto Reglamentario N° 4636 para el personal que trabaja en el establecimiento, la dotación sanitaria deberá ajustarse a lo establecido para edificios comerciales y/o industriales.

## CAPÍTULO CUARTO: MEDIOS DE EGRESO

Todo edificio o parte de él que incluya más de dos unidades de uso independiente y todo ámbito cubierto o no que implique un uso público o masivo, tendrá que cumplir con las condiciones mínimas fijadas por la presente Ordenanza, para sus distintos medios de egreso de modo tal que asegure una rápida evacuación de sus ocupantes.

### 4.1. CONDICIONES GENERALES

#### Trayectoria y salidas

a) La línea natural de libre trayectoria deberá realizarse a través de pasos comunes y no estará entorpecida por elementos o actividades que obstruyan la fácil evacuación.

e) La ubicación de los medios de egresos generales y públicos exigidos será identificados mediante señales de dirección que permita ubicarlos fácilmente.

#### *4.3.3. Puertas de abrir a vaivén*

Se permitirán en todo tipo de edificio y serán las únicas permitidas para evacuación de edificios de reunión bajo techo o al aire libre y en galerías o pasajes de uso público.

#### *4.3.8.5. Pasamanos o barandas*

Las escaleras de salida de uso público, tendrán barandas o pasamanos rígidos y bien asegurados, por lo menos en uno de sus costados. Estos se

#### *4.3.8.8. Rampas*

Las rampas, como medio de egreso, o como comunicación de distintos niveles, tendrán el mismo ancho que las escaleras que sustituyen; tendrán partes horizontales, a manera de descansos en los lugares que cambien de dirección y a nivel de los pisos y accesos. Su pendiente máxima será de un 12% (doce por ciento), su solado antideslizante y de material incombustible.

#### *4.3.8.9.1. Ascensores*

Todo edificio de piso bajo y más de tres pisos altos, deberá llevar obligatoriamente uno o más ascensores, los que no se computarán como medios de salida exigidos.

#### *4.3.9. Previsiones para discapacitados*

En aquellos edificios de uso o acceso público, deberá preverse accesos y circulaciones adecuadas para discapacitados en la forma y modos que garanticen su seguridad y respondiendo a las normas específicas en la materia de orden municipal, como de otros órdenes del Estado, con aplicación a edificios nuevos o existentes.

## Anexo N°10: Decreto N°463. Reglamentario del Código de Edificación.

### 2.2.3.1.10. Rampas para discapacitados

En todas las veredas y/o circulaciones peatonales de cualquier carácter, se ejecutarán rampas en las esquinas, con las siguientes dimensiones: ancho mínimo 0,90 m; pendiente máxima de 12 %, pudiendo tener un escalón de hasta 1,5 cm. de altura máxima entre calzada y rampa. El solado será antideslizante.

Estas rampas deberán llevar en todo su perímetro un ancho de 0,50 un solado especial.

Las rampas se ubicarán a partir del punto de tangencia de la línea del cordón de vereda de la esquina, hacia el interior de la cuadrada.

Se ubicarán enfrentadas la de una acera con respecto de la del frente y perpendiculares al eje de calzada.

En caso de adaptaciones de veredas existentes o en caso de que por sus características dimensionales no pueda aplicarse lo anterior se ejecutarán de acuerdo a lo establecido.

### 3.1.1.2.1. Edificios o establecimientos para actividades recreativas con asientos fijos o móviles.

#### 3.1.1.2.3. Espacios de uso exclusivo para discapacitados.

Será obligatorio destinar el 2% de la capacidad de butacas para el uso exclusivo de discapacitados no ambulatorios o semiambulatorios.

Los lugares designados para ubicar a las personas con sillas de rueda serán los extremos de las filas, en zonas dispersas por todos los niveles de la sala o partes del sitio de reunión, perfectamente accesibles, horizontales o inclinados.

Las dimensiones mínimas para ubicar una silla de ruedas serán de 0,90 m. de ancho por 1,25m. de longitud.

#### 3.1.1.2.5.2. Accesos para discapacitados.

Se deberán proveer para discapacitados con sillas de rueda, accesos horizontales o inclinados con pendiente no superior al 12% que permitan llegar fácilmente a las salas.

### 3.1.1.3.1. Edificios para actividades deportivas.

#### f) Localidades para discapacitados

La zona de uso exclusivo para discapacitados estará ubicada en el extremo de dos gradas consecutivas, con o sin asientos, obteniendo una única plaza libre igual a 1,20 metros y conservando los dos claros libres entre fila de gradas anterior y posterior.

Esta zona de reserva se materializará en forma alternada, de fácil accesibilidad, evitando zonas segregadas del público y la obstrucción de la salida.

Será obligatorio destinar un 2% de la capacidad para uso exclusivo de discapacitados ambulatorios o no ambulatorios.

#### h.6) Accesibilidad y circulación para discapacitados.

Se deberá prever la circulación y accesibilidad para discapacitados motores.

Cuando exista diferencia entre el nivel de la acera y la zona de acceso principal deberá existir una rampa de acceso de pendiente máxima del 10% y de ancho mínimo de 1,30 metros.

Cuando la rampa de acceso supere los 5,00 metros de desarrollo deberán realizarse descansos de 1,80 metros de largo mínimo.

En caso de ser posible una rampa se realizará un rebaje de 1,00 metro en el extremo de todo escalón que posibilite la libre circulación.

Esto será exigible desde vía pública hacia la zona de las gradas o tribunas como así también desde y hacia los servicios complementarios.

*i) Dotación sanitaria*

i.1.) Será obligatorio destinar el 2% de la capacidad de sanitario a discapacitados ambulatorios y no ambulatorios con una cantidad no menor a una unidad.

**3.4. Dotación sanitaria**

Para discapacitados la dotación mínima será de un 2% de la totalidad, no menos de uno (1) por sexo.

*4.3.8.9.1. Ascensores.*

Cuando las puertas de los ascensores no sean del tipo batiente, deberá incrementarse el ancho del palier en 0.30 m.

La totalidad de los ascensores para público, deberán tener cierre automático de sus puertas y una dimensión mínima de 0,90 m. por 1,20 m. para permitir el acceso a discapacitados.



## Anexo N° 11: Artículo periodístico. Entrevista con el economista Eduardo Levy Yeyati

*"Vienen dos años mediocres, con bajo crecimiento e inflación residual"*

**El jefe del banco Barclays para mercados emergentes no ve señales para recuperar la inversión**

Lunes 3 de agosto de 2009 | Publicado en edición impresa

**Eduardo Levy Yeyati: "La complacencia con la inflación fue el principio del fin de un círculo virtuoso"**

Martín Kanenguiser - LA NACION

La economía argentina caería un 2,5 por ciento este año y afrontará un período de crecimiento mediocre en 2010 y 2011 por la desconfianza de los inversores, frente a la recuperación que ya comenzaron a experimentar otros países de la región.

Así lo expresó Eduardo Levy Yeyati, economista del banco Barclays para mercados emergentes y ex analista jefe del Banco Central, en una entrevista con La Nación en la que opinó que si se mantiene el ritmo de fuga de capitales habrá que buscar financiamiento externo para evitar una nueva crisis.

**-¿La mejora en la situación de Brasil puede ayudar a la Argentina?**

Sorprende la sólida recuperación de Brasil, y eso es importante para la Argentina, porque fortalecerá al real, lo que le quitará presión devaluatoria al peso y además generará un menor peligro de inundación de productos brasileños en el país.

**-¿Y por qué persiste el escepticismo en torno a la Argentina?**

A la Argentina le falta ese nivel de previsibilidad que tienen sus vecinos, que ya comenzaron a recuperarse por tener mercados de capitales domésticos, mientras que acá la inversión se convirtió en la principal víctima desde 2005. Cuando empezó la crisis global, a fines del año pasado, parecía que su efecto sobre la Argentina sería pequeño, pero ahora vuelven a destacarse los factores negativos propios, que se reforzarán cuando Brasil crezca al 4% y la Argentina no crezca.

**-¿Puede seguir el año próximo la recesión con inflación?**

Este año el PBI caerá un 2,5 y el que viene puede crecer cerca del 2%, que en realidad es un nivel muy bajo después de una recesión. Y a eso se suma la inflación, en la medida en que no se recupere la inversión, que no llegará sin estabilidad en la moneda. A su vez, este círculo vicioso comenzó con el problema del Indec, que aceleró la dolarización de la economía. Sin propensión al cambio

**-¿Se puede rever este cuadro negativo o hay posibilidades de una crisis más profunda?**

No veo un escenario de catástrofe, sino más bien de dos años mediocres, con bajo crecimiento, inflación residual y políticas monetarias de subsistencia, porque veo una escasa propensión al cambio por parte de este gobierno.

**-O sea que será difícil recuperar el nivel de inversión logrado en los años previos...**

La complacencia que hubo con la inflación, que en última instancia llevó a la intervención del Indec, fue el principio del fin de un círculo virtuoso de estabilización y crecimiento que generaba inversión de mediano plazo. Esa puerta ahora está virtualmente cerrada.

**-¿La disputa en el peronismo no puede forzar a un cambio de políticas para no perder las elecciones de 2011?**

No creo que los gobernadores provoquen un mayor nivel de gasto; al contrario: no se van a suicidar y pueden actuar como un contralor para que no se deterioren más las cuentas fiscales, porque todos quieren llegar bien a esas elecciones.

**-¿Cuánto tiempo resiste la economía este ritmo de fuga de capitales?**

La fuga va a caer porque después de las elecciones de junio comenzó a bajar el gasto. El resultado del 28 de junio acotó las posibilidades de un acontecimiento sorpresivo del "estilo K". Pero si la salida siguiera al mismo ritmo de los últimos seis meses, habrá que buscar financiamiento externo: bancos multilaterales, emisión de deuda o el FMI, porque no hay muchos otros activos para confiscar, como ocurrió con las AFJP, sin que se agrande el problema.

**¿Pero un prestamista externo no pedirá solucionar esos problemas que usted dice que no se afrontarán hasta 2011?**

Dependerá del prestamista. Los inversores privados le perdieron la confianza al Gobierno, y aun si se recupera no conviene pedirles dinero porque cobrarán caro el costo de las medidas que se tomaron. Entonces, como el dinero de los bancos multilaterales es limitado, queda el FMI, donde existe una fuerte discusión.

**-¿En qué consiste ese debate?**

Hay una nueva guardia que quiere que el FMI vuelva a ser sólo un organismo que exija a los países sólo la solvencia fiscal necesaria para que puedan repagar lo que pidieron, como ocurría en sus orígenes, mientras que algunos remanentes de la vieja guardia insisten en exigir políticas muy duras y amplias.

**-¿Qué le pediría esta "nueva guardia" al Gobierno?**

Que mantenga su superávit fiscal y algún acuerdo de refinanciación de la deuda con el Club de París. Es más incierto que requiera un acuerdo con los holdouts, porque antes se convalidó la estrategia argentina con los bonistas. De todos modos, no es un mal momento para hacer un canje relativamente provechoso en términos financieros para el país.

**-¿Por qué?**

Porque muchos inversores estarían dispuestos a aceptar ahora una propuesta parecida a la de 2005.

Fuente: [http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota\\_id=1157967](http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=1157967)

## Anexo N°12: Artículo periodístico. La economía ya entró en estanflación.

La marcha de la actividad / Pronósticos privados

La economía ya entró en estanflación

*Economistas advierten que el país vive una combinación de estancamiento con inflación, aunque dicen que es un proceso leve*

Alfredo Sainz - LA NACION

Estanflación amenaza con convertirse en la palabra de moda en los círculos económicos de los próximos meses. El término que indica el momento en que dentro de una situación inflacionaria se produce un estancamiento de la economía parece dar cuenta de la actualidad argentina, en la opinión de analistas y economistas privados.

A pesar de que la economía argentina acumula por lo menos dos trimestres de caída en la actividad, las mediciones más confiables de la inflación dan cuenta de un costo de vida anual que no logra perforar el piso del 14% anual. Este escenario de estancamiento económico e inflación de dos dígitos no es completamente desconocido para los argentinos, ya que con algunos breves intervalos se repitió a lo largo de gran parte de la década del 80. Los economistas consultados por La Nación igualmente destacan las diferencias entre la situación actual y la que se vivía hace dos décadas.

El primer economista en alertar públicamente sobre el peligro de que la Argentina ingrese en un proceso de estanflación fue el ex ministro de Economía Domingo Cavallo. El cuestionado creador de la convertibilidad incluso publicó, en noviembre de 2008, un libro llamado Estanflación: inflación con recesión. Cómo evitar un nuevo "rodrigazo" y otros peligros de la economía kirchnerista, cuando el país todavía no daba señales claras de estar sufriendo un parate en la actividad.

Ahora, otros colegas comparten esta lectura. "La definición de estanflación se aplica a la economía argentina, que ya cumplió dos trimestres de baja en el producto bruto con una inflación que no cede por debajo del 14% anual, por más que en los últimos meses la suba en el costo de vida haya dado ciertas señales de desaceleración", señaló Fausto Spotorno, economista jefe del estudio Orlando J. Ferreres.

Su colega Ricardo Delgado también coincide con el diagnóstico. "Lo que estamos viviendo es una estanflación moderada, con una caída leve del PBI, que nosotros estimamos de entre 1,5 y 2% para todo el año, y una inflación en torno al 15 por ciento. El dato positivo es que no se trata de la estanflación de la década del 80, que era mucho más profunda tanto en materia de baja del PBI como en los niveles de inflación", destaca el economista de la consultora Analytica.

El análisis es compartido por la firma Ecolatina, la consultora fundada por el ex ministro de Economía Roberto Lavagna. "En un año en que estamos viviendo un estancamiento de la actividad, los precios están cerrando con subas por encima del 15% anual. Lo nuevo es que esta combinación de recesión con una inflación elevada se registra en un momento en que tanto en los países desarrollados como en las naciones vecinas la inflación no es un problema", explica Rodrigo Álvarez, economista de Ecolatina.

Una visión un poco más optimista es la que tiene Jorge Todesca, economista de la consultora Finsoport y viceministro de Economía en 2002. "La estanflación en la Argentina siempre se dio de la mano de un proceso de expansión monetaria, que hoy no se está viendo. No veo un escenario de estanflación tradicional, como las que vivimos en los 80. Más bien lo que se registra ahora es un estancamiento con una inflación que es impulsada básicamente por los aumentos en las tarifas de los servicios públicos", señaló el economista.

#### **Dilema oficial**

Un proceso de estanflación es considerado uno de los escenarios más difíciles de afrontar para cualquier economía, ya que dificulta la aplicación de las recetas más clásicas. Las políticas fiscales más expansivas que suelen aplicarse para reactivar una economía en recesión en este caso pueden terminar acelerando a la inflación, mientras que un ajuste del gasto, que es recomendado para combatir la suba en el costo de vida, puede provocar que se profundice el estancamiento de la economía.

"Frente a este escenario, creo que hoy es mucho más eficiente bajar impuestos que subir los gastos para reactivar la economía, aun a riesgo de resignar un porcentaje de la recaudación", explica Spotorno.

Por su parte, Delgado destaca que la solución podría llegar de la mano de un plan integral de estabilización de los precios. "Hay que trabajar con un plan que ordene las expectativas de los agentes económicos y que incluya una proyección de ingresos y gastos que sea creíble y en la que se precise cómo se van a cancelar los vencimientos de la deuda en lo que resta de 2009 y en 2010", explicó el economista.

**Fuente:** [http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota\\_id=1157971](http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=1157971)

## Anexo N°13: Pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web.

Pauta 1 - "Proporcione alternativas equivalentes para el contenido visual y auditivo".

Proporcione un contenido que, presentado al usuario, cumpla esencialmente la misma función o propósito que el contenido visual o auditivo.

Pauta 2: No se base sólo en el color.

Asegúrese de que los textos y gráficos son comprensibles cuando se vean sin color.

Pauta 3. Utilice marcadores y hojas de estilo y hágalo apropiadamente.

Marque los documentos con los elementos estructurales apropiados. Controle la presentación con hojas de estilo en vez de con elementos y atributos de presentación.

Pauta 4. Identifique el idioma usado.

Use marcadores que faciliten la pronunciación o interpretación de texto abreviado o extranjero.

Pauta 5. Cree tablas que se transformen correctamente.

Asegure que las tablas tienen los marcadores necesarios para transformarlas mediante navegadores accesibles y otras aplicaciones de usuario.

Pauta 6. Asegúrese de que las páginas que incorporan nuevas tecnologías se transformen correctamente.

Asegúrese de que las páginas son accesibles incluso cuando no se soportan las tecnologías más modernas o éstas estén desconectadas.

Pauta 7. Asegure al usuario el control sobre los cambios de los contenidos tiempo-dependientes.

Asegúrese de que los objetos o páginas que se mueven, parpadean, se desplazan o se actualizan automáticamente, puedan ser detenidos o parados.

Pauta 8. Asegure la accesibilidad directa de las interfaces de usuario incrustadas.

Asegure que la interfaz de usuario sigue los principios de un diseño accesible: funcionalidad de acceso independiente del dispositivo, teclado operable, voz automática, etc.

Pauta 9. Diseñe para la independencia del dispositivo.

Utilice características que permitan la activación de los elementos de la página a través de diversos dispositivos de entrada.

Pauta 10. Utilice soluciones provisionales.

Utilice soluciones de accesibilidad provisionales de forma que las ayudas técnicas y los antiguos navegadores operen correctamente.

Pauta 11. Utilice las tecnologías y pautas W3C.

Utilice tecnologías W3C (de acuerdo con las especificaciones) y siga las pautas de accesibilidad. Donde no sea posible utilizar una tecnología W3C, o usándola se obtengan materiales que no se transforman correctamente, proporcione una versión alternativa del contenido que sea accesible.

Pauta 12. Proporcione información de contexto y orientación.

Proporcione información de contexto y orientativa para ayudar a los usuarios a entender páginas o elementos complejos.

Pauta 13. Proporcione mecanismos claros de navegación.

Proporcione mecanismos de navegación claros y coherentes, (información orientativa, barras de navegación, un mapa del sitio, etc.) para incrementar la probabilidad de que una persona encuentre lo que está buscando en un sitio.

Pauta 14. Asegúrese de que los documentos sean claros y simples.

Asegure que los documentos son claros y simples para que puedan ser más fácilmente comprendidos.

**Fuente:** [http://www.discapnet.es/web\\_accesible/wcag10/WAI-WEBCONTENT-19990505\\_es.html](http://www.discapnet.es/web_accesible/wcag10/WAI-WEBCONTENT-19990505_es.html)

## Anexo N°14: lanacion.com - Sin Barreras.



### Ayuda: Instructivo.

#### ¿En qué consiste este sitio?

Este sitio ha sido especialmente programado y diseñado para ser leído por programas conocidos como lectores de pantalla. Está pensado para todas aquellas personas interesadas en las noticias de LA NACION que han perdido total o parcialmente la visión, que no pueden diferenciar claramente los colores o que padecen epilepsia fotosensible. Los sitios desarrollados para personas con dificultades visuales brindan independencia y autonomía para acceder a cualquier tipo de información y fundamentalmente la libertad de elegir personalmente la información que les interesa.

lanacion.com, a través de este sitio, quiere además brindar la posibilidad de estar actualizado en el momento en que suceden las noticias.

#### ¿Para quién ha sido diseñado?

El desarrollo de este sitio se llevó a cabo teniendo en cuenta los siguientes tipos de deficiencias visuales:

Para personas que pueden ver parcialmente la pantalla: el sitio presenta tipografías un 40% más grande, con la posibilidad de aumentar aún más este tamaño, y colores llevados

al máximo contraste de forma tal que pueda ser leído de manera más cómoda que en el sitio tradicional.

Para personas que navegan utilizando los lectores de pantalla: el sitio ha sido diseñado sin imágenes ni animaciones, con textos que guían al lector en las diferentes secciones, una diagramación de navegadores y enlaces para que el lector pueda recorrer el sitio de una forma mucho más amigable y saber siempre dónde está ubicado. También, con este fin, se evitó el uso de pop-ups o ventanas nuevas independientes al navegador y se hace la aclaración cuando un enlace es externo. (Se llama "enlace externo" a aquel que no está preparado para personas con dificultades visuales).

Para personas con epilepsia fotosensible: evitando el uso de animaciones, videos o destellos que puedan ocasionar daño alguno.

Para personas con dificultad en la diferenciación de colores: evitando el uso de los mismos como indicadores de acciones.

*¿Qué se puede encontrar en este sitio?*

A través de este sitio se pueden navegar todas las secciones que se publican en el diario impreso y su correspondiente actualización de noticias durante todo el día. También se pueden leer todos los suplementos especializados que se publican semanalmente.

*¿Se puede cambiar el tamaño del texto?*

Sí, en la barra de navegación ubicada a la derecha de su pantalla, encontrará a continuación del acceso a todos los suplementos, un menú para seleccionar el tamaño del texto entre "Normal", "Mediano" y "Grande" de acuerdo a su preferencia.

*¿Existen teclas de acceso para navegar?*

Presionando "Alt + I" se accede al link que lleva a la página de inicio del sitio sin barreras.

**Fuente:** <http://www.lanacion.com.ar/Herramientas/solo-texto/instructivo.asp>