

Universidad Siglo 21



Trabajo Final de Grado. Reporte de caso.

Licenciatura en Administración Hotelera.

Acondicionamiento del hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz para el hospedaje de
personas con discapacidad.

Nombre y apellido: Bettina Pascual Menéndez.

DNI: 43.081.972.

Legajo: VHTL001320.

Profesor: Bruno Rossi.

Lugar y fecha: Buenos Aires, Argentina, 17/11/2024.

Índice

Resumen	3
Introducción.....	4
Marco de referencia institucional	4
Descripción de la problemática	6
Resumen de antecedentes	8
Relevancia o justificación del caso	10
Análisis de situación.....	12
Descripción de la situación problemática.....	12
Análisis del contexto (modelo PESTEL)	13
Diagnóstico organizacional (FODA).....	17
Marco teórico	21
Diagnóstico y discusión.....	24
Plan de implementación	26
Alcance	26
Objetivos específicos.....	27
Estructura.....	27
Diagrama de Gantt.....	28
Presupuesto.....	29
Indicadores	30
Agregado de valor a la propuesta	32
Conclusiones	42
Recomendaciones.....	43
Bibliografía.....	44

Resumen

La discapacidad es un concepto que hace referencia a las barreras, limitaciones o restricciones que una persona puede experimentar en su vida diaria debido a una condición física, sensorial o intelectual. Se trata de cómo esta interactúa con el entorno social y cultural. A medida que la sociedad avanza hacia un modelo más inclusivo, el turismo no puede quedarse atrás en la adaptación de sus servicios e infraestructura.

En el presente trabajo se exhibe un plan de inversión destinado a adaptar las instalaciones del Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz, las cuales actualmente carecen de accesibilidad para personas con discapacidad. El objetivo es convertir al hotel en un establecimiento accesible y poder introducirlo dentro del mercado del turismo inclusivo.

De este modo, no solo se podrá ofrecer un servicio de mayor calidad, sino que también se generará una ventaja competitiva, en un mercado cada vez más exigente, en el cual cada vez es más difícil diferenciarse.

Palabras clave: discapacidad, accesibilidad y turismo accesible.

Introducción

El presente trabajo desarrolla un estudio de inversión, enfocado en el hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, Córdoba, Argentina, con el propósito de adaptar el establecimiento a las distintas necesidades que requieren las personas con diferentes discapacidades.

El objetivo principal es desarrollar un análisis organizacional, tendiente a delinear una futura inversión que devenga en la mejora de una parte del edificio, para que familias con integrantes con algún tipo de discapacidad tengan un lugar en el que puedan disfrutar de sus vacaciones, relajarse sin tener preocupaciones y, en consecuencia, aumentar las ventas del hotel, tanto en temporada baja como alta.

Marco de referencia institucional

Villa Carlos Paz se encuentra situada a tan solo 30 minutos de la Ciudad de Córdoba y es una de las urbes más importantes de la provincia. Elegida por su clima serrano, es posible disfrutar en ella de sus paisajes durante todo el año.

En verano, se destacan sus balnearios naturales, a la vera del río San Antonio y el arroyo Los Chorrillos, el dique San Roque, donde se realizan deportes náuticos, paseos en lancha e incluso buceo, y el Cerro 'La Cruz', donde se puede realizar excursionismo, escalada y cicloturismo. En invierno, se convierte en un destino perfecto para conocer desde su perspectiva urbana, como su emblemático reloj 'Cucú', sus propuestas comerciales y gastronómicas, sus teatros, bares y el casino.

La principal actividad económica de esta ciudad es el turismo y cuenta con una gran oferta de alojamientos, que va desde hoteles, cabañas y departamentos en alquiler, hasta campings y otros hospedajes.

La cadena Howard Johnson es un actor importante en el desarrollo de localidades de pequeño y mediano tamaño de Argentina. Abrió su primer hotel en 1997 en la Ciudad de Buenos Aires y dos años más tarde empezó su despliegue en diferentes provincias del país. La llegada de la marca marcó un hito, dado que está ubicado en diferentes localidades, acercando de esta forma la posibilidad de acceder a un hotel de renombre internacional en el mercado local.

En el año 2011, se inauguró el Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz, situado en la ciudad homónima. Este se gestó con la idea de construir un condo-hotel, contando en el presente con 127 habitaciones, un centro de convenciones, un restaurante y todo lo necesario para ser un hotel de primera línea, con amplios servicios para las empresas y las familias. Todo el entorno del establecimiento exhibe un espacio verde en el cual se encuentran diferentes juegos para niños, siendo el punto de encuentro para una programación de actividades infantiles a lo largo de todo el año.

Pese a lo indicado, si bien el alojamiento está pensado para recibir familias, el establecimiento no cuenta con las acomodaciones necesarias para brindar un espacio adecuado a personas con discapacidad. Las familias con integrantes con discapacidad componen un nicho de mercado que se encuentra en constante crecimiento pero que, sin embargo, no tiene variedad de elección en cuanto a lugares para realizar viajes de ocio.

Por lo tanto, se cree perentorio el desarrollo de inversiones que permitan adecuar una parte del edificio y sus instalaciones, con el fin de que se adapten a las necesidades requeridas por ese segmento de consumidores.

Descripción de la problemática

La inclusión social y la accesibilidad para personas con discapacidad es cada vez más relevante y necesaria en Argentina, tanto de manera política como social. A medida que el mundo avanza, va desarrollando con más profundidad la concientización, logrando así que la discapacidad vaya dejando impactos en distintos sectores, incluyendo el turismo. Este sector es fundamental para la economía nacional y una importante fuente de riqueza cultural. Pero, ¿qué se entiende por discapacidad?

Desde el punto de vista teórico, según el documento Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), publicado en 2001 por la Organización Mundial de la Salud, se considera que la discapacidad es toda limitación en la actividad y restricción en la participación, originada en la interacción entre la persona con una condición de salud y los factores contextuales (entorno físico, humano, actitudinal y sociopolítico), para desenvolverse en su vida cotidiana, dentro de su entorno físico y social, según su sexo y edad (INDEC, 2018, pág. 27).

Asimismo, un estudio realizado por el INDEC muestra los resultados finales de una investigación en cuanto al perfil de las personas con discapacidad en el país. El mismo expresa que “el 10,2% de la población de 6 años y más tiene algún tipo de dificultad” (INDEC, 2018, pág. 13), es decir, alrededor de 3.600.000 habitantes presentan algún tipo de discapacidad, y continúa aumentando.

En adición a estos datos, la Agencia Nacional de Discapacidad realizó un informe de estadísticas de distintas fuentes, revelando que el Registro Nacional de Personas con Discapacidad, el cual se compone por personas que gestionan el Certificado Único de Discapacidad -CUD- en cualquier punto del país, al mes de noviembre de 2023 aportaba el siguiente dato.

En términos de tipo de deficiencia, un 25,3% tiene deficiencia motora; un 23,3% deficiencia mental, un 10,2% deficiencia intelectual; un 9,1% deficiencia sensorial auditiva; un 7,3% deficiencia física visceral; un 4,8% deficiencia sensorial visual y el 20% restante tiene más de un tipo de deficiencia (Registro Nacional de Personas con Discapacidad, pág. 17 y 18).

En 2024, la Red Estatal de Ocio hizo un aporte a las encuestas realizadas por la Confederación Plena Inclusión España (2024), donde se detallaron datos más específicos sobre las personas con discapacidad intelectual y su relación con los viajes de ocio. De estos hallazgos se obtuvo que el 12% no viaja y, del restante 88%; un 39% viaja una vez al año, un 37% dos o tres veces al año y un 12% de tres o más veces. Otra de las preguntas que se le realizó a los encuestados fue acerca de su preferencia en cuanto a qué hacer en las vacaciones, a lo que un 32% indicó que prefería descansar, un 29% hacer excursiones y un 20% pasear.

Otros datos relevantes obtenidos por las encuestas de Confederación Plena Inclusión España (2024) demuestran que más de la mitad de las personas con discapacidad necesitan de una persona de apoyo para viajar, y al menos la mitad señala que es su familia la que elige el destino a viajar y qué hacer durante el viaje.

También se expresa que la mayoría de los grupos familiares deciden visitar los mismos destinos o directamente no viajar. Esto se debe a la falta de comodidad que le generan lugares desconocidos o directamente debido a las barreras físicas que tienen que afrontar al momento de querer optar por un destino turístico.

Resumen de antecedentes

La inclusión de personas con discapacidad en el ámbito del turismo ha crecido notablemente, destacando la necesidad de ofrecer experiencias accesibles y equitativas para todos los viajeros. Diversas investigaciones han abordado una variedad de temas diferentes sobre la importancia de adecuar los destinos turísticos para satisfacer las necesidades de este grupo demográfico.

A continuación, se comentan brevemente las investigaciones consideradas importantes para el desarrollo de este trabajo, ya que cada una aporta una mirada distinta y aspectos relevantes que son utilizados para guiar el objetivo de este trabajo.

Martínez y Escalona Alba (2014), en *Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física?*, buscaron examinar los obstáculos que encuentran las personas con discapacidad física durante su estadía en un hotel. Mediante la utilización de un modelo de cuestionario *ad hoc*, realizado a 41 personas pertenecientes a la Confederación de Discapacitados de la Provincia de Alicante, obtuvieron como resultado que la gran mayoría coincidía en que el principal obstáculo es la infraestructura del establecimiento, como, por ejemplo, las puertas estrechas, los pasillos excesivamente angostos, los escalones de acceso, los sanitarios no adaptados, la falta de ascensores, las rampas con pendiente inapropiada, etc.

Otra gran dificultad observada por las autoras era la falta de capacitación del personal. En línea con ello, resaltaron que lo más comentado por los entrevistados fue “la falta de capacitación que tiene el personal para atenderlos, ya sea para ayudar a

acceder al establecimiento, manejar los equipos de accesos o simplemente atenderlos en la Recepción” (Martínez & Escalona Alba, 2014, pág. 215).

En segundo término, Portillo (2015), en el *‘Estudio de la accesibilidad en hoteles’*, se basó en el análisis de la accesibilidad para personas con discapacidad de los hoteles de la cadena Ilunion pertenecientes a la ONCE. El objetivo principal era reconocer cómo funcionaban y cuál era su gestión interna.

Al respecto, descubrió que, con el avance de la tecnología y los nuevos descubrimientos de máquinas u objetos, que pueden ayudar a la gente con discapacidad, se puede lograr que organizaciones de gran tamaño, como una cadena hotelera, puedan ampliar su mercado e incorporar nuevos nichos que hasta el día de hoy todavía no son satisfechos, como tienen el derecho de ser.

Esta cadena de hoteles específica de España no solo había logrado incorporar en su gestión interna la accesibilidad, sino que, también, había incorporado a su personal miembros de la comunidad que contaban con algún tipo de discapacidad. En dicho informe se describió todo el sistema de gestión de accesibilidad que utilizaba la cadena, sentando un modelo a seguir para el resto de los establecimientos.

Díaz Lozano y Wong Espinoza (2018), en *‘Turismo Inclusivo aplicado en los Hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas con discapacidad’*, anhelaron contrastar la realidad con lo que realmente ocurría en el llamado Turismo Inclusivo, en hoteles de 3 y 4 estrellas del Distrito de Trujillo, esgrimiendo indicadores como la infraestructura, señalización, tecnología y recurso humano.

Se utilizó como instrumento de recolección de datos una lista de comprobación y una encuesta a los trabajadores, guiándose por la norma técnica A-120. Tras obtener

todos los datos, se llegó a la conclusión de que la hipótesis inicial era verdadera, la aplicación del Turismo Inclusivo se cumplía de manera parcial o deficiente. Sumado a eso, el 61% de los trabajadores afirmaron que no recibían capacitaciones en cuanto al Turismo Inclusivo, lo que provocaba una deficiencia en la atención al cliente.

Por su parte, Díaz (2023), en *'Plan de capacitación al personal del Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz sobre turismo accesible y atención a personas con discapacidad'*, planteó un plan de capacitación para el personal del aludido hotel para así lograr potenciar y mejorar la atención al cliente, colocando al alojamiento en una mejor posición en cuanto a la competencia. Para ello, se realizó un cuestionario a ser respondido por el personal, en el cual se identificaron las necesidades de capacitación, con el fin de redactar los temas a tratar en cada instancia de formación a brindar.

Relevancia o justificación del caso

El Turismo Accesible es esencial para garantizar que todas las personas, independientemente de sus distintas capacidades, puedan acceder y disfrutar de los momentos de ocio y relajación a lo largo de su vida.

Gracias a las investigaciones científicas y la capacitación constante de los especialistas se realizan cada vez más diagnósticos en niños y adultos. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) “el 16% de la población mundial sufre actualmente una discapacidad importante. Esta cifra está aumentando debido al crecimiento de las enfermedades no transmisibles y a la mayor duración de la vida de las personas” (2023, pág. 1).

Es por este motivo que es necesaria la continua adaptación del entorno y de los distintos sectores de Argentina, en aras de que las familias con integrantes con

discapacidad tengan un lugar al cual recurrir y que, a su vez, esta situación ayude a la economía del país, pudiendo recibir turistas internacionales que no siempre tienen la posibilidad de visitar otros países, debido a las condiciones de los establecimientos.

Abrir la mirada más allá de lo que se considera normal es también abrir fronteras, dando la oportunidad de elegir a personas que necesitan contar con la libertad de optar dónde disfrutar de su tiempo de ocio.

Análisis de situación

Descripción de la situación problemática

La falta de oportunidades de elección que tienen las familias con algún integrante con discapacidad en cuanto a un lugar en donde hospedarse con tranquilidad, sin tener que estar pensando en si su familiar va a tener las acomodaciones necesarias, es cada vez más notoria. En Argentina hay muy pocos hospedajes que están 100% acondicionados para atender distintas necesidades, en tanto que la realización de capacitación y la información sobre el tema no basta para brindar un buen servicio.

En el hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz las condiciones para recibir personas con discapacidad exhiben ser básicas. En efecto, cuenta con una Junior Suite Adaptada para personas con movilidad reducida solamente. Sin embargo, una prestación de servicios accesible no remite solo a la atención a personas con movilidad reducida, siendo necesario el acondicionamiento del establecimiento para diversas discapacidades.

Según los datos obtenidos anteriormente, se reconoce que por lo menos la mitad de las personas con discapacidad no participan en la elección del destino de sus vacaciones, sino que lo hacen las familias o un responsable a cargo. Asimismo, se registra que esa elección no es muy variada, por lo que generalmente recurren a los mismos lugares. Acondicionando las instalaciones del hotel se podría satisfacer esa demanda, en aras de obtener como resultado un aumento en las ventas y el agregado de valor para el nicho social al cual se dirigen los esfuerzos comerciales.

Análisis del contexto (modelo PESTEL)

Factores políticos.

La estabilidad política es un factor esencial para la percepción de seguridad entre los turistas. Argentina es un país que, desde hace ya muchos años, se caracteriza por su inestabilidad política y los constantes cambios en el gobierno, lo que impacta negativamente en el turismo, tanto interno como externo.

A pesar de algunos éxitos que obtuvo el nuevo gobierno nacional asumido en 2023, como la reducción de la inflación, la disminución del riesgo país o el aumento de las reservas del Banco Central, no está garantizada la sostenibilidad del ajuste ni el apoyo popular que le permita seguir avanzando, posicionando al país como un destino de incertidumbre, afectando los planes que podrían llegar a realizar futuros turistas.

A su vez, la existencia de variadas regulaciones y subsidios que tienden a apoyar regiones turísticas menos conocidas y desarrolladas, dándoles ayuda con la promoción y apuntándolas a un mercado potencial, resultan de gran importancia para el país, ya que brindan un valor agregado para atraer tanto al turista nacional como el internacional.

Factores económicos.

La economía argentina experimenta fluctuaciones y crisis que perturban la capacidad de gasto, no solo de los turistas, sino también de futuros inversionistas, perjudicando la oportunidad de avanzar en el desarrollo económico del país.

Otro punto para destacar es que la alta inflación y la depreciación del peso hacen que Argentina sea un destino atractivo para turistas internacionales, pero que, a su

vez, aumente los costos operativos, incidiendo en la competitividad de los precios ofertados.

Factores sociales.

Los turistas buscan hoy en día cada vez más prácticas sostenibles durante sus viajes, volviéndose conscientes del impacto ambiental y la marca que pueden provocar si no son cuidadosos, insertando al turismo responsable en un auge masivo.

Del punto anterior se puede desprender la demanda que se encuentra en un crecimiento constante sobre las experiencias auténticas, locales e inmersivas, volviendo a Argentina un excelente destino para capitalizar esta tendencia, puesto que ofrece una gran cantidad de diversidad cultural y natural a lo largo y ancho de su territorio.

Factores tecnológicos.

Las redes sociales son herramientas claves para la promoción del turismo y las estrategias de marketing digital para atraer turistas desde distintas partes del mundo.

Por otro lado, la implementación de tecnologías emergentes y la mejora en la infraestructura digital facilitan procesos tales como las reservas en línea, la planificación de viajes y la transparencia a la hora de mostrar un establecimiento.

Además, la Realidad Aumentada y Virtual son cada vez más utilizadas para la venta de viajes y establecimientos hoteleros, pudiendo demostrar de otro modo cómo son sus fachadas y actividades.

Factores ecológicos.

Hay una creciente presión para el sector turístico en cuanto al cuidado del medioambiente y la implementación de prácticas sostenibles. Para lograr que los alojamientos sean cada vez más accesibles, es necesario realizar modificaciones arquitectónicas que, en ocasiones, pueden tener un impacto negativo en el medioambiente. Sin embargo, la integración de prácticas sostenibles, como el diseño bioclimático, que optimiza el uso de recursos naturales como la luz solar y la ventilación natural, representa una solución viable. Asimismo, la implementación de tecnologías adaptativas, con el aprovechamiento de energías renovables, puede contribuir significativamente a mitigar los efectos ambientales, a la vez que favorece la accesibilidad y la eficiencia energética en los alojamientos. Estas estrategias son fundamentales para lograr un equilibrio entre la sostenibilidad ambiental y la mejora en las condiciones de habitabilidad.

En línea con ello, Argentina está implementando iniciativas para promover el ecoturismo y la conservación ambiental. Como ejemplo de ello, puede mencionarse la iniciativa realizada por la fundación Banco de Bosques, quienes se encargan de salvar los últimos bosques nativos del país, interviniendo en el mercado inmobiliario de tierras. Otra propuesta por aludir es la ecoetiqueta desarrollada por la compañía Ecoplas y el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), la cual consiste en un sello que certifica a los productos fueron fabricados con plástico reciclado. Y, por último, se habla de 'Recicla tu Aceite', en donde la empresa DH-SH se encarga de la logística y saneamiento de la industria aceitera, habiendo evitado hasta el momento la contaminación de agua equivalente a 5.000 piletas olímpicas.

El cambio climático, por su parte, afecta a los patrones climáticos normales y puede generar impactos negativos en los planes turísticos, perjudicando las temporadas altas en destinos específicos que requieren en su totalidad de un clima acorde.

Otro aspecto importante que destacar es la protección de la biodiversidad. Argentina es un país muy rico en cuanto a variedad de flora y fauna, en tanto que ha sido prioridad para el Estado cuidar de los mismos, convirtiéndolos en áreas protegidas, tornándose en atractivos turísticos importantes.

Factores legales.

Las regulaciones turísticas en Argentina abarcan diversas leyes y normativas que buscan regular la actividad sectorial para garantizar la protección de los derechos de los turistas, promover el desarrollo sostenible y regular la oferta de servicios. Algunas de las más importantes que se pueden mencionar son:

- La Ley N.º 25.997, Ley de Turismo, que promueve el desarrollo turístico sustentable y la integración de los sectores público y privado.
- La Ley de Defensa del Consumidor (Ley N.º 24.240) que garantiza derechos como la información veraz, la no discriminación y la protección contra prácticas abusivas.

En relación con la discapacidad, se puede mencionar la Ley Nacional de Protección Integral de las Personas con Discapacidad (Ley N.º 24.901) que establece derechos a la accesibilidad y la inclusión en todos los ámbitos, incluyendo el turismo, promoviendo la eliminación de barreras físicas y la adaptación de servicios turísticos.

De la ley mencionada anteriormente se desprende la Ley N.º 26.378, Ley de Accesibilidad, en la cual se establecen estándares de accesibilidad que deben ser cumplidos por los proveedores de servicios, garantizando que las instalaciones sean adecuadas para personas con discapacidad.

Diagnóstico organizacional (FODA)

Fortalezas.

Implementación de políticas para minimizar el impacto ambiental. La demanda que busca hoteles que se preocupen por el cuidado del medioambiente cada vez aumenta más. Por lo tanto, para el hotel es una fortaleza poseer amplios estándares de higiene y regirse bajo las normas del Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía creado por el CFI y el FEHGRA.

Hotel familiar. Dentro de los grupos de demanda turística en Argentina, los grupos familiares ocupan un gran porcentaje de su totalidad y continúa en aumento. El hotel cuenta con una gran infraestructura equipada y pensada para grupos familiares.

Espacio para eventos sociales y corporativos. El hotel se encuentra equipado con un salón de eventos de gran capacidad en el cual se pueden realizar reuniones, convenciones, eventos sociales y más.

Personal capacitado. Cada vez que el hotel contrata a un nuevo colaborador se le hace entrega del Manual de Inducción que contiene las políticas del trabajo, normas, valores, procedimientos internos, visión y misión de la empresa, entre más cosas. Además de que el personal recibe capacitaciones, lo cual incentiva a la mejora continua.

Oportunidades.

Innovación tecnológica. El crecimiento en el ámbito tecnológico logra que los hoteles hoy en día puedan agilizar sus procesos y ofrecer un mejor servicio. La Inteligencia Artificial es un ejemplo de agilización de procesos que ayuda a brindar un servicio pre y post venta al cliente, mejorando su experiencia de compra.

Nuevas estrategias de marketing. Las nuevas tendencias y la renovación de la demanda dan el espacio a los establecimientos para poder lograr un incremento en el porcentaje de ocupación, a través de nuevas estrategias de marketing que ponen el enfoque en grupos de turistas que no han sido considerados anteriormente.

Nuevo nicho de mercado. El acondicionamiento del hotel para personas con discapacidad podría dar al establecimiento la oportunidad de poner su enfoque en un nuevo nicho de mercado, aumentando las ventas y brindando ayuda a una porción de la comunidad que lo necesita.

Debilidades.

Porcentaje de turismo corporativo bajo. El hotel cuenta con una amplia variedad de instalaciones enfocadas al turismo corporativo. Sin embargo, no está pudiendo captar ese nicho de mercado, debido a idealizaciones ya impuestas por la sociedad sobre la ciudad. Esto resulta negativo para el hotel en cuestiones de desperdicio de las instalaciones e incapacidad de lograr la ocupación deseada en temporadas bajas.

Poca accesibilidad para personas con discapacidad. Dentro de las falencias notables del hotel, la falta de accesibilidad para personas discapacitadas es una de las más destacadas. No ser un hotel accesible o cómodo para personas con discapacidad implica que el grupo de Turismo Inclusivo no pueda elegir el Howard Johnson como su lugar de hospedaje. Como consecuencia de ello, el hotel pierde una demanda potencial que lo podría ayudar en el aumento de las ventas.

Poca o nula capacitación del personal en la atención a personas con discapacidad. Como secuela del punto anterior, se puede observar que el personal del

hotel no está capacitado para atender a los turistas con discapacidad que asisten. La falencia se da a notar en los momentos de registro del huésped y durante su estadía. Es importante la capacitación continua del personal, ya que, de lo contrario, el huésped podría sentirse incómodo o no estar a gusto con el trato recibido, dando la oportunidad de que deje una mala reseña y se vea perjudicada la imagen del hotel.

Amenazas.

Inestabilidad política y económica del país. Como se mencionó anteriormente, la inestabilidad política y económica de Argentina provoca efectos negativos en cuanto al desarrollo del turismo nacional e internacional.

La incertidumbre en lo que puede pasar en el país a largo plazo hace que sea difícil para los turistas planear con antelación sus viajes de ocio o trabajo. Esto puede perjudicar al Howard Johnson Villa Carlos Paz, dado que la demanda puede querer bajar sus pretensiones y buscar hoteles más económicos.

Aumento de la competencia. Cada vez son más los establecimientos turísticos que para destacarse del resto agregan valor a sus productos de formas que no siempre son las que la demanda requiere.

Como consecuencia de ello, se forma una competencia entre las organizaciones, en la cual si no se adaptan pueden desaparecer o, incluso, perder el enfoque principal de satisfacer y cuidar a su clientela. En el caso de Howard Johnson, al ser una cadena de hoteles de gran tamaño, puede resultar fácil perder de vista la visión local de la organización y querer sumarse a la lucha por destacar, perjudicando a los clientes fidelizados con los que ya se cuenta.

Idealización del destino hacia turismo mochilero. Villa Carlos Paz fue siempre considerada una ciudad de turismo mochilero, debido a su combinación de atractivos naturales, opciones de alojamiento económicas, ambiente social vibrante, accesibilidad y la cultura local.

Sin embargo, esto mismo puede ser perjudicial para establecimientos hoteleros de mayor nivel que desean enfocar su mercado en otro tipo de demanda. Un ejemplo de ello es el intento del Howard Johnson Villa Carlos Paz por incorporar el sector de turismo corporativo dentro de su demanda activa, acción que le resulta ardua por la idealización que tiene la población con respecto a la ciudad.

Marco teórico

En base a la problemática plateada, se destacan tres conceptos clave para profundizar en el tema a desarrollar: discapacidad, accesibilidad y turismo accesible. Para entender mejor estas concepciones se tendrán en cuenta las definiciones de diferentes autores expertos en la temática.

Discapacidad

La Organización Mundial de la Salud (2023) entiende a la discapacidad como la condición atribuible a las personas que cuentan con deficiencia física, mental, intelectual o sensorial a largo plazo, lo cual les obstaculiza su participación en la sociedad y los posiciona en desigualdad de condiciones. Esta definición resulta ser general, abarcando el gran abanico que es la discapacidad.

Sin embargo, la discapacidad se origina en diferentes momentos y por diferentes aspectos. Si bien puede estar dada por genética, también puede ser el resultado de la interacción de las limitaciones humanas con el medio que las rodea. En concordancia, Piaget (1937) comenta que los factores externos, como la falta de información o la interferencia en los procesos mentales, afectan a los procesos cognitivos produciendo discapacidad. Por ello, el autor ve a la discapacidad como una naturaleza humana, en tanto que la persona afectada por ella se desarrolla normalmente.

Por medio de estas menciones puede interpretarse que las discapacidades no se convierten en barreras para las personas hasta que estas no se choquen con la falta de accesibilidad en el medio que las rodea. De aquí el siguiente concepto.

Accesibilidad

La accesibilidad es la posibilidad que tiene cualquier persona para hacer uso de cierto lugar físico, objeto o servicio, de manera efectiva y equitativa, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Arjona Jiménez (2015), autor destacado en el campo de la accesibilidad, aborda cómo las barreras no solo son físicas, sino que también pueden ser sociales y culturales. Promueve el concepto de diseño universal, que busca crear entornos y productos que sean accesibles para todas las personas, sin necesidad de adaptaciones especiales.

Este principio de accesibilidad es fundamental para lograr equidad en distintas áreas de la sociedad. En este caso, es la base del último concepto al que se estará haciendo referencia, el turismo accesible.

Turismo accesible

El turismo accesible se refiere a la práctica de diseñar y ofrecer experiencias turísticas que sean accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas. Tiene como principal objetivo garantizar que todos los viajeros puedan disfrutar de las mismas oportunidades de ocio, cultura y recreación, sin barreras que limiten su participación.

Sumada a esa definición, la ONU Turismo (2015) publicó un ‘Manual sobre el Turismo Accesible’, en el que hace hincapié sobre cómo la accesibilidad afecta de manera global a toda la cadena del turismo. En dicho escrito se advierte que es necesario cuidar todos los eslabones por separado, pero siempre apreciando la relación entre unos y otros.

De nada sirve crear eslabones accesibles de forma aislada, si no existe una continuidad con toda la cadena. Por lo tanto, es necesario realizar acciones transversales que permitan pasar de un eslabón a otro con la garantía de acceso, uso y disfrute de cada uno (ONU Turismo, 2015).

Con fundamento en lo mencionado anteriormente, se anhela transmitir de modo más claro el enfoque que rige al presente trabajo. En consecuencia, la única manera en la que el mundo puede lograr una inclusión total para personas con discapacidad es si se sigue dando importancia a la accesibilidad, comprendiendo cómo está influyendo y abarcando todas las áreas de la sociedad.

Fomentar la accesibilidad en el turismo no solo enriquece la experiencia de quienes tienen discapacidades, dado que es un derecho básico y humano de todas las personas, sin importar de su condición, sino que también contribuye a una mayor comprensión y aceptación de la diversidad humana.

Diagnóstico y discusión

El hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz no cuenta con las acomodaciones necesarias para hospedar a personas con discapacidad, lo que limita su capacidad para atraer a este segmento del mercado. Esta situación no solo afecta la inclusión social, sino que también restringe las oportunidades de crecimiento del hotel en un sector turístico que busca diversificarse.

La falta de accesibilidad en los espacios turísticos representa un desafío social significativo. La inclusión de personas con discapacidad en el ámbito del turismo no solo es un derecho, sino una necesidad básica que debe ser atendida.

La adaptación de los hoteles a estas necesidades permitiría que más personas disfruten de viajes de ocio, enriqueciendo su calidad de vida. Además, al implementar mejoras en accesibilidad, el hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz puede convertirse en un referente para otros establecimientos en el país, fomentando un modelo inclusivo que expanda el mercado turístico. Este cambio puede resultar en un incremento en el flujo de turistas nacionales e internacionales, especialmente en un contexto de inestabilidad económica y política que hace que los viajes sean menos previsibles.

El contexto actual de Argentina, marcado por la inflación y la inestabilidad, presenta riesgos para la inversión en el acondicionamiento del establecimiento. Sin embargo, es primordial considerar que la falta de adecuaciones podría limitar el crecimiento del hotel, especialmente en temporadas bajas, donde atraer a un mayor número de visitantes es esencial.

A pesar de que el problema no afecta las ventas inmediatas del hotel, sí impacta negativamente en la experiencia de un segmento del mercado que busca

opciones de hospedaje accesibles. En ese sentido, la adaptación del hotel no solo cubriría una necesidad social, sino que también podría incrementar la fidelización de clientes, mejorar la reputación del hotel y diversificar su base de clientes.

Implementar acondicionamientos y capacitar al personal en el trato hacia personas con discapacidad no solo eliminaría ciertas debilidades actuales, además posicionaría al hotel como líder en inclusión dentro del sector. A su vez, si desde el Estado se incluyera una potencial legislación que obligue a los establecimientos turísticos a garantizar la accesibilidad, se reforzaría la necesidad de adaptaciones, transformando el panorama competitivo del sector.

En síntesis, abordar el problema de accesibilidad en el hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz es una oportunidad estratégica para mejorar su desempeño y contribuir a un turismo más inclusivo y sostenible en el país.

Plan de implementación

En esta sección se dará a conocer cómo será el plan de implementación, así como los pasos por seguir para el cumplimiento del proyecto propuesto. A su vez, se establece el contexto y la importancia del plan, además de subrayar el compromiso del hotel con la accesibilidad.

Alcance

La idea propuesta para resolver el problema es el acondicionamiento de las áreas comunes y un conjunto de 50 habitaciones del hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz. Para lograrlo, se utilizará como base el ‘Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas’, publicado por ONU Turismo (2015) y las ‘Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos’, publicado por la Secretaría de Turismo de la Nación Argentina (2008).

Esta propuesta contempla un plan estructurado en tres etapas: diagnóstico, diseño e implementación. Cada una estará asignada a un período específico para su finalización, sumando un total de 1 año para la ejecución completa. Este plazo es necesario debido a las diversas remodelaciones arquitectónicas que se llevarán a cabo.

Objetivo general

Acondicionar las instalaciones del Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz para que personas con distintas discapacidades tengan un lugar cómodo al cual acudir, mediante la implementación de una serie de directrices, en el lapso de 1 año.

Objetivos específicos

Adaptar en un 90% las áreas comunes del hotel, incorporando recomendaciones sectoriales en materia de accesibilidad, dentro de un lapso de 13 semanas.

Remodelar 50 habitaciones para que sean 100% accesibles, dentro de un plazo de 24 semanas.

Estructura

Una vez trazados los objetivos, es fundamental contar con un plan que guíe el desarrollo del proyecto. A continuación, se presenta la estructura del proceso a implementar.

1. Diagnóstico.

El diagnóstico va a ser el primer paso por realizar, constando en identificar las barreras actuales que posee el establecimiento, ya sea por una disposición limitante de la infraestructura o por la ausencia de diseños universales. La forma en que se va a ejecutar el mismo será recorriendo todo el establecimiento, confeccionando una lista de todas las barreras arquitectónicas y funcionales que se encuentren.

Va a ser elaborado por un especialista en accesibilidad, teniendo como referencia a las regulaciones aplicables por el 'Manual sobre Turismo Accesible' (2015) y las 'Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos' (2008), así como por el conocimiento propio del experto.

Con el fin de poder identificar las principales barreras que se puedan presentar en el hotel, se confeccionará un cuadro que contemple las áreas del hotel y la accesibilidad arquitectónica con la que debe contar cada una de ellas.

2. Diseño.

Como segundo paso se van a planificar las modificaciones necesarias para cumplir con los estándares de accesibilidad. Para ello, se va a contratar a un profesional en Arquitectura que diseñe todos los arreglos que deban desarrollarse. El profesional va a contar con 4 semanas para diseñar el plano, del cual se podrá sacar el presupuesto necesario para la remodelación.

3. Implementación.

En este paso se ejecutarán las modificaciones planificadas en las instalaciones del hotel. Se contratará un grupo de constructores que trabajarán durante 45 semanas para efectuar las remodelaciones necesarias. Las remodelaciones se irán ejecutando por sectores para evitar molestar a los huéspedes, en tanto que las 50 habitaciones se irán rediseñando de a grupos de 10 para mantener el mayor funcionamiento posible del hotel.

El proceso será supervisado por un gestor del proyecto, quien se asegurará que se esté cumpliendo el trabajo correctamente. Además, será el encargado de ejecutar los indicadores que se incluirán dentro del proceso, en aras de asegurar una correcta implementación de estos.

Diagrama de Gantt

\$22.004.328,00 el total de los sueldos de todas las personas involucradas directamente con el proyecto, totalizando una inversión de \$40.041.651,40.

Presupuesto de remodelación			
Detalle	Cantidad	Precio por unidad	Total
Infraestructura			
Bolsa Cemento Loma Negra x 50 Kg	40	\$ 9.250,00	\$ 370.000,00
Cal Hidraulica Cacique x 20 Kg	200	\$ 5.177,00	\$ 1.035.400,00
Arena En Bolsa x 30 Kg	200	\$ 1.779,00	\$ 355.800,00
Habitaciones			
Agarradera barral seguridad 55cm metálico	150	\$ 10.500,00	\$ 1.575.000,00
Barral Rebatible Móvil Discapacitados de 70cm	150	\$ 37.400,00	\$ 5.610.000,00
Asiento rebatible de duchas para discapacitados	50	\$ 115.000,00	\$ 5.750.000,00
Mirilla Mirador Optico 180° 50 A 70mm Puerta Cromado	50	\$ 3.152,14	\$ 157.607,00
Sirena Alarma De Incendios	50	\$ 30.000,00	\$ 1.500.000,00
Tecla Pulsador Módulo 1 Punto Timbre Jeluz Verona	100	\$ 1.827,55	\$ 182.755,00
Modulo Regulador Intensidad Luz Dimmer Led Sica Life	100	\$ 7.399,00	\$ 739.900,00
Teclon Interruptor Pulsador Timbre Jeluz	50	\$ 2.565,72	\$ 128.286,00
Sirena Interior 122 Db, Con Luz Roja, 12v, Alarma	50	\$ 9.400,00	\$ 470.000,00
Áreas públicas			
Modulo Regulador Intensidad Luz Dimmer Led Sica Life	3	\$ 7.399,00	\$ 22.197,00
Cinta Antideslizante Escalera Amarilla-negra 50mm X18m	2	\$ 25.189,20	\$ 50.378,40
Sirena Alarma De Incendios	3	\$ 30.000,00	\$ 90.000,00
Total materiales			\$ 18.037.323,40

Sueldos				
Detalle	Cantidad	Meses	Sueldo por mes	Sueldo total
Servicios				
Electricista	3	6	\$ 80.333,00	\$ 1.445.994,00
Recursos humanos				
Maestro mayor de obra	1	10	\$ 80.000,00	\$ 800.000,00
Mano de obra	20	10	\$ 42.000,00	\$ 8.400.000,00
Especialista en accesibilidad	1	2	\$ 229.167,00	\$ 458.334,00
Arquitecto/ingeniero	1	1	\$ 500.000,00	\$ 500.000,00
Gestor del proyecto	1	13	\$ 800.000,00	\$ 10.400.000,00
Total sueldos				\$ 22.004.328,00

Indicadores

Los indicadores permitirán medir y monitorear el cumplimiento de objetivos y la correcta ejecución de tareas para saber si se ha llegado al resultado esperado. En este

caso se utilizarán dos indicadores para que brinden un mejor desempeño al desarrollo del presente trabajo.

1. Índice de cumplimiento normativo. Este indicador servirá para medir el grado en que el hotel cumple con las normativas de accesibilidad vigentes a nivel nacional e internacional. Para calcularlo será necesario evaluar los siguientes elementos: Entorno Inmediato de un establecimiento accesible, Acceso al alojamiento turístico, Zonas de recepción y atención al público accesible, Circulación Vertical Accesible, Circulación horizontal accesible, Circulación vertical accesible, Habitaciones Accesibles, Sanitarios accesibles y Espacios comunes accesibles.

$$\text{Índice de cumplimiento normativo} = (\text{Número de requisitos cumplidos} / \text{Número total de requisitos}) \times 100.$$

Un índice bajo indicaría que el hotel está alejado de cumplir con las normativas necesarias para considerarse accesible.

2. Índice de satisfacción del cliente. Una vez concluido el proyecto, se aplicará este indicador durante 3 meses, con el fin de medir la satisfacción de los huéspedes con discapacidad en cuanto a la funcionalidad de las nuevas remodelaciones.

$$\text{Índice de Satisfacción del Cliente} = (\text{Número de respuestas positivas} / \text{Número total de respuestas}) \times 100.$$

Un índice alto indicaría que los huéspedes con discapacidades están satisfechos con las adaptaciones y el servicio recibido, mientras que un índice bajo podría señalar áreas que necesitan mejora.

Agregado de valor a la propuesta

Para que la adaptación del hotel para personas con discapacidad sea completamente satisfactoria no solo hay que poner el enfoque en el acondicionamiento del inmobiliario, sino que también se torna imperante capacitar al personal y adaptar ciertas actividades con la misma intención.

Para ello, se puede proponer un plan de capacitación para el personal del hotel sobre accesibilidad, con el objetivo de proporcionar herramientas prácticas para atender a huéspedes con diferentes tipos de discapacidad, combinando sesiones teóricas y prácticas, con ejercicios interactivos. Dentro del plan se tendrían en cuenta los distintos tipos de discapacidades y sus necesidades básicas, las normativas y leyes actuales, la atención inclusiva, los protocolos de emergencia y la empatía.

Por otro lado, es importante incorporar actividades didácticas para niños con discapacidad, ya que este es un hotel familiar. Algunas de esas actividades podrían ser: talleres de manualidades adaptadas, talleres de música y movimiento, juegos de actividad física, proyecciones de películas accesibles, actividades al aire libre como caminatas suaves, búsqueda de tesoros o deportes adaptados.

Finalmente, a continuación se comparte un modelo del cuadro mencionado en la etapa de Diagnóstico, con el fin de relevar las instalaciones del hotel en términos de accesibilidad.

Directriz		Accesibilidad Arquitectónica
Entorno inmediato de un establecimiento accesible	Entorno inmediato	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar y/o resolver la presencia de obstáculos o peligros que puedan impedir la circulación horizontal en los recorridos alrededor del Alojamiento Turístico. • Salvar el desnivel de cordón mediante el rebaje de este, para poder generar

		<p>un nexo accesible entre la vereda y la calle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar un espacio libre, en estos recorridos, mínimo de 0.90 m de ancho y 2.00 m de altura en establecimientos ya existentes. • Contemplar que las veredas sean antideslizantes y sin desniveles.
	Estacionamiento	<ul style="list-style-type: none"> • La anchura mínima de la plaza de aparcamiento será de 3,90 metros y la longitud mínima será de 5,40 metros. Esta anchura mínima incluye el área de transferencia al lado del coche con un mínimo de 1,50 metros. • El número de estacionamientos accesibles recomendado es el siguiente: entre 1 a 9 se recomienda 1 estacionamiento accesible, de 10 a 49= 2, de 50 a 99= 4, de 100 a 199= 6 y 6 adicionales por cada 100. • Es recomendable que se sitúen lo más cerca posible de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos. • Es importante que la ubicación de los lugares de estacionamiento designados esté claramente señalizada. • Asegurarse que las plazas de estacionamiento accesibles cuenten con señalización tanto horizontal en el pavimento como con señal vertical.
<p>Acceso al alojamiento turístico</p>	Entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Para garantizar que todos los usuarios y modelos, incluidas las sillas eléctricas, pueden pasar se recomiendan huecos de paso de, al menos, 80 centímetros de ancho. • Incorporar, en caso de ser puertas de vidrio, dos bandas horizontales de 0.20 m de ancho que ocupen toda la extensión de la puerta contrastadas visualmente a una altura de 1.00 m y 1.50 m. • Asegurarse que las puertas tengan mecanismos de ralentización de la velocidad y de seguridad. • Incorporar señalizaciones que indiquen la entrada al establecimiento, tanto en el piso como

		<p>en la puerta en braille, para personas con visión reducida.</p>
<p>Zonas de recepción y atención al público accesible</p>	<p>Área de recepción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Son preferibles los materiales mates, ya que los brillos y reflejos, pueden ser molestos para las personas. • Para evitar resbalones, resulta muy importante que el pavimento no resulte deslizante ni en seco ni en mojado. • Prever la instalación del sistema de aros magnéticos para usuarios con prótesis auditivas. • Disponer de asientos firmes y de una altura aproximada de 0,50 m. para facilitar la incorporación de las personas.
	<p>Mostradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prever un sector del mostrador con una altura de 0.70 m. libre bajo la superficie de apoyo, de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en sillas de ruedas y/o de baja estatura; y otro sector de 0.90 m. • Prever equipamiento y/o ayudas técnicas para personas con disminución visual e hipoacúsicas. • Establecer una iluminación uniforme y difusa y que el mostrador contraste para poder ser detectado con facilidad por personas disminuidas visuales.
<p>Circulación horizontal accesible</p>	<p>Pasillos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contemplar que las circulaciones interiores permitan el paso adecuado de una persona en silla de ruedas, siendo el ancho mínimo de 0.90 m para las construcciones preexistentes y siendo deseable para obra nueva la medida de 1.20 m. • Resolver los desniveles que existieren a través de plataformas, rebajes o rampas de pendientes adecuados. • Contemplar que no existan obstáculos (aquellos que no son detectados mediante el uso del bastón) en los pasillos a una altura inferior a 2.10 m. • Disponer cada 10 m, como mínimo, de espacios en los que se pueda permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50 m, para así facilitar el cambio de sentido

		<p>de la marcha.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer luz uniforme y que sea posible regular la intensidad de la luz con fichas colocadas cerca de ascensores y escaleras. • Señalización indicativa o direccional de los entornos que comunican los diferentes itinerarios.
	Puertas	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomiendan huecos de paso de al menos 80 centímetros de ancho, si bien es preferible que llegue a 100 centímetros con el fin de aumentar la comodidad. • Establecer una altura mínima del marco de la puerta de al menos 200 centímetros. • En las puertas de apertura manual se consideran accesibles los tiradores que pueden abrirse mediante presión o palanca, ya que pueden accionarse con diferentes partes del cuerpo. • En las puertas de las habitaciones contemplar el uso de señalización en sistema braille, números en relieve y colores contrastantes para la numeración de estas.
	Ventanas	<ul style="list-style-type: none"> • Contemplar que sean de fácil apertura y deslizamiento, y que no invadan las áreas de circulación. • Disponer los herrajes a una altura no mayor de 1 metro y que contraste con la ventana. • Evitar anteponer elementos que impidan la posibilidad de alcance y control manual. • En caso de existencia de cortinas o doble cortinado, prever que las mismas sean de fácil deslizamiento.
	Pisos	<ul style="list-style-type: none"> • Prever tanto en solados interiores o exteriores, el uso de materiales antideslizantes, sin resaltos ni elementos que provoquen el tropiezo de personas con discapacidad y/o movilidad reducida. • Evitar la colocación de alfombras. • Evitar que los pisos contengan patrones extravagantes o colores llamativos.
Circulación	Escaleras	<ul style="list-style-type: none"> • Contemplar que las escaleras

vertical accesible		<p>principales estén provistas de barandas a ambos lados, con una forma de fijación que no interrumpa la continuidad del deslizamiento de la mano y con anclaje firme.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prever que los escalones sean antideslizantes. • Destacar la unión entre la alzada y la pedada de los escalones, mediante la incorporación de pintura o pegado de bandas. • Incorporar a las barandas una señal sensible al tacto (braille) que indique la proximidad de los límites de la escalera, así como información y guía hacia lugares significativos. • Es importante que las personas puedan apoyar la mayor parte o toda la planta del pie sobre el escalón, por eso debe tener suficiente dimensión, en torno a 28–30 centímetros. • Para la altura de los escalones se consideran unas dimensiones cómodas las alturas entre 13–17,5 centímetros.
	Rampas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las leyes y/o normas vigentes con respecto a las medidas de las pendientes de rampas interiores y/o exteriores, Ley N.º 962 (CABA), artículo 4.6.3.8. • Contemplar al principio y fin de la rampa una superficie libre que debe permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50 m. • Se recomiendan tramos de longitud máxima no superiores a 9 metros. • Instalar en las rampas, barandas a ambos lados, siendo continuas y dobles (dos diferentes alturas, a 0.75 y 0.90 m). • Prever señal sensible al tacto (braille) en barandas. • Al igual que en las escaleras es recomendable instalar pavimentos podotáctiles en el principio y el final de las rampas para que las personas las encuentren fácilmente, y conozcan su inicio y su final.
	Ascensores	<ul style="list-style-type: none"> • La norma ISO/FDIS 21542:2011 (E)

		<p>remite todos los requisitos técnicos para ascensores accesibles a la norma ISO 4190-1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema de apertura de puertas más accesible y seguro es el de tipo automático de deslizamiento horizontal. • Es necesario que el ascensor cuente con un mecanismo de autonivelación, para ajustar el enrase entre planta y cabina, ya que esto reduce las discontinuidades entre los espacios. • Establecer un ascensor cuyas dimensiones interiores de la cabina permita el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50 m. • Contar con una botonera que esté a una altura de 1.20 m y tenga incorporado la información en braille y en relieve. • Contar con sistema de alarma sonora y lumínica, así como indicación sonora y visual de parada tanto en el interior como en el exterior. • Contemplar que el marco exterior de la puerta y/u hoja tenga un color contrastante con respecto a la pared.
<p>Habitaciones accesibles</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Contemplar que las camas tengan una altura de 0.50 m. y sean accesibles desde ambos laterales. • Colocar los interruptores y bases de enchufe entre 0,90 m y 1,20 m de altura y prever que sean de color contrastante. • Colocar interruptores que puedan regular la intensidad de la luz. • Prever que las puertas de los armarios sean corredizas y que los cajones dispongan de un tope para que no puedan caer. Además, rodamientos para que la fuerza empleada sea mínima. • Tener en cuenta las directrices de circulación horizontal para incorporarlas dentro de las habitaciones. • Colocar barandas al lado de camas y sillones. • Contemplar la instalación de un

		<p>sistema de alarmas de incendio con señales tanto visuales como sonoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar botones de emergencia, tanto en la habitación como en el baño, que avisen a recepción. • Colocar folletería e impresos en sistema de braille. • Insertar una mirilla a una altura recomendada de entre 0,90 metros y 1 metro desde el suelo. • Colocar timbres en las puertas de las habitaciones que indiquen con una luz dentro de la habitación la presencia de alguien llamando a la puerta, para personas con discapacidad auditiva.
<p>Sanitarios accesibles</p>	<p>Públicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prever un espacio de aproximación anterior y posterior a las puertas de 1,20 m. • Prever que no existan desniveles de piso o escalones en los accesos ni dentro de los mismos. • Contemplar en todos los casos que las puertas abran hacia afuera o sean corredizas. • Que los pisos sean antideslizantes. • Permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50 m. libre de obstáculos y fuera del área de apertura de la puerta. • Prever que los interruptores sean del tipo presión, de gran superficie, evitándose los de giro o palanca. Así mismo, diferenciar cromáticamente de la superficie donde se sitúen. • Permitir la transferencia al inodoro dejando como mínimo en uno de los laterales un espacio libre de 0.85 m para poder acceder desde una silla de ruedas. • Colocar el plano del asiento del inodoro a una altura de 0.50 m. • Prever que el accionamiento del depósito sea mediante pulsador de gran superficie o palanca, que no requiere esfuerzo físico para su accionamiento. La altura máxima de ubicación será de 1.10 m. • Colocar un barral fijo horizontal sobre el lateral del inodoro. (de 1.10 m de

		<p>longitud, a 0.70 m o 0.75 m de altura y a 0.35 m del eje del inodoro). Colocar un barral rebatible en el otro lateral del inodoro, del lado donde se deja el espacio para poder acceder desde una silla de ruedas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar lavatorios empotrados a las paredes (tipo ménsula), evitando el empleo de columnas para el soporte de este. • Contemplar una profundidad máxima de 0.60 m. • Contemplar que el espacio libre frente al lavatorio sea igual o mayor a 0.90 m. • Considerar que la grifería de los artefactos sanitarios (lavatorios, duchas, bidet, inodoros, mingitorios), sea de fácil accionamiento por parte del usuario. • Disponer de una jabonera o expendedor automático de jabón colocado a una altura no mayor a 1.20 m. • Colocar un porta rollo en la pared más próxima al inodoro y a una altura de 0.50 m. • Colocar un timbre de emergencia conectado a las áreas de recepción y <i>offices</i>.
	Privados	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las mismas directrices mencionadas en sanitarios públicos. • Poseer duchadores de mano. • La ducha no debe tener zócalos para posibilitar el acceso con silla de ruedas de baño. • Prever que el solado del sector de duchas sea antideslizante. • Prever que la grifería sea alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de esta. • Contar con un asiento rebatible de ducha que deberá contar con una profundidad mínima de 0.50 m. • Colocar un barral fijo en la ducha en posición vertical, del lado que se realiza la transferencia, a una altura de 0.90 m. • Colocar un barral fijo en la pared

		<p>lateral, de la ducha, en posición horizontal a 0.90 m, teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de “L”) que se inicia a 0.90 m y alcanza 1.80 m.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar percheros de pared a una altura no mayor a 1.20 m. • Disponer de un espejo cuya ubicación permita que tanto una persona sentada como una persona de pie puedan verse en él.
Espacios comunes accesibles	Salas de conferencias /eventos	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con una zona reservada, señalizada y adaptada para el uso de personas con silla de ruedas, con solado sin pendientes y próxima a la salida de emergencia. • Contemplar que las circulaciones verticales y horizontales. • Tener a disposición auriculares canceladores de sonido. • Interruptores de densidad de luz. • Contar con señalizaciones en braille.
	Restaurantes, bares, cafeterías	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de algunas mesas con una altura libre interior de 0,75 m. y una profundidad libre bajo la superficie de apoyo de 0,65 m. y de alcance de la persona sentada de 0,70 m. • Disponer de un área con mobiliario para que los usuarios en silla de ruedas y/o con movilidad reducida puedan aproximarse. • Prever que algún sector de la barra tenga una altura de 0.70 m. • Contemplar que la iluminación sea uniforme y difusa. • Importante que la carta disponga de un tipo de letra accesible tipo Arial o Helvética ya que resulta más fácil de leer y que tenga suficiente tamaño. • Incorporar fotografías de los platos en la carta. • Disponer de una carta en sistema braille.
	Parque infantil	<ul style="list-style-type: none"> • Importante que existan rutas accesibles entre las diferentes áreas y elementos de juego. • Instalar juegos que sean adaptados a personas con discapacidad, como hamacas y calesitas.

		<ul style="list-style-type: none">• Se recomienda cerrar el área para que los niños puedan circular tranquilamente sin que corran peligro.• Incorporar actividades especiales para niños con discapacidades.
	Piscinas y spas	<ul style="list-style-type: none">• Disponer de playas donde sea accesible para sillas de ruedas.• Establecer que las formas de entrar y salir a la piscina estén garantizadas por los mecanismos de mayor seguridad y comodidad: escaleras, rampas, entradas a nivel o sistemas de transferencia (grúa e hidráulico).• Contemplar que los márgenes de la piscina tengan un ancho mínimo de 0.90 m. Los mismos serán antideslizantes y seguros.• Señalizar los niveles de profundidad de la piscina.

Conclusiones

El problema central que abarca este trabajo es la falta de accesibilidad del Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz. Esta carencia de adaptaciones limita al hotel en su capacidad de poder integrarse al creciente mercado del turismo inclusivo, a la vez que acota las opciones de hospedaje de las personas con discapacidad.

En respuesta a ello, la propuesta presentada permite realizar las adaptaciones necesarias de manera eficiente y controlada, bajo un cronograma que prioriza la remodelación por sectores para no interrumpir la comodidad de los huéspedes, ni comprometer la calidad del servicio.

Se considera que esta es la solución más adecuada para implementar, debido a su enfoque integral, que no solo responde a las normativas legales de accesibilidad, sino que también hace hincapié en una inclusión social desde el punto de vista humano, incluyendo actividades para niños con discapacidad y capacitaciones para el personal.

Si bien la remodelación conlleva una inversión considerable, tanto en dinero como tiempo, se obtendrán importantes resultados en el largo plazo, tales como: la oportunidad de captar un nuevo nicho de mercado, la lealtad de clientes que valoran el cambio, el aumento de ocupación y número de reservas, el posicionamiento como empresa socialmente responsable que puede traducirse en un mayor reconocimiento tanto a nivel local como internacional, entre muchas otras.

En conclusión, la adaptación de las instalaciones del Howard Johnson Villa Carlos Paz no solo responde a una necesidad social y ética, sino que también representa una estrategia inteligente para posicionarse en un mercado competitivo y ser un referente para otras empresas del sector hotelero y del turismo inclusivo.

Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones permitirán asegurar una óptima implementación del plan sugerido.

1. **Gradualidad.** Se debe tener en cuenta que, en caso de no poder realizar todas las remodelaciones de forma simultánea, se puede llevar a cabo el proceso por etapas e ir incorporando material de forma progresiva.
2. **Capacitación continua.** Incorporar capacitaciones constantes en las cuales se abarquen las distintas discapacidades, así las potencialidades de uso de las remodelaciones realizadas.
3. **Empatía como valor institucional.** Incorporar dentro de los valores del hotel a la buena predisposición por parte de todos los empleados para resolver cualquier requerimiento que necesite el huésped, sin importar su condición.
4. **Trato personalizado.** Priorizar el trato personalizado, incentivando al huésped a realizar pedidos específicos necesarios para su estadía.
5. **Sistemas accesibles.** Implementar sistemas de reservas accesibles en línea que permitan a los huéspedes con discapacidad elegir las habitaciones y servicios adaptados a sus necesidades.
6. **Expansión en la cadena.** Lograr que más hoteles de la cadena Howard Johnson incorporen el plan de accesibilidad previamente enunciado.

Bibliografía

- Arjona Jiménez, G. (2015). *La accesibilidad y el diseño universal entendidos por todos*. La Ciudad Accesible.
- Confederación Plena Inclusión España. (2024). *Plena Inclusión*.
<https://www.plenainclusion.org/>
- Díaz Lozano, L. E., & Wong Espinoza, K. (2018). *Turismo Inclusivo aplicado en los Hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas con discapacidad del Distrito Trujillo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26715/diaz_ll.pdf
- Díaz, M. C. (2023). *Plan de capacitación al personal del Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz sobre turismo accesible y atención a personas con discapacidad*.
<https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/23316/TFG%20-%20Constanza%20Diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- INDEC. (2018). *Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad*. INDEC.
https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/estudio_discapacidad_12_18.pdf
- Martínez, R. S., & Escalona Alba, J. Y. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*.
- ONU Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid (España).
<https://observatoriodelaaccessibilidad.es/wp-content/uploads/2021/09/Manual-Turismo-Accesible-OMT-2-Cadena-de-accessibilidad-y-recomendaciones.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *Organización Mundial de la Salud*. Discapacidad: <https://www.who.int/es>
- Piaget, J. (1937). *La construcción de lo real en el niño*.
- Portillo, L. (2015). *ESTUDIO DE LA ACCESIBILIDAD EN HOTELES*.
<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/10320/TFG%20LORENA%20PORTILLO%20ESPA%C3%91A.pdf?sequence=1>
- Registro Nacional de Personas con Discapacidad. (2023). *Fuentes de información estadística sobre discapacidad en Argentina*. Digital.
https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2023/11/informe_fuentes_de_informacion_estadistica_sobre_discapacidad_en_argentina.pdf
- Secretaría de Turismo de la Nación. (2008). *Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos*. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/01-18_-directrices-accessibilidad-alojamientos-turisticos.pdf