

Universidad Siglo 21



Trabajo Final de Grado. Manuscrito Científico.

Licenciatura en Administración Hotelera.

Hoteles más Verdes en San Telmo: avances hacia la accesibilidad.

Hoteles más Verdes in San Telmo: progress towards accessibility.

Nombre y apellido: Iara Sanchez Lions.

DNI: 43110934.

Legajo: VHTL000881.

Profesor: Bruno Rossi.

Lugar y fecha: Buenos Aires, junio de 2024.

Agradecimientos

Agradezco profundamente a mi hermana Nuria, cuya vida y experiencia en silla de ruedas me enseñaron todo lo necesario para comprender y valorar la importancia de la accesibilidad. Su lucha diaria fue la inspiración y la guía fundamental para la realización de esta tesis. Dedico este trabajo a su memoria, con amor eterno.

Índice

Resumen	4
Abstract	5
Introducción	6
Métodos	17
Diseño	17
Participantes	17
Instrumentos	18
Análisis de datos	19
Resultados	20
Discusión	23
Bibliografía	33

Resumen

Esta investigación se propuso analizar cómo los hoteles ubicados en el barrio de San Telmo, Buenos Aires, están aplicando medidas de accesibilidad para adherirse a los requisitos del Programa "Hoteles más Verdes" de la Asociación de Hoteles y Turismo de Argentina (AHT). Se adoptó un enfoque cualitativo y un diseño descriptivo transversal, y se obtuvieron datos por medio de entrevistas a empleados de diversos establecimientos hoteleros. Los resultados mostraron una gran variedad de prácticas y niveles de implementación de accesibilidad. Aunque algunos hoteles han realizado adaptaciones parciales en ciertas áreas y habitaciones, en términos generales, se notó una deficiencia considerable en infraestructuras totalmente accesibles. Además, se detectó una falta de formación del personal en habilidades para atender a personas con discapacidad. Pocos hoteles estaban familiarizados con el Programa "Hoteles más Verdes" y mostraron interés en participar. La discusión resaltó la importancia de mejorar tanto las infraestructuras físicas como la capacitación del personal para asegurar una experiencia inclusiva para todos los huéspedes. A su vez, se resaltó la necesidad de difundir más información sobre programas que promuevan la accesibilidad en el sector hotelero.

Palabras clave: Accesibilidad – Hoteles - Inclusión - Hoteles Más Verdes

Abstract

The aim of this research was to analyse how hotels in the San Telmo neighbourhood of Buenos Aires implement accessibility measures to comply with the requirements of the "Hoteles más Verdes" (Greener Hotels) programme of the Argentine Hotels and Tourism Association (AHT). A qualitative approach and a cross-sectional descriptive design were adopted, and data were collected through interviews with employees from different hotel establishments. The results showed a wide variety of practices and levels of implementation of accessibility. While some hotels had made partial adaptations in certain areas and rooms, there was an overall lack of fully accessible infrastructure. There was also a lack of staff training in skills to assist people with disabilities. Few hotels were aware of the Hoteles más Verdes programme and showed interest in participating. The discussion highlighted the importance of improving both physical infrastructure and staff training to ensure an inclusive experience for all guests. It also highlighted the need to disseminate more information about accessibility programmes in the hotel sector.

Keywords: Accessibility – Hotels – Inclusion – Hoteles Mas Verdes

Introducción

Esta investigación tiene como objeto de estudio las prácticas emprendidas por los hoteles ubicados en el barrio de San Telmo, Buenos Aires, los cuales busquen adaptarse y cumplir con el requisito de accesibilidad del Programa ‘Hoteles más Verdes’ de la Asociación de Hoteles y Turismo de Argentina.

La sostenibilidad, descrita por la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo como "la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas" (Brundtland, 1987, pág. 59), se ha transformado en un tema importante a tener en cuenta por los hoteles.

Desde la gestión eficiente de los recursos naturales hasta la reducción de residuos y el desarrollo de prácticas socialmente responsables, los establecimientos hoteleros están tomando distintas medidas para mejorar el impacto ambiental. El empuje sobre la industria para utilizar enfoques más sostenibles no solo viene de las expectativas de los consumidores, los cuales son cada vez más exigentes, sino también de una creciente conciencia sobre la necesidad de proteger el entorno para generaciones futuras.

En este intento de cambio hacia la sostenibilidad, surgió el Programa ‘Hoteles más Verdes’, una idea innovadora de la Asociación de Hoteles y Turismo de Argentina (AHT) que busca guiar a los establecimientos de alojamiento hacia prácticas más responsables y sostenibles.

Este programa es una iniciativa para fomentar la sostenibilidad ambiental en la industria hotelera que nació con el propósito de disminuir el impacto ambiental de los alojamientos. Su atención se centra en poner en funcionamiento prácticas que conserven los recursos naturales y culturales de las comunidades locales.

Según Pashaj (2021), un hotel verde, también conocido como hotel sostenible o ecológico, prioriza el respeto hacia el medio ambiente en todas sus operaciones y abarca una amplia gama de enfoques, desde la construcción sostenible hasta la implementación de prácticas ecoamigables en la operación diaria.

En consonancia, la creación de este programa se basó en concienciar al sector hotelero sobre lo importante que es la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental. Al implementar prácticas sustentables, los hoteles, además de reducir costos operativos a largo plazo, también contribuyen significativamente a la protección del medioambiente y el bienestar de las comunidades de acogida.

El nombrado programa cuenta con una serie de requisitos de gestión sustentable que se deben cumplir para obtener las certificaciones, siendo uno de ellos la responsabilidad social. En el turismo y la hostelería, este es un concepto fundamental que une la ética y el compromiso de las empresas con el bienestar de la sociedad y el medio ambiente.

En línea con ello, en los documentos técnicos del programa se indica que “la Dirección del hotel debe implementar prácticas y acciones socialmente responsables con sus empleados, con la comunidad local y otros grupos de interés como elemento fundamental para contribuir a un desarrollo sustentable” (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2024, pág. 26).

Asimismo, resulta menester exponer que la responsabilidad social abarca cuestiones como: acciones responsables con la comunidad local, gestión y protección del recurso humano, comercio justo y la accesibilidad, siendo esta última el enfoque hacia donde se dirige esta investigación.

Además de centrarse en la sostenibilidad ambiental, el programa también se ocupa de respaldar una experiencia de hospitalidad inclusiva y equitativa para todos los viajeros, independientemente de sus capacidades físicas.

Tal como se afirma en uno de los documentos guía, la accesibilidad es un requisito de gestión sustentable que indica que

cuando ello sea posible, el hotel debe asegurar el acceso a la información de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, promoviendo la accesibilidad universal a sus instalaciones y servicios mediante la identificación, puesta en marcha y seguimiento de acciones concretas (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2024, pág. 28).

Por ende, el sector hotelero, un pilar esencial de la economía y una pieza fundamental en la experiencia de millones de viajeros anualmente, enfrenta hoy una dualidad crucial: la necesidad de ser tanto sustentable como accesible.

La accesibilidad, entonces, se reconoce como un componente importante para los establecimientos que buscan adecuarse y cumplir con los requisitos del Programa ‘Hoteles más Verdes’. La misma juega un papel crucial para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, puedan disfrutar del servicio turístico y hotelero de forma inclusiva.

A su vez, es oportuno enfatizar en que, al abordar la responsabilidad social desde una perspectiva accesible, los establecimientos hoteleros no solo se dedican a cumplir con estándares legales y éticos, sino que también ayudan a crear un entorno más inclusivo y equitativo para todos los huéspedes.

Distinguida como la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento

primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte, para su integración y equiparación de oportunidades (Senado y Cámara de Diputados de Nación Argentina reunidos en Congreso, 1994), la accesibilidad se ha transformado en un derecho importante para todos los turistas. Incluir a personas con discapacidad y crear entornos accesibles no solo cumple con las regulaciones internacionales, sino que también enriquece la experiencia de todos los huéspedes, y promueve la diversidad y la igualdad de oportunidades en la industria.

Al respecto, Dimitrios, Darcy y Ambrose (2012) postulan que, en este contexto, se pueden seguir una serie de acciones para mejorar los aspectos físicos y humanos de la accesibilidad en los hoteles.

- Aspectos físicos. Para ofrecer accesibilidad física en los hoteles es fundamental tener diseños accesibles que cumplan con las normativas pertinentes. Esto incluye una infraestructura adecuada, como rampas en lugar de escaleras, puertas anchas y baños adaptados. Además, es necesario disponer de un equipamiento especializado, como ascensores con indicaciones en braille.
- Aspectos humanos. La capacitación del personal del hotel es necesaria para brindar una atención inclusiva a todos los huéspedes. Es fundamental enseñar al personal sobre cómo interactuar con personas con discapacidad, brindar el apoyo adecuado y crear un ambiente acogedor, respetuoso e inclusivo para todos los huéspedes.

Al asegurar que los hoteles sean accesibles, se promueve la inclusión y se ofrece a todos la oportunidad de disfrutar de experiencias turísticas de manera equitativa.

Por lo expuesto, este trabajo estudia la accesibilidad en los hoteles del barrio de San Telmo, con el propósito de entender cómo, los que desean obtener el certificado correspondiente, se están adaptando para lograr cumplir con las condiciones del programa ‘Hoteles más Verdes’ de la Asociación de Hoteles y Turismo de Argentina (AHT). Si bien la sostenibilidad ambiental es el elemento crucial del programa, la orientación será a un aspecto de igual importancia para la inclusión en la hotelería.

Se propone investigar cómo los hoteles están poniendo en práctica medidas de accesibilidad para ofrecer una experiencia inclusiva para todos los huéspedes. Estas medidas en la accesibilidad se alinean con los esfuerzos de la industria hotelera por promover la sostenibilidad ambiental y social.

Como se ha indicado previamente, al promover la sostenibilidad, estos hoteles no solo reducen su impacto en el medio ambiente, sino que además se posicionan como impulsores del cambio en el turismo. Su compromiso con un comportamiento responsable no solo ayuda al medio ambiente, sino que también puede tener un impacto positivo en el turismo accesible.

Con respecto al bagaje existente de antecedentes, en los estudios internacionales la accesibilidad ha sido estudiada desde muchas perspectivas.

Un primer ejemplo de ello es la investigación titulada ‘*Turismo Acessível: Oportunidades, Desenvolvimento e Desafios*’ de Ferreira (2020). Allí, la autora se dedicó a analizar el turismo accesible en Lisboa y Algarve, así como a identificar oportunidades y desafíos en esta zona de Portugal.

El principal objetivo fue, teniendo en cuenta a las personas con necesidades especiales, comprender la oferta turística adaptada a ellas y examinar el panorama futuro de profesionales y agentes turísticos. Para llegar a este objetivo, se usó una

metodología la cual incluyó la revisión de la literatura especializada, la realización de entrevistas semiestructuradas a los actores clave del turismo en las dos regiones y el análisis de contenido de las respuestas que se obtuvieron.

Finalmente, se dedujo que había muchas áreas de mejora para la accesibilidad turística en Lisboa y Algarve, destacando la urgencia de cambiar infraestructuras y servicios para mejorar la forma de atender a este segmento de la población.

Se pudo identificar distintas oportunidades para atraer a los turistas con necesidades especiales mediante la creación de una oferta turística más inclusiva y se mostraron posibles líneas de investigación a futuro para seguir avanzando con la accesibilidad. Los resultados que se obtuvieron en esta investigación pueden ayudar como base para futuras acciones destinadas a mejorar la accesibilidad en el sector hotelero y a fomentar la inclusión de todos los huéspedes en la experiencia turística.

Otra perspectiva analizada en estudios internacionales es la de Hansen (2017), la cual efectuó el estudio *'Accessible Tourism - A study of the role of accessibility information in tourists' decision-making process'*, donde el objetivo fue investigar el desarrollo de toma de decisiones de turistas con discapacidades y observar la información sobre accesibilidad en el contexto del turismo.

La metodología empleada incluyó encuestas a viajeros anunciadas en foros de viajes accesibles, entrevistas por correo electrónico y blogueros de viajes accesibles, así como una investigación de contenido de sitios web y material turístico.

Las conclusiones resaltaron que la naturaleza y el alcance de la información sobre accesibilidad antes de realizar un viaje incidían en la elección del destino por parte de los turistas con discapacidades. Asimismo, se marcó que el modelo y diseño de la información también perjudicaban la impresión de esta por parte de los viajeros.

Este estudio colabora con un entendimiento más profundo de la importancia sobre la información de accesibilidad en la toma de decisiones turísticas.

Para finalizar con los antecedentes internacionales, se encuentra el estudio '*Integración, turismo y discapacidad*', realizado por Suriá Martínez y Escalona Alba (2014), publicado en la Revista de Turismo y Patrimonio Cultural.

Este tuvo como finalidad examinar a los turistas con discapacidades físicas, reconociendo su percepción sobre la adaptabilidad de los servicios turísticos hoteleros. La investigación pretendió conocer el perfil de los turistas con discapacidad, estudiando diferentes factores como el sexo y la edad, entendiendo cómo influyen en su satisfacción con la accesibilidad de los hoteles.

La metodología que utilizaron para investigar incluyó la participación de 41 personas con discapacidad física, las cuales pertenecían a la confederación de COCENFE de la provincia de Alicante. Se utilizaron cuestionarios en formato de papel y también en línea, revisándose luego todas las respuestas para poder identificar patrones y tendencias.

Una de las conclusiones que se dio fue la de la necesidad de mejorar la infraestructura de los hoteles, así como capacitar al personal en la atención a personas con discapacidad. Estas conclusiones resaltan la importancia de adaptar los servicios turísticos para lograr satisfacer las necesidades de estos huéspedes, ayudando así a contribuir con una mayor inclusión en el sector turístico.

Con respecto al contexto nacional, la investigación '*El turismo en Argentina: Análisis de la Ley Nacional de Turismo y su impacto en el sector*', que fue realizada por Casanova Ferro (2021), tuvo como objetivo principal realizar un análisis de la

importancia que significó la protección al turista en Argentina desde la promulgación de la Ley Nacional de Turismo, en 2005.

Para poder conseguir este propósito, se realizó una investigación de la legislación turística y políticas implementadas a lo largo de los años. El método utilizado en este análisis se centró en un enfoque cualitativo, donde se exploraron documentales y entrevistas a expertos en el campo del turismo.

Se observó también los diferentes aspectos de la ley, desde su formulación hasta su implementación, con el objetivo de evaluar su impacto en la protección y seguridad de los turistas que vienen al país. Se concluyó que, para mejorar la calidad de los servicios turísticos en Argentina, la Ley Nacional de Turismo fue esencial, respaldando la protección de los turistas y fomentando un desarrollo sostenible en la industria del turismo.

Como último antecedente se encuentra un estudio que habla sobre el '*Análisis del proceso de implementación del Programa de Turismo Accesible en el marco de las Políticas Públicas de Discapacidad Turística Nacional: El caso de la Ciudad de Mar del Plata durante el período 2008-2019*', escrito por de Solay (2021).

En dicha investigación, la autora quiso examinar el proceso de diseño e implementación del Programa de Turismo Accesible en Mar del Plata entre 2008 y 2019. Los objetivos fueron identificar el origen que afectó la implementación, las anomalías en el diseño y realización, y las relaciones entre los actores vinculados.

Empleando un enfoque cualitativo y un método de estudio de caso, se investigaron documentos y se hicieron entrevistas con agentes del sector público, privado y personas con discapacidad.

Las conclusiones resaltaron la importancia de la calidad del diseño del programa, la organización interinstitucional y la influencia de las reglas formales e informales en la puesta en funcionamiento. También se hicieron recomendaciones para renovar/mejorar las políticas de turismo accesible, considerando muchos factores como el entorno histórico, cultural, económico, ideológico, político y legal.

Por lo tanto, la investigación causó una visión detallada de los retos y oportunidades en la implementación del Programa de Turismo Accesible en Mar del Plata.

Como se ha expuesto previamente, la accesibilidad se convirtió en un tema de creciente interés en el mundo de la hotelería, destacando la importancia de brindar una experiencia inclusiva para todos.

No obstante, la implementación a nivel local, más específicamente en el barrio de San Telmo, plantea desafíos importantes que requieren una atención especial y estratégica. Por lo tanto, existe la necesidad de investigar y desarrollar maneras innovadoras de mejorar la accesibilidad hotelera, con el propósito de garantizar que los huéspedes con discapacidades físicas tengan la oportunidad de disfrutar un alojamiento inclusivo.

Por consiguiente, este trabajo resalta la necesidad de abordar de manera coordinada la accesibilidad en los hoteles, teniendo en cuenta todas las exigencias y retos que enfrentan los huéspedes con discapacidades. Al tratar esta situación, se busca no solo mejorar la experiencia de las personas que visitan los hoteles con necesidades especiales, sino también promover la inclusión.

Las preguntas que situarán la investigación y van a servir como guía para estudiar el problema que se identificó son las siguientes:

¿En qué medida los hoteles del barrio San Telmo en Buenos Aires cumplen con los requisitos de accesibilidad establecidos por el Programa ‘Hoteles más Verdes’?

¿Qué prácticas adoptan los hoteles para mejorar su infraestructura física y facilitar el acceso y movilidad de personas con discapacidades físicas?

¿Cuál es el nivel de capacitación del personal de los hoteles de San Telmo en habilidades de comunicación efectiva y sensibilización sobre las necesidades de las personas con discapacidad?

La presente investigación aborda la accesibilidad como un aspecto fundamental para los hoteles que buscan adaptarse a los requisitos del programa ‘Hoteles más Verdes’. Como ya se indicó, si bien la sostenibilidad es relevante actualmente para los huéspedes y se erige como el factor central del programa mencionado, es fundamental considerar que la accesibilidad también desempeña un papel crucial.

El cumplimiento normativo no es la única cuestión por la que los hoteles cuentan con accesibilidad, sino que se trata de una base esencial para asegurar una experiencia satisfactoria, equitativa e inclusiva para todos los huéspedes. En estos tiempos en los que el mundo es cada vez más consciente diversa e inclusivamente hablando, los hoteles deben estar adaptados para ayudar a satisfacer las necesidades de personas con discapacidades, y así poder ofrecer un espacio accesible tanto física como comunicacionalmente.

Mejorar la accesibilidad en los establecimientos hoteleros no sólo significa que se eliminen barreras físicas, sino también es sensibilizar al personal y promover una cultura de inclusión, lo que ayuda a mejorar notablemente la atención.

Capacitar al personal con habilidades de comunicación y comprensión en las necesidades que traen las personas con discapacidad es importante para garantizar un servicio respetuoso y acogedor.

Objetivo general

Analizar el grado de consideración de la accesibilidad en los hoteles del barrio San Telmo, Buenos Aires, a los fines de dirimir su capacidad de cumplir con el requisito de accesibilidad del Programa ‘Hoteles más Verdes’.

Objetivos específicos

Identificar prácticas adoptadas por los hoteles de San Telmo, Buenos Aires, tendientes a mejorar aspectos físicos de su infraestructura, así como facilitar el acceso y la movilidad de personas con discapacidades físicas.

Examinar el nivel de capacitación para el personal de los hoteles en habilidades de comunicación efectiva y sensibilización sobre las necesidades de las personas con discapacidad.

Métodos

Diseño

Esta investigación tuvo como objetivo brindar una descripción acerca de cómo los hoteles en San Telmo, Buenos Aires, adoptaban la accesibilidad como criterio de servicio, siendo requisito del programa ‘Hoteles más Verdes’ de la AHT.

Con dicha finalidad, se determinó un alcance descriptivo, con el cual se pretendió, tal como se mencionó anteriormente, reconocer sus prácticas y posibles áreas de mejora, así como comprender la situación actual de los mismos en cuanto a esta temática.

El enfoque que se utilizó en el trabajo fue cualitativo, con el fin de investigar profundamente las experiencias, opiniones y cómo perciben las personas involucradas la gestión e implementación de la accesibilidad.

No se manipularon variables independientes, ni se intervino en las prácticas de los hoteles; sino que se recopiló información desde una mirada neutral para comprender los procesos existentes. Esto posibilitó que se pudiera hacer un análisis detallado de la realidad sobre cómo era abordado este tema, dando lugar a un diseño no experimental.

Por último, este trabajo se desarrolló bajo una tipología transversal, lo que implicó que la recopilación de datos se realizara en un único momento.

Participantes

La población para esta investigación estuvo compuesta por hoteles ubicados en el barrio de San Telmo, Buenos Aires.

La muestra seleccionada para participar en el estudio se determinó mediante un muestreo no probabilístico y de manera intencional. Esta decisión se justificó en la naturaleza específica de la investigación, que buscó identificar hoteles que no contaban con un nivel ideal de accesibilidad en sus instalaciones y servicios para cumplir con los requisitos de accesibilidad del programa "Hoteles más verdes".

Además, el muestreo no probabilístico permitió capturar una variedad de perspectivas y puntos de vista dentro de la población, contribuyendo así a la riqueza de los datos obtenidos.

Instrumentos

La recolección de datos en esta investigación se realizó a través de entrevistas con distintos empleados de los hoteles seleccionados, con el objetivo de conocer mejor las prácticas y percepciones relacionadas con la accesibilidad en los hoteles de San Telmo, Buenos Aires.

Se elaboraron preguntas para conocer cuáles son las medidas con las que contaban al momento de este estudio, es decir, áreas consideradas más accesibles, posibles impedimentos experimentados por los huéspedes con discapacidad, capacitación del personal en atención a personas con discapacidad, entre otros aspectos relevantes.

Esta metodología logró reunir información detallada sobre la situación real y los enfoques de los hoteles respecto a la accesibilidad, colaborando así al objetivo de la investigación.

Análisis de datos

El análisis de datos en esta investigación, al haber adoptado un enfoque cualitativo, se centró en comprender las experiencias y manera en que los hoteles seleccionados interpretaban la accesibilidad.

Se analizaron las respuestas a las entrevistas realizadas, agrupándolas según temas relevantes que se detectaron durante el proceso, para luego poder identificar patrones, extraer información clave y generar conclusiones.

Con respecto a definiciones conceptuales y operacionales, la accesibilidad se comprende como la capacidad de los hoteles para lograr ofrecer ambientes y servicios que sean inclusivos, facilitando que todas las personas, sin importar sus capacidades físicas, gocen completamente de sus instalaciones y servicios.

Por otra parte, la definición operacional se fundamenta en señales evidentes que demuestran las medidas de accesibilidad que implementan los hoteles. Esta descripción operacional simplificó la identificación y evaluación detallada de la administración de la accesibilidad, lo que permitió una evaluación de las prácticas y experiencias en este campo.

Resultados

En esta sección se presentan los resultados derivados de la recolección de datos en los hoteles que fueron seleccionados como parte de la muestra del estudio. A través de la aplicación de los métodos previamente descritos, se logró obtener una variedad de datos sobre cada uno de dichos establecimientos, con el propósito de lograr los objetivos específicos anhelados.

Con respecto al primer objetivo de esta investigación, centrado en evaluar el cumplimiento de espacios físicos adaptados para personas con discapacidad, en relación con el requisito de accesibilidad del Programa ‘Hoteles más Verdes’, se recabaron los siguientes resultados de siete alojamientos diferentes.

En primer término, ninguno de los hoteles investigados reportó tener medidas integrales desarrolladas y adaptadas a las necesidades de este grupo de huéspedes.

En algunos casos, se mencionó la existencia de habitaciones que no estaban totalmente equipadas para personas con discapacidad. Mientras que, en otros, admitieron no disponer de ninguna habitación adaptada.

Respecto a las habitaciones específicas que sí contaban con equipamiento de diseño universal, algunos hoteles señalaron haberlas dotado de dispositivos y comodidades específicas, como barras de apoyo en el baño o camas ajustables.

Es relevante destacar el caso de solo un hotel que demostró contar con una habitación completamente equipada, junto con un baño adaptado para personas con discapacidad.

En cuanto a las entradas a los establecimientos, la mayoría mencionó disponer de un espacio amplio, empero, solo unos pocos contaban con una rampa de acceso.

En relación con las áreas internas de cada hotel, consideradas más accesibles para personas con discapacidad, se observaron diferentes opiniones y abordajes por parte de los referentes de los siete establecimientos.

Algunos alojamientos destacaron áreas de servicios y espacios comunes, argumentando que estos sitios eran más amplios y ofrecían una mayor libertad de movimiento para personas con discapacidad. Además, resaltaron la importancia de los segundos como lugares de interacción social y recreativa para los huéspedes.

Por otro lado, otros establecimientos enfatizaron la accesibilidad del *lobby*, argumentando que era el punto de entrada principal del hotel y, por lo tanto, debía ser completamente accesible para garantizar una experiencia acogedora desde el primer momento.

Al haber indagado sobre los posibles impedimentos de accesibilidad experimentados por los huéspedes con discapacidad, algunos entrevistados admitieron la presencia de obstáculos, como escaleras en las habitaciones o, nuevamente, la ausencia de habitaciones completamente adaptadas. Asimismo, hubo hoteles que indicaron no haber enfrentado ningún impedimento de accesibilidad hasta ese momento.

Respecto al conocimiento del programa 'Hoteles más Verdes' y la disposición para formar parte de este en algún momento, al abordar este tema, se observó que la mayoría de los establecimientos no estaban familiarizados con el programa.

Ciertos hoteles expresaron claramente desconocimiento sobre su existencia, mientras que dos manifestaron estar al tanto del mismo y mostraron interés en formar parte en algún momento.

En relación con el segundo objetivo, se presentan los resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas, los cuales reflejan la situación actual en cuanto al

nivel de conocimiento y capacitación del personal hotelero en habilidades de comunicación con personas con discapacidad.

Estos resultados, aunque fueron limitados debido a la escasa participación en programas de capacitación, ofrecen una visión significativa sobre la preparación del personal para atender las necesidades de los huéspedes con discapacidad en el entorno hotelero.

En línea con ello, la mayoría de los participantes señalaron que su personal no había recibido capacitación específica en atención a personas con discapacidad, por lo que el nivel de conocimiento fue ampliamente bajo.

Sin embargo, se observó un caso particular; en el cual un hotel mencionó que uno de sus trabajadores poseía conocimientos de lenguaje de señas y lectura braille, lo que indicó cierto nivel de preparación en habilidades de comunicación para personas con discapacidad.

Como pudo reconocerse, los resultados indicaron una gran variedad de situaciones en cuanto a la accesibilidad y la preparación del personal hotelero para atender a personas con discapacidad.

Se han descubierto algunas prácticas existentes, como la presencia de habitaciones adaptadas en ciertos establecimientos y el conocimiento de habilidades de comunicación por parte de algunos empleados.

Sin embargo, se evidenció una falta generalizada de capacitación del personal en atención a personas con discapacidad, así como un bajo conocimiento sobre el programa ‘Hoteles más Verdes’.

Discusión

Esta investigación tiene como objetivo examinar el nivel de consideración de la accesibilidad en los hoteles ubicados en el barrio de San Telmo de la Ciudad de Buenos Aires, con el fin de evaluar su capacidad para cumplir con los requisitos establecidos por el Programa ‘Hoteles más Verdes’.

La accesibilidad en el turismo es un principio rector fundamental, no solo para cumplir con las normativas legales, sino también para asegurar una experiencia inclusiva para todos los viajeros, independientemente de sus capacidades físicas.

Dado que la responsabilidad social es cada vez más valorada, los hoteles deben adaptarse para cumplir con las expectativas de un público más consciente. En consecuencia, la implementación de prácticas accesibles derriba barreras físicas y fomenta una cultura inclusiva en la industria hotelera. Por ello, este estudio busca identificar áreas de mejora e indagar en los desafíos que se pueden presentar.

A su vez, esta investigación destaca por el abordaje de una temática de gran relevancia y actualidad en el sector hotelero. Al enfocarse en el programa ‘Hoteles más Verdes’, no solo detecta una necesidad primordial en la industria, sino que además responde a una creciente inquietud por la inclusividad y el confort de todos los huéspedes por igual.

Dicha orientación hace énfasis en la relevancia de ajustar la oferta para cubrir las necesidades de una gran variedad de personas. En un entorno donde se prioriza el respeto por la diversidad y la inclusión, los viajeros buscan experiencias que no solo sean cómodas y placenteras, sino también accesibles y respetuosas.

El estudio también se distingue por su perspectiva holística, que abarca tanto aspectos físicos como humanos de la accesibilidad en los hoteles seleccionados. No se reduce exclusivamente a evaluar la infraestructura física, sino que también se orienta hacia el desarrollo del personal hotelero en habilidades de comunicación con personas con discapacidad. Este punto de vista integral facilita la obtención de una visión completa de los desafíos y oportunidades en la implementación de medidas accesibles.

Además de destacar las fortalezas de esta investigación, es crucial reconocer ciertas debilidades que surgieron durante el proceso. Una de ellas está relacionada con la limitada disposición de los hoteles para participar en las entrevistas realizadas.

De todos los establecimientos del barrio seleccionado, solo siete accedieron a colaborar, lo que indica una cuestionable tasa de respuesta y compromiso. Esta escueta participación podría influir en los resultados y restringir la comprensión completa de las prácticas y percepciones de los hoteles en relación con la accesibilidad.

Por consiguiente, es esencial tratar esta debilidad para asegurar la validez y la fiabilidad de los resultados, así como considerar estrategias para incentivar a una mayor colaboración en investigaciones futuras.

Otra debilidad se basa en el enfoque exclusivo en un solo instrumento de recolección de datos, dado que las entrevistas fueron el único recurso utilizado para obtener información. La falta de variedad en dichos métodos, pudiendo sumar, por ejemplo, las observaciones directas, impidió una mayor obtención de información y perspectivas adicionales sobre las prácticas de accesibilidad en los hoteles.

Es por ello por lo que en futuras investigaciones sería ideal diversificarse en esta materia para lograr una evaluación más detallada y precisa.

El primer objetivo específico de este estudio se centra en identificar prácticas adoptadas por los hoteles tendientes a mejorar aspectos físicos de su infraestructura, así como facilitar el acceso y la movilidad de personas con discapacidades físicas.

Al respecto, resulta claro que, más allá de la intención de varios establecimientos por cumplir con este criterio, las medidas aplicadas se mostraron insuficientes y no uniformes, en tanto que la mayoría de los hoteles estudiados presentaban deficiencias significativas en la implementación de la accesibilidad.

A pesar de que algunos llevaron a cabo iniciativas para adaptar ciertos espacios, ninguno consiguió crear un entorno completamente accesible, un factor fundamental para las personas con movilidad reducida.

En adición, este obstáculo incumple, por ejemplo, con el Manual Práctico de Diseño Universal del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (2015), el cual promueve la eliminación de barreras físicas en todos los espacios considerados de acceso general. En coincidencia, la presencia de escaleras en áreas esenciales, como entradas y habitaciones, destaca una barrera física que reduce considerablemente la autonomía de los huéspedes con discapacidades.

Pese a que existen ejemplos positivos, como el caso de un establecimiento con una habitación completamente adaptada, es posible indicar que la adopción generalizada de medidas de accesibilidad todavía no es habitual en la mayoría de los hoteles investigados de San Telmo.

Esta situación sugiere la importancia de aumentar la concientización y compromiso por parte de los hoteles para adecuarse a las normativas de accesibilidad y brindar un servicio inclusivo.

Por otro lado, la mayoría de los hoteles carecían de conocimiento sobre el Programa ‘Hoteles más Verdes’ y sus requisitos en materia de accesibilidad. Esto refleja una falta de información y conciencia sobre las iniciativas que promueven la inclusión en la industria hotelera e implica que los hoteles no están sacando el máximo provecho de las oportunidades para mejorar sus prácticas y obtener certificaciones, que no solo aportan beneficios a sus huéspedes, sino que también los posicionan favorablemente en el mercado.

Comparando estos resultados con la investigación de Ferreira (2020), en Lisboa y Algarve, se manifiesta una coincidencia en la identificación de áreas de mejora en la infraestructura y servicios para personas con necesidades especiales, además de la urgencia por cambiar los espacios físicos y mejorar la oferta turística inclusiva.

La metodología empleada por la autora, que involucró entrevistas a actores clave y análisis de contenido, permitió descubrir oportunidades para atraer a turistas con necesidades especiales, lo cual concuerda con la necesidad de mejorar la accesibilidad física en los hoteles del barrio San Telmo.

A su vez, identificó que, aunque había habido mejoras en la accesibilidad, aún persistían numerosas barreras físicas y operativas que dificultaban la experiencia de los turistas con discapacidad. Esta similitud con el presente estudio sugiere que las barreras en la infraestructura no son un problema aislado, sino que constituyen un desafío global en la industria del turismo, donde se requiere tomar medidas coordinadas para mejorar la inclusión y la accesibilidad.

Por su parte, en el estudio de Hansen (2017) se habla de la relevancia de la información sobre accesibilidad en las decisiones de los turistas. El autor determinó que

la calidad y el alcance de la información sobre accesibilidad tienen un impacto significativo en la elección del destino por parte de los turistas con discapacidad.

Dicho hincapié en la información es importante para los resultados alcanzados en la investigación de los hoteles de San Telmo, donde se notó un escaso conocimiento sobre el programa ‘Hoteles más Verdes’, lo que indica que aumentar la difusión y el acceso a la información sobre accesibilidad podría ser ventajoso.

La falta de conocimiento sobre el programa de la AHT muestra que, además de realizar mejoras físicas, es esencial informar tanto a los hoteles como a los turistas sobre las iniciativas existentes para promover prácticas más inclusivas.

Hansen (2017) también señaló que la calidad de la información sobre accesibilidad, en cuanto a su claridad, detalle y disponibilidad, desempeña un papel vital en la percepción de los destinos turísticos por parte de los turistas con discapacidad, evidenciando que la información deficiente o inadecuada puede desincentivar a estos turistas de visitar ciertos destinos. Asimismo, acentuó la importancia de que los proveedores de servicios turísticos no solo mejoren su infraestructura y servicios, sino también la manera en que comunican estos aspectos a sus potenciales huéspedes.

En correspondencia, los resultados de este estudio reflejan esta misma problemática. Por consiguiente, se subraya que una mejora en la comunicación y la educación sobre accesibilidad podría influir significativamente en la elección del destino y la satisfacción de los turistas con discapacidad.

Casanova Ferro (2021), en su análisis de la Ley Nacional de Turismo en Argentina, hizo hincapié en la relevancia de la legislación para proteger al turista y mejorar la calidad de los servicios turísticos.

A pesar de que su enfoque fue más legislativo, sus conclusiones refuerzan la idea de que marcos regulatorios sólidos pueden impulsar mejoras en la accesibilidad y la calidad del servicio en el sector hotelero. En línea con ello, la Ley Nacional de Turismo ha sido fundamental para establecer un paraguas que proteja a los turistas y fomente un desarrollo sostenible.

Este aspecto resulta nodal para los hallazgos de esta investigación, dado que implica que una mixtura de regulaciones y acciones voluntarias por parte de los hoteles podría devenir en una estrategia efectiva para mejorar la accesibilidad.

Finalmente, De Solay (2021), en su estudio sobre el Programa de Turismo Accesible en Mar del Plata, hizo ahínco en la importancia del diseño y ejecución de políticas de accesibilidad adecuadas. La autora observó desafíos y oportunidades en la implementación de tal programa, reflejando similares retos a los aquí encontrados.

Sus sugerencias para actualizar y mejorar las políticas de turismo accesible resultan significativas para enfrentar las deficiencias en infraestructura identificadas en esta investigación. En su aporte, De Solay expuso que la experiencia de Mar del Plata muestra que un diseño bien estructurado y la colaboración efectiva entre actores públicos y privados son indispensables para lograr avances significativos en materia de accesibilidad.

Consecuentemente, De Solay enfatizó en la necesidad de una coordinación interinstitucional sólida y la importancia de considerar factores contextuales como el entorno histórico, cultural y económico al diseñar políticas de accesibilidad. Este enfoque holístico y contextualizado es aplicable a la investigación que aquí se expone, donde la variedad de barreras encontradas indica que las soluciones deben ser igualmente diversas y adecuadas para cada contexto específico.

De este modo, se refuerza la idea de que la colaboración entre distintos actores y la adaptación de políticas a las realidades locales son esenciales para lograr mejoras efectivas y sostenibles en la accesibilidad turística.

El segundo objetivo específico se focaliza en investigar el nivel de capacitación del personal de los hoteles en materia de comunicación efectiva y sensibilización sobre las necesidades de las personas con discapacidad. En consonancia, es dable indicar que el nivel de capacitación del personal era, en general, bajo.

La mayoría de los hoteles entrevistados indicaron que su personal no había recibido formación específica en atención a personas con discapacidad. Únicamente un hotel mencionó que uno de sus empleados tenía conocimientos en lenguaje de señas y lectura braille, lo que demuestra una preparación limitada, aunque existente al fin.

Por lo expuesto, los resultados evidencian una falta extendida de capacitación y preparación del personal para atender adecuadamente a huéspedes con discapacidad, sobresaliendo la necesidad de mejoras en este aspecto para cumplir con los requisitos de accesibilidad del programa ‘Hoteles más Verdes’.

La carencia de formación especializada implica que los empleados podrían no estar totalmente preparados para abordar de forma efectiva las necesidades específicas de los huéspedes con discapacidad, lo que llevaría a experiencias insatisfactorias y potencialmente excluyentes.

Empero, a pesar de esta tendencia frecuente, el caso particular del empleado que poseía conocimientos en lenguaje de señas y lectura braille ejemplifica que la capacitación y la sensibilización son posibles y efectivas, pudiendo marcar una diferencia reveladora en la calidad de la atención brindada.

La interpretación de los resultados subraya la necesidad fundamental de desarrollar e implementar programas de capacitación específicos que no solo se enfoquen en las habilidades de comunicación efectiva, sino que también concienticen al personal sobre la importancia de la inclusión y la accesibilidad.

Esto permitiría cumplir con los requisitos del programa de la AHT y erigir a los hoteles de San Telmo como referentes en hospitalidad inclusiva, mejorando la experiencia de los huéspedes y fomentando una cultura de respeto.

Al comparar los resultados inherentes al segundo objetivo específico de esta investigación con los antecedentes presentados, se observan pocas similitudes.

Particularmente, el estudio de Suriá Martínez y Escalona Alba (2014), coincide con este estudio en la necesidad de optimizar tanto la infraestructura como la formación del personal hotelero para atender adecuadamente a personas con discapacidad.

Las autoras concluyeron que la ausencia de adaptaciones accesibles y la escasa capacitación del personal constituyen barreras significativas para los turistas con discapacidades físicas. Este hallazgo se refleja en la investigación del barrio de San Telmo, donde se observó que la mayoría de los hoteles no contaban con personal capacitado en habilidades de comunicación sobre las necesidades de las personas con discapacidad.

No obstante, mientras el presente estudio se basó en entrevistas directas con el personal hotelero, Suriá Martínez y Escalona Alba (2014) emplearon cuestionarios y revisiones de respuestas de personas con discapacidad para recolectar datos, brindando una perspectiva adicional, enfocada en la experiencia del usuario.

En resumen, es menester argumentar que la presente investigación cumplió con el propósito de analizar la accesibilidad en los hoteles de San Telmo, destacando que,

aunque algunos hoteles implementaron medidas parciales y aisladas para mejorar la accesibilidad, la mayoría todavía presenta defectos, tanto en infraestructura como en la capacitación del personal interno.

Al respecto, los resultados demostraron una falta extendida de instalaciones totalmente accesibles y de formación adecuada en comunicación eficiente hacia personas con discapacidad. Además, la carencia de conocimiento sobre el programa ‘Hoteles más Verdes’ resalta otra necesidad; la de una mayor difusión y concienciación sobre este tipo de iniciativas.

Teniendo en cuenta esto, también se reveló que los hoteles no cumplían con los requisitos de accesibilidad del programa, evidenciando un significativo adolecer en la adopción de prácticas inclusivas.

Para futuros estudios que aborden la temática, se recomienda incorporar otros instrumentos de recolección de datos incluyendo, por ejemplo, observaciones directas y encuestas a huéspedes. Se sugiere, además, ampliar la muestra a más hoteles y barrios de la Ciudad de Buenos Aires para conseguir un mayor alcance territorial.

Por su parte, nuevas líneas de investigación futuras podrían centrarse en analizar el impacto de la capacitación del personal en la satisfacción del huésped y en investigar las políticas de accesibilidad en otros barrios de la Ciudad de Buenos Aires para una comparación directa.

Asimismo, se podrían realizar estudios longitudinales para dar cuenta del avance en la implementación de medidas de accesibilidad a lo largo del tiempo.

Incluso, sería beneficioso comparar la accesibilidad en hoteles de distintas categorías de la Ciudad de Buenos Aires para reconocer las mejores prácticas y encontrar soluciones más específicas a este problema, lo que permitiría establecer

estándares más altos de inclusión en los establecimientos hoteleros y mejorar la calidad del viaje a los huéspedes con discapacidad.

En conclusión, avanzar en la accesibilidad de los hoteles en San Telmo es esencial para garantizar un entorno inclusivo y acogedor para todos los huéspedes. Sin embargo, los hallazgos revelan una discrepancia significativa entre las prácticas actuales y los requisitos de accesibilidad del programa ‘Hoteles más Verdes’, señalando la necesidad de mejoras en este aspecto, no solo para cumplir con los requisitos del programa, sino también para promover una experiencia turística verdaderamente inclusiva y respetuosa.

Bibliografía

- Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. (2022). *Estándar de Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad (3ra ed.)*. Buenos Aires, Argentina.
- Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. (5 de Mayo de 2024). *Hoteles más Verdes*. Obtenido de <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/>
- Brundtland, G. H. (1987). *Desarrollo y cooperacion economica internacional: medio ambiente*.
- Casanova Ferro, G. (2021). *El turismo en Argentina: Análisis de la Ley Nacional de Turismo y su impacto en el sector*. Buenos Aires. Editorial Turistica.
- de Solay, M. (2021). *Análisis del proceso de implementación del Programa de Turismo Accesible en el marco de las Políticas Públicas de Discapacidad Turística Nacional: El caso de la Ciudad de Mar del Plata durante el período 2008-2019*.
- Dimitrios, B., Darcy, S., & Ambrose, I. (2012). *Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*.
- Ferreira, A. C. (2020). *Turismo Acessível: Oportunidades, Desenvolvimento e Desafios*. Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.
- Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2015). *Manual Practico de Diseño Universal*.
- Hansen, S. N. (2017). *Accessible Tourism - A study of the role of accessibility information in tourists' decision-making process*.

Pashaj, L. (2021). *Las certificaciones ecológicas más conocidas para tu hotel*. Obtenido de <https://www.cloudbeds.com/es/articulos/las-certificaciones-ecologicas-mas-conocidas-para-tu-hotel/>

Senado y Cámara de Diputados de Nación Argentina reunidos en Congreso. (1994). *Ley N° 24.314 - Accesibilidad de personas con movilidad reducida*.

Suriá Martínez, R., & Escalona Alba, J. Y. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? . *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*.