



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO

TESINA DE LICENCIATURA EN TURISMO

**“Condiciones de accesibilidad en los servicios de
turismo aventura en la Comarca Sierras de la
Ventana”**

Tesista: Joaquina Benedetti

Directora: Jimena González Casey

Co-Directora: Soledad Gallucci

BAHÍA BLANCA, 2024

A mi familia, especialmente a mi mamá por el apoyo y amor incondicional en todo momento.

A mi papá, arrancamos este camino juntos y hoy lo termino sola pero siempre sintiéndote cerca.

A Jimena González Casey y Soledad Gallucci, por su predisposición y confianza.

A todos los que colaboraron en la realización de esta tesis.

A mis amigos, por lo compartido estos años.

Muchas gracias.

Índice

INTRODUCCIÓN.....	7
1. Capítulo I: Abordaje metodológico	9
1.1. Planteamiento del problema	9
1.2. Objetivos.....	11
1.3. Hipótesis	11
1.4. Metodología y técnicas	11
2. Capítulo II: Marco de referencia	16
2.1. Marco conceptual	16
2.1.1. Accesibilidad y turismo	16
2.1.1.1. Evolución del concepto de accesibilidad.....	16
2.1.2. Discapacidad.....	18
2.1.2.1. Evolución del concepto	18
2.1.2.2. Tipologías de discapacidad.....	20
2.1.3. Turismo Accesible.....	22
2.1.4. Turismo Aventura.....	24
2.1.4.1. Evolución y tendencias	24
2.2 Marco Normativo	26
2.2.1. Accesibilidad: Normas obligatorias y técnicas.....	26
2.2.2. Turismo Aventura: Normas obligatorias y técnicas	29
3. Capítulo III: Estudio de caso	33
3.1. Localización geográfica del área de estudio.....	33
3.2. Caracterización de la Comarca Sierras de la Ventana como destino turístico	34
3.2.1. Demanda Turística.....	35
3.2.2. Oferta Turística.....	36

4.	Capítulo IV: La accesibilidad en los servicios turísticos.....	40
4.1.	Relevamiento de las condiciones de accesibilidad	41
4.1.1.	Perfil de los establecimientos turísticos relevados	41
4.1.2.	Condiciones de accesibilidad en los servicios de Turismo de Aventura.....	43
4.1.2.1.	Relevamiento por establecimiento.....	43
4.1.2.2.	Análisis global por tipo de discapacidad	45
4.2.	Opinión de los prestadores turísticos sobre la importancia de la accesibilidad en los servicios brindados	48
5.	Capítulo V: Diagnóstico	52
6.	Capítulo VI: Lineamientos propositivos.....	56
7.	Conclusiones finales	59
	Bibliografía.....	61
	Anexo	68

Índice de figuras

Figura 1: Estructura de las encuesta, sus variables y dimensiones.....	16
Figura 2: Tipología de barreras en el entorno urbano y/o natural	20
Figura 3: Beneficios del turismo accesible.....	23
Figura 4: Localización del Partido de Tornquist. Provincia de Buenos Aires	33
Figura 5: Localización de Villa Ventana, Sierra de la Ventana y Saldungaray en el Partido de Tornquist	34
Figura 6: Evolución anual de visitas desde el año 2013 al 2022.....	36
Figura 7: Cerro Ventana	¡Error! Marcador no definido.
Figura 8: Ex Club Hotel de la Ventana en 1911 y en la actualidad.....	37
Figura 9: Actividad de parapente en la Comarca Sierras de la Ventana	47
Figura 10: Actividades de turismo aventura demandadas en la Comarca Sierras de la Ventana según la opinión de los prestadores turísticos encuestados. Año 2023.....	49
Figura 11: Actividades de turismo aventura ofrecidas por los prestadores turísticos encuestados a las personas con discapacidad en la Comarca Sierras de la Ventana. Año 2023.	50
Figura 12: Tipos de discapacidades atendidas por los prestadores turísticos encuestados. Año 2023	50

Índice de tablas

Tabla I: Normativas sobre turismo accesible en la Argentina y provincia de Buenos Aires	26
Tabla II: Programas y proyectos de Accesibilidad Turística.....	28
Tabla III : Establecimiento: Parque Provincial Ernesto Tornquist. Año 2023.....	41
Tabla IV: Establecimiento: Juanjo Navarro Turismo Naturaleza y Almacén de Montaña. Año 2023.	41
Tabla V: Establecimiento: Excursiones Del Belisario. Año 2023.....	42
Tabla VI: Establecimiento: Parapente en Pigüé. Año 2023.....	42
Tabla VII: Condiciones de accesibilidad de los servicios y actividades de Turismo Aventura con respecto a discapacidad motriz. Año 2023.	44
Tabla VIII: Condiciones de accesibilidad de los servicios y actividades de Turismo Aventura con respecto a discapacidad visual. Año 2023	44
Tabla IX: Condiciones de accesibilidad de los servicios y actividades de Turismo Aventura con respecto a discapacidad auditiva. Año 2023.....	45
Tabla X: Condiciones de accesibilidad de los servicios y actividades de Turismo Aventura con respecto a discapacidad cognitiva. Año 2023.....	45
Tabla XI: Matriz FODA	53

Anexo

Anexo 1: Formulario para encuesta prestadores turísticos 68

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la consideración de la accesibilidad en el diseño de las actividades y servicios es un principio rector en la gestión del turismo. En este sentido, la incorporación de la accesibilidad como un enfoque en el turismo plantea la posibilidad de que todas las personas puedan disfrutar de la actividad sin barreras socioculturales, arquitectónicas y urbanísticas entendiéndose como un derecho.

En este marco la presente investigación, estudia las condiciones de accesibilidad en la modalidad de Turismo de Aventura en la Comarca Sierras de la Ventana, región ubicada al sudoeste de la provincia de Buenos Aires.

En el primer capítulo, se presenta la estrategia metodológica. En el segundo capítulo, se presenta el marco de referencia donde se abordan los principales conceptos en torno al tema bajo análisis. También, se identifican tanto las normativas existentes a nivel nacional y provincial sobre accesibilidad y turismo de aventura como las normas técnicas relevantes a nivel internacional y nacional. El tercer capítulo, presenta los aspectos geográficos y turísticos relevantes del destino bajo análisis.

El cuarto capítulo, muestra los resultados a partir de la aplicación de encuestas realizadas a los prestadores turísticos de turismo aventura habilitados que comercializan actividades de Turismo Aventura en la Comarca. Los datos se exponen a través de diferentes indicadores, discriminado por tipos de discapacidad (motriz, auditiva, visual y cognitiva). Para un mejor análisis, se muestran por establecimiento y de manera global por tipo de discapacidad. Como cierre de este apartado, se expone la visión de los prestadores turísticos encuestados sobre el tema bajo análisis. A partir del análisis de los datos relevados, en el capítulo quinto se realiza un diagnóstico expuesto a través de una matriz FODA. La investigación finaliza con la identificación de algunos lineamientos propositivos y las conclusiones finales.

CAPÍTULO I

1. Capítulo I: Abordaje metodológico

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, la gestión del turismo se fundamenta en diferentes ejes rectores, siendo la accesibilidad y la sostenibilidad dos principios a considerar tanto en los modelos de gestión pública como en los modelos de negocios llevados adelante en los destinos turísticos.

Se entiende la accesibilidad como un derecho para todos y un elemento crucial para un turismo responsable. Refiere al conjunto de características que debe disponer un entorno, una edificación y un producto o servicio para utilizarse en condiciones de comodidad, seguridad e igualdad para todas las personas. De esta manera, la accesibilidad se convierte en una variable fundamental para garantizar la plena igualdad de oportunidades. A través de su evolución conceptual, el “Diseño Universal” posee un rol clave en las políticas urbanísticas y de edificación, dado que proponen un enfoque integral garantizando que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos que los demás miembros de la sociedad (Santos Pita, 2009).

En este sentido, la consideración de la accesibilidad en el diseño de las actividades y servicios es un principio rector en la gestión del turismo e implica tener en cuenta los diferentes tipos de discapacidad que pueden tener las personas (cognitiva, motriz, sensorial; de manera permanente o temporal y/o asociada a factores cronológicos o condiciones antropométricas).

Junto con la accesibilidad, la sostenibilidad -sociocultural, económica y ambiental- constituye otro de los principales ejes rectores en el turismo (Fraiz Brea et al., 2017). Siguiendo esta línea, el modelo de turismo alternativo se fundamenta en los principios de sostenibilidad dando respuesta a los constantes cambios en las preferencias y motivaciones de la demanda turística. La misma posee un marcado interés en la búsqueda de experiencias y actividades singulares, servicios y productos turísticos más personalizados (con base en García López, 2016 y Zamorano Casal, 2008).

En este marco, como resultado de la búsqueda de nuevas relaciones entre el hombre y la naturaleza, el turismo de naturaleza abarca diferentes modalidades turísticas entre ellas, el turismo aventura (Ramos, 2017) el cual se caracteriza por el esfuerzo físico (Araujo Vila et al., 2011). Según el Informe Global sobre Turismo de Aventura, emitido por la OMT en el año 2016, el turismo aventura se destaca como una de las modalidades turísticas de mayor

desarrollo por su valor ecológico, cultural y económico (Scheibel, 2020). Se define como aquel turismo que “se practica al aire libre, que exige un fuerte esfuerzo, normalmente en lugares remotos [...] y que implica actividades peligrosas” (Eagles et al., 2002, p.164).

En relación con lo expresado, la incorporación de la perspectiva de accesibilidad al momento de planificar y gestionar los servicios de turismo de aventura implica una ventaja competitiva para dar respuesta a un segmento de mercado en constante crecimiento.

En este marco, y a los fines de la presente investigación, se resalta que el turismo aventura es una de las principales modalidades turísticas de la Comarca Sierras de la Ventana, ubicada al sudoeste de la provincia de Buenos Aires. Constituye un destino de naturaleza consolidado dentro de la provincia, en tanto la mayor cantidad de visitas en temporada estival e invernal responde a la motivación vinculadas con el contacto con el medio natural (Mondino, 2013). En cuanto a la oferta turística, según datos publicados por el Organismo Local de Turismo al momento del relevamiento de datos, existen diez prestadores turísticos que ofrecen de turismo aventura en el destino (tales como travesías 4x4, escalada, rapel, trekking, cabalgatas, paseos en cuatriciclos, parapente, tirolesa, entre otras).

A fin de delimitar el tema y alcance de la investigación, y como aproximación inicial al trabajo de campo, se entrevista de manera general a dos prestadores de turismo de aventura habilitados para indagar sobre el tema a investigar. Esta inmersión inicial permite conocer que, si bien en algunos servicios turísticos ofrecidos por ciertos prestadores turísticos se adaptan al visitante, aún falta incorporar y/o mejorar las condiciones de accesibilidad.

Es por ello que la investigación tiene como finalidad analizar la accesibilidad turística en la modalidad de turismo aventura en la Comarca de Sierra de la Ventana. Se busca responder las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los servicios turísticos ofrecidos por los prestadores de turismo aventura actuales? ¿Qué criterios de accesibilidad se utilizan para relevar los servicios brindados en el desarrollo de las actividades de aventura? ¿Cómo son las condiciones de accesibilidad de los servicios turísticos analizados? ¿Cuál es la opinión de los prestadores turísticos locales acerca de la importancia de la accesibilidad en los servicios turísticos ofrecidos?

1.2. Objetivos

Objetivo General

Analizar las condiciones de accesibilidad de los servicios de turismo aventura ofrecidos por los prestadores turísticos habilitados en la Comarca Sierras de la Ventana, provincia de Buenos Aires.

Objetivos específicos

- Conocer los servicios turísticos ofrecidos por los prestadores de turismo aventura en Villa Ventana, Sierra de la Ventana y Saldungaray.
- Definir los criterios de accesibilidad a relevar en los servicios de turismo aventura.
- Relevar las condiciones de accesibilidad en los servicios turísticos objeto de estudio.
- Conocer la opinión de los prestadores turísticos acerca de la importancia de la accesibilidad en los servicios turísticos brindados.

1.3. Hipótesis

Las condiciones de accesibilidad de los servicios turísticos ofrecidos por los prestadores turísticos de turismo aventura habilitados en la Comarca de Sierra de la Ventana (provincia de Buenos Aires) poseen falencias.

1.4. Metodología y técnicas

La presente investigación, utiliza un enfoque cualitativo-cuantitativo. En función de los objetivos planteados, la primera fase posee un enfoque cualitativo con un alcance exploratorio. De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2006: 100-101), los estudios exploratorios son aquellos que:

“... se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes (...) sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos...” (Hernández Sampieri et al., 2006, pp. 100-101).

La estrategia cualitativa en este primer momento se fundamenta en fuentes primarias y secundarias. Con respecto a las fuentes primarias, se analizan artículos científicos, tesis de

grado, revisión de las normas obligatorias y normas técnicas específicas en turismo y accesibilidad.

En cuanto a las fuentes secundarias, a su vez, se considera necesario realizar una inmersión inicial en el campo para sensibilizarse con el ambiente en el cual se lleva a cabo el estudio. En este sentido, se identifican informantes que aporten datos y guíen la investigación a fin de determinar criterios de accesibilidad. Como resultado de esta primera aproximación al tema de estudio, se determinan categorías temáticas que permiten establecer las variables e indicadores.

La segunda fase, es de tipo cuantitativo con un alcance descriptivo en tanto se busca indagar en las condiciones de accesibilidad de las actividades y servicios de turismo de aventura, a partir de los criterios establecidos en la primera fase. Los estudios descriptivos tienen por finalidad:

“especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. (...) Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar” (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2014, p.92).

Se determina como población objeto de estudio, los diez prestadores de turismo aventura que presentan servicios de Turismo Aventura en la Comarca de Sierras de la Ventana, publicados en la página web del Municipio de Tornquist al momento del relevamiento (2023). De este total, se pudo contactar a cuatro prestadores turísticos, los cuales accedieron a la realización de una encuesta en forma presencial. La encuesta contiene 17 preguntas, de las cuales siete son cerradas y diez abiertas orientadas a relevar las condiciones de accesibilidad y conocer la opinión de los prestadores turísticos habilitados sobre este tema.

Luego de analizar los datos recabados por medio de una tabulación, se genera una Matriz FODA con el objetivo de fundamentar las conclusiones de la investigación.

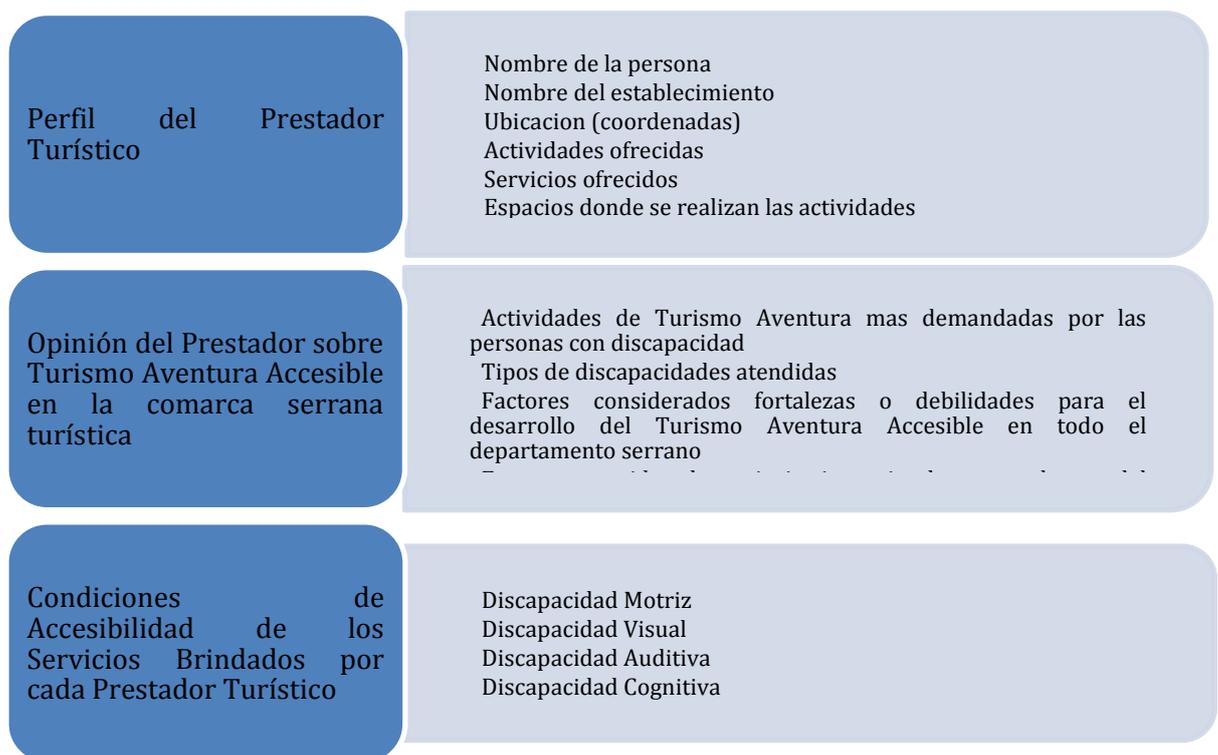
La encuesta se estructura a partir de tres variables: 1) Perfil del prestador turístico, 2) Opinión del prestador sobre turismo aventura accesible en la Comarca Serrana y 3) Condiciones de accesibilidad de los servicios y actividades brindados por cada prestador turístico. Cada una de ellas se operacionaliza en diferentes dimensiones e indicadores.

Para la construcción de estos se toma como referencia las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, desarrolladas por el Ministerio de Turismo de la Nación, y el Manual de Accesibilidad Turística de la provincia de Buenos Aires. Ambos instrumentos generan pautas desde la óptica de la accesibilidad universal.

En la siguiente figura, se observan las tres variables establecidas en las encuestas con sus respectivas dimensiones. La primera variable se operacionaliza en siete dimensiones, la segunda en cinco dimensiones y la tercera variable en cuatro dimensiones. A su vez, para cada de estas dimensiones se determinan un conjunto de indicadores/atributos.

Figura 1

Estructura de la encuesta, sus variables y dimensiones



Fuente: Benedetti, J., 2023.

CAPÍTULO II

2. Capítulo II: Marco de referencia

2.1. Marco conceptual

2.1.1. Accesibilidad y turismo

2.1.1.1. Evolución del concepto de accesibilidad

El término **accesibilidad** proviene de la palabra acceso, acción de llegar y acercarse, o entrada (IMSERSO, 2003). El mismo refiere a la facilidad con que una persona puede acercarse y utilizar edificios, zonas al aire libre y otras instalaciones de manera autónoma, sin necesidad de recurrir a medidas especiales (Comisión Europea, 2005). Así pues, la accesibilidad es el conjunto de características que debe disponer un entorno, edificación, producto/servicio para utilizarse en condiciones de comodidad, seguridad e igualdad por todas las personas. Es decir, es una cualidad y una variable fundamental para garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades (Santos Pita, 2009).

Las personas con discapacidades pueden tener limitaciones en el disfrute de su tiempo libre a partir de la existencia de barreras arquitectónicas en el entorno físico (tales como escaleras y puertas demasiadas estrechas) o bien obstáculos en la forma de prestación de los servicios. Con el objetivo del goce de sus derechos, es necesario la eliminación de las barreras innecesarias (IMSERSO, 2003).

En el año 1963, se celebró el “Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas” en Suiza a partir del cual se toma mayor conciencia sobre el concepto de accesibilidad. Desde entonces, numerosas administraciones y organizaciones internacionales y nacionales han incorporado este enfoque en sus programas con el objetivo de lograr la plena integración de las personas con discapacidad (Martínez-Cortijo, 2010).

Sin embargo, en los últimos años, tanto a nivel internacional como nacional, el tema de accesibilidad cobra un rol clave haciendo hincapié sobre el principio de igualdad de condiciones de todas las personas y la no discriminación (Santos Pita, 2009). Durante la última década surgen diferentes iniciativas que promueven la participación de las personas con discapacidad en el mercado turístico. Estas acciones (iniciadas por organizaciones gubernamentales y no gubernamentales) tienen como finalidad generar una mayor concientización en el ámbito social y empresarial.

El concepto ha evolucionado y ya no se asocia a la eliminación de barreras arquitectónicas, sino que se adopta el término de accesibilidad universal, que hoy se conoce como “diseño universal” o “diseño para todos” (Santos Pita, 2009).

El “Diseño Universal” busca responder de forma igualitaria a las necesidades de todos. Posee un rol clave en las políticas urbanísticas y de edificación, es un diseño centrado en el ser humano garantizando a las personas con discapacidad gozar los mismos derechos que los demás miembros de la sociedad. En este sentido, se orienta al diseño de soluciones y busca estimular el desarrollo de productos atractivos y comerciales que sean utilizables por cualquier persona (Santos Pita, 2009). En este aspecto, el diseño universal se define como:

“(...) la actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, de diferentes habilidades o en circunstancias distintas, sin ayudas, ni necesidad de elementos auxiliares o modificaciones (...)” (Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Ley N° 51. Art. 2. 2 de diciembre de 2003. España).

El diseño universal se sustenta en tres pilares fundamentales: promover la accesibilidad, confort y seguridad. A su vez, se establecen siete principios básicos a considerar en el desarrollo de productos y servicios (Boudeguer-Simonetti et al., 2010):

- Igualdad de uso: diseño de fácil uso y adecuado para todas las personas independientemente de sus capacidades y habilidades.
- Flexibilidad: diseño con una amplia gama y variedad de capacidades individuales e incluso alternativas de uso para diestros y zurdos.
- Uso simple y funcional: diseño de fácil comprensión independientemente de la experiencia, conocimientos, habilidades o nivel de concentración del usuario.
- Información comprensible: diseño capaz de intercambiar información con el usuario, independientemente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo. Utiliza distintas formas de información ya sea tipográfica, verbal y/o táctil.

- Tolerancia al error: diseño que reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias.
- Bajo esfuerzo físico: diseño de uso eficaz, con el mínimo esfuerzo posible. Permite al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza elementos.
- Dimensiones apropiadas: los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance, manipulación y uso por parte de usuario independientemente de su tamaño, posición o movilidad.

2.1.2. **Discapacidad**

2.1.2.1. **Evolución del concepto**

Desde la antigüedad, la postura social ante la discapacidad ha ido variando entre el rechazo y la compasión ante la tragedia. Ambas tienen en común, la consideración de la persona con discapacidad como un elemento extraño e inferior al resto de las personas de la sociedad. En ese entonces, el término discapacidad se lo asociaba al concepto de incapacidad. Es decir, la evolución del concepto de discapacidad responde a la evolución del contexto social y de la imagen institucionalizada del cuerpo en cada sociedad (Finkelstein, 1980; Aguado Díaz, 1995; Toboso Martín y Guzmán Castillo, 2010).

Frente a esto, a partir de la mitad del siglo XX surgen los movimientos sociales y académicos, que dan origen a la evolución del concepto de discapacidad. Se distinguen tres etapas clave. La primera, se identifica en la década de los años sesenta con los movimientos sociales antes mencionados, hasta la publicación de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM) en el año 1976, por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

La segunda, se caracteriza por el rol de la OMS, para comenzar a conceptualizar y clasificar la discapacidad mediante la elaboración y publicación de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM). En este documento se destaca la diferenciación entre los conceptos de “deficiencia”, “discapacidad” y “minusvalía” (Egea García y Sarabia Sánchez, 2001). Luego, se produce una revisión de esta clasificación debido al descontento generado particularmente en las personas con discapacidad y sus organizaciones, por considerar la misma individualista y centrada en las circunstancias médicas de la persona. Por lo tanto, en el año 2001 se publica una nueva versión, denominada Clasificación Internacional del Funcionamiento, la

Discapacidad y la Salud (CIF) y se formula el Modelo Biopsicosocial. Implica un enfoque más inclusivo y toma en cuenta las limitaciones del individuo y aquellas barreras presentes en el entorno (Conde Melguizo, 2014).

La tercera llega a la actualidad, comprende la definición de conceptos más neutros como “Diversidad Funcional” (2005) y “Diseño Universal” (2006). Esta evolución en el tratamiento de las discapacidades refleja cambios en la concepción y trato hacia las personas con discapacidad. Se hace mayor hincapié en que el entorno como causante de la discapacidad y no las limitaciones físicas de la persona. Esto implica un avance en la lucha de los derechos humanos, ya que se entiende que las habilidades, competencias, recursos y potencialidades de las personas con discapacidad se desarrollan si se les brinda el apoyo necesario (Biel, 2009).

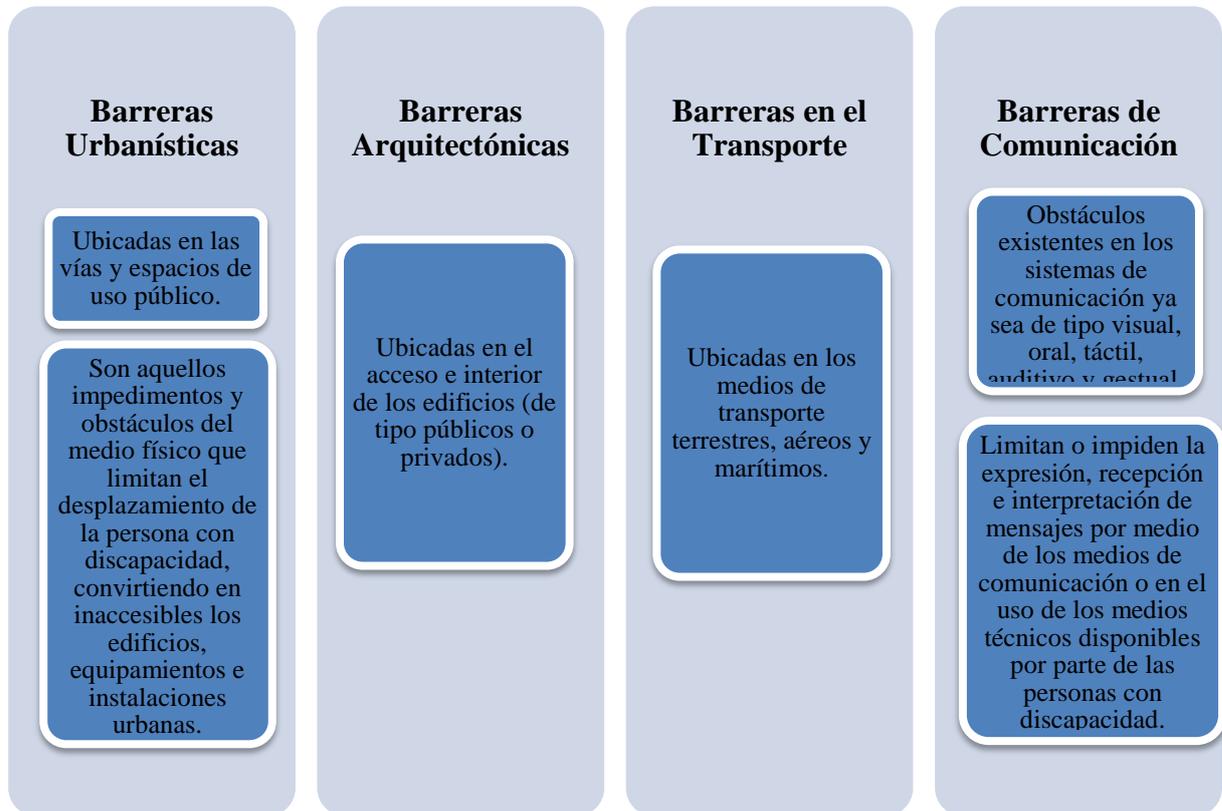
Cabe destacar la definición de la Organización de Naciones Unidas (ONU), la cual describe a la Discapacidad como “cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano” (Conde Melguizo, 2014). Es resultado de la interacción entre las personas con discapacidad y las barreras presentes en el entorno que evitan su plena y efectiva participación en la sociedad, en igualdad de condiciones.

Existe en el ámbito internacional una creciente sensibilidad en torno al principio de igualdad de todas las personas y la no discriminación. Tanto la Organización de Naciones Unidas (ONU), como diferentes organismos internacionales muestran su preocupación por los derechos de las personas con discapacidad. Esa preocupación se relaciona con la necesidad de abandonar la tendencia protectora y perspectiva paternalista que afianza la dependencia y actitudes de discriminación social-laboral, para lograr evolucionar hacia una visión más integradora, donde se reconoce a estas personas con los mismos derechos que los demás pero con dificultades para desarrollar las actividades diarias (Santos Pita, 2009).

Las Directrices de accesibilidad del Organismo Nacional de Turismo de la Nación (MINTUR, 2011) buscan eliminar las diferentes barreras existentes (Figura 2) en el entorno urbano y/o natural que impiden u obstaculizan la total movilidad y autonomía de las personas. Tienen en cuenta las medidas mínimas y máximas, al igual que maniobras de desplazamiento y movilidad que son necesarias para que cualquier persona pueda circular y usar libremente el espacio.

Figura 2

Tipología de barreras en el entorno urbano y/o natural



Fuente: Benedetti, J., 2023, sobre la base de Directrices de accesibilidad del Organismo Nacional de Turismo de la Nación, 2011.

2.1.2.2. Tipologías de discapacidad

Existen diferentes tipos de discapacidades. Esta clasificación contempla distintos factores determinantes, permitiendo diferenciar grupos pequeños homogéneos entre sí que permiten llevar a cabo medidas y una gestión más precisa y acorde (Fraiz Brea et al., 2017). A saber:

- *Personas con discapacidad permanente:*

- Física o motora: todo tipo de limitación generada por la presencia de una problemática asociada a una disminución o eliminación de capacidades motoras o físicas. Es decir es una condición funcional del cuerpo humano que puede ocasionar dificultad o imposibilidad motriz como por ejemplo para correr, caminar, tomar cosas en las manos, subir escaleras, sentarse, mantener el equilibrio, acceder a lugares que tengan barreras físicas, entre otros.

- Sensorial: hace referencia a la existencia de limitaciones derivadas de deficiencias en alguno de los sentidos que permiten percibir el medio externo o interno. Cabe destacar:
 - Discapacidad auditiva: es una limitación sensorial caracterizada por la ausencia total o parcial de la capacidad de oír.
 - Discapacidad visual: es una limitación sensorial caracterizada por la ausencia total (ceguera) o parcial (baja visión).
- Cognitiva o cerebral: toda limitación del funcionamiento intelectual que dificulta la participación social o desarrollo de la autonomía. Este tipo de discapacidad ocasiona importantes dificultades para la adaptación, el aprendizaje social, escolar o conductual.
- Psíquica: discapacidad directamente relacionada con el comportamiento del individuo. Es decir, presenta alteraciones o trastornos en el tipo de comportamiento adaptativo.
- Discapacidad visceral: discapacidad en personas que padecen algún tipo de deficiencia en alguno de sus órganos, lo cual genera limitaciones en la vida y participación en comunidad del sujeto.
- Discapacidades múltiples o plurideficiencias: este tipo de discapacidad es el resultado de una combinación de limitaciones y deficiencias anteriormente nombradas.

Otro tipo son las *Personas con discapacidades transitorias*: esto se debe a factores cronológicos, por causa de actividades o situaciones coyunturales que puedan resultar incapacitantes durante un período de tiempo, nunca con carácter permanente. En este sentido cada grupo tiene necesidades específicas por la propia fisonomía de su cuerpo. Las más habituales son:

- Personas de la tercera edad, mayores de 65 años o más: aquellas personas de edad avanzada.
- Mujeres embarazadas.
- Personas con movilidad o comunicación reducida de forma puntual.

- Personas de talla grande (gigantismo y obesidad) o pequeña (enanismo).

2.1.3. Turismo Accesible

La primera referencia a un “turismo accesible” se dio por la Organización Mundial de Turismo en la llamada Declaración de Manila (Filipinas) de 1980, la cual refleja la preocupación por eliminar todo tipo de discriminación en las relaciones turísticas. Debido al reconocimiento del turismo como un derecho fundamental y universal, se recomienda a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos, remarcando los aspectos más importantes sobre accesibilidad turística (Fraiz Brea et al., 2017).

Asimismo, la Declaración Universal de los Derechos del Hombre (1948) sustenta lo declarado y afirma que todo ser humano tiene derecho al descanso, al tiempo libre, a una limitación de las horas de trabajo y a vacaciones pagadas (Santos Pita, 2009). En el año 1989 en Reino Unido, se comienza a mencionar “turismo para todos”, lo cual constituye uno de los primeros acercamientos al concepto de “turismo accesible” (Organización Mundial del Turismo, 2014). En este sentido, la OMT afirma:

“La accesibilidad en el turismo puede y debe ser un motor de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en los países receptores puesto que los esfuerzos benefician a la sociedad en su conjunto” (Organización Mundial del Turismo, 2014: 40).

Según esta organización, las personas con discapacidad en todo el mundo representan un volumen del 40% de la población mundial, equivalente a más de 500 millones de personas. Se tiene en cuenta al momento de contabilizar, a saber ancianos, discapacitados temporales tales como mujeres embarazadas, personas enyesadas, entre otros (Fernández Alles, 2009).

En la Argentina, se estima que un 12% de la población tiene algún tipo de discapacidad, lo cual hoy representa alrededor de 4.5 millones de argentinos que necesitan condiciones de accesibilidad para disfrutar de un viaje en la planta turística nacional (Fernández Alles, 2009). Ello significa, que el turismo además de ofrecer una experiencia debe ser un derecho para todos. En los últimos años constituyen el segmento de mercado que mayor protagonismo, siendo de interés en las políticas de organizaciones internacionales (Fernández Alles, 2009).

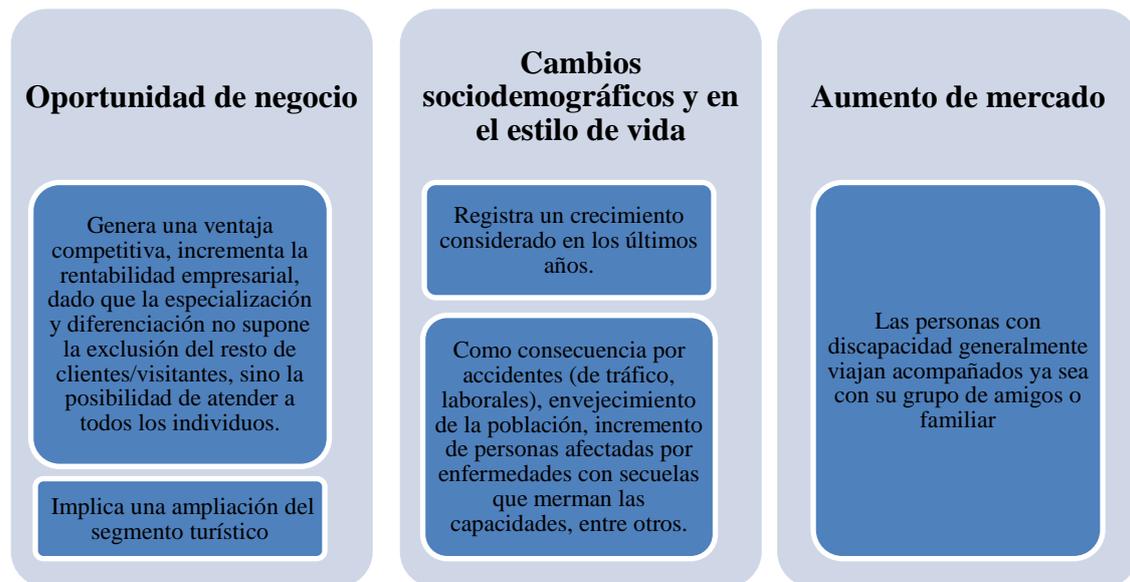
Existen numerosas definiciones sobre turismo accesible. En este sentido, Pérez y González (2003) resaltan que el turismo accesible garantiza a las personas que se encuentran con

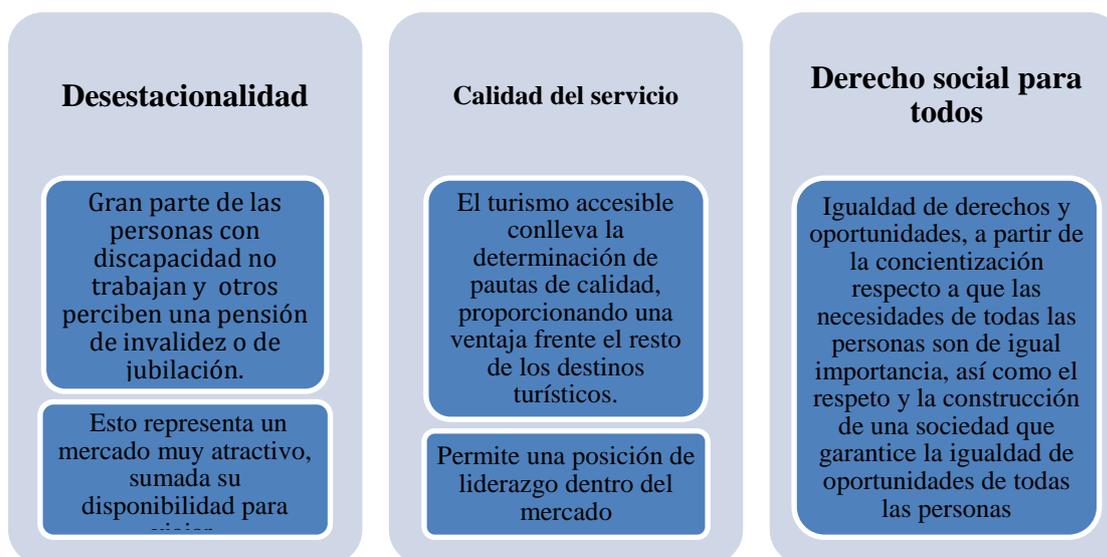
alguna discapacidad física, psíquica o sensorial el uso y la posibilidad de disfrute. Los autores llegan a la conclusión que la finalidad principal es lograr el acceso de las personas con discapacidad a las infraestructuras y servicios turísticos prestados. Es decir, posibilita la obtención de condiciones adecuadas de seguridad y autonomía, logrando una plena integración funcional y psicológica. De esta forma la persona con discapacidad se siente satisfecha e incluida en el destino que visita. En otras palabras, el turismo accesible es un turismo sin barreras

El segmento de turistas que poseen algún tipo de discapacidad tiene cada vez más relevancia para el sector turístico, muestra una tendencia en crecimiento lo cual supone una oportunidad de mercado debido a la variedad de ventajas y beneficios (Figura 3).

Figura 3

Beneficios del turismo accesible





Fuente: Benedetti, J., 2023, sobre la base de Fraiz Brea et al., 2017.

2.1.4. Turismo Aventura

2.1.4.1. Evolución y tendencias

A nivel mundial, los cambios en los gustos, necesidades y preferencias de las personas a lo largo de los últimos 50 años se reflejan en las actividades físico deportivas, las comunicaciones, las formas de entretenimientos individuales y colectivos. A su vez, ello genera cambios en el desarrollo de las actividades turístico recreativas. En este contexto, el modelo de turismo alternativo se caracteriza por nuevas pautas de consumo en las experiencias turísticas tales como convivir e intercambiar experiencias con las comunidades receptoras, contacto con la naturaleza, actividades de reto físico, búsqueda de emociones fuertes, entre otras (Zamorano Casal, 2008). En este sentido, los prestadores de servicios turísticos otorgan cada vez mayor importancia a estas nuevas tendencias con el fin de captar nuevos segmentos de demanda.

El modelo de turismo alternativo, tiene una mayor adaptabilidad para la innovación y la diferenciación de la oferta turística. Se basa en principios de sostenibilidad, atención personalizada y la posibilidad de un “viaje a medida”, dando respuesta a los constantes cambios en las preferencias y motivaciones de la demanda turística (con base en García López, 2016 y Zamorano Casal, 2008).

El Turismo de Naturaleza abarca diferentes modalidades turísticas, entre ellas el Turismo Aventura (Ramos, 2017). Es decir, es una parte integrante del turismo de naturaleza, pero más restrictiva, ya que implica un esfuerzo físico (Araujo Vila et al., 2011). Tal como se

menciona, en la actualidad el turista ya no adopta una actitud contemplativa o pasiva sino que pretende ser partícipe y protagonista de la experiencia, en respuesta al sedentarismo y el ritmo que la rutina en el espacio urbano impone (Luque Gil, 2003).

A partir de la revisión bibliográfica, se entiende el turismo aventura, como aquel turismo que “(...) se practica al aire libre, que exige un fuerte esfuerzo, normalmente en lugares remotos (...) y que implica actividades peligrosas” (Eagles et al., 2002, p.164). También, se expone la definición dada por Rivera Mateos en tanto resalta los diferentes entornos, señalando: “toda búsqueda de actividades que brinde una experiencia significativa de interacción al aire libre entre el ser humano y el medio natural: aire, agua, montañas, colinas (...)” (Rivera Mateos, 2010, p.353).

Por último, la Secretaría de Turismo de México (SECTUR, 2004, p.25) lo define como “los viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas, asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza”. Si bien no necesariamente las actividades están orientadas hacia el ejercicio físico también se destaca la adrenalina como factor clave al momento de definir, puesto que se estaría excluyendo actividades de turismo aventura como el caso de las excursiones realizadas en vehículos 4x4.

Existen diferentes motivaciones en los turistas que practican actividades de turismo aventura. Entre ellas, se mencionan: la participación activa a la hora de viajar; búsqueda de autonomía e independencia; búsqueda de objetivos o metas personales, por ejemplo aquellos turistas que tienen experiencias previas buscan superarse o cumplir con nuevos desafíos. Además, la práctica de diversos tipos de actividades físicas implica la búsqueda de buena salud física y psíquica, ya que ayuda a liberar tensiones. Por último, están las motivaciones asociadas al contacto y redescubrimiento del entorno natural, estos turistas se ven estimulados por la sensibilización hacia el entorno natural y su conservación, por lo tanto llevan a los mismos a practicar modalidades amigables con el medio ambiente (Rivera Mateos, 2010).

A modo de conclusión, se resalta que las nuevas modalidades de turismo en auge como el Turismo Aventura brindan beneficios al destino y las comunidades receptoras. A fin de lograr prestaciones de servicio de calidad, resulta de importancia incorporar la perspectiva de accesibilidad universal y con ello satisfacer las necesidades de un segmento de demanda en constante crecimiento.

2.2 Marco Normativo

2.2.1. Accesibilidad: Normas obligatorias y técnicas

Respecto al marco legal del turismo accesible, existe una variedad de normas jurídicas y técnicas que respaldan a las personas con discapacidad y que el Estado en sus distintas escalas vela por su cumplimiento. A continuación, en la tabla I se expone el relevamiento de las mismas a escala nacional y provincial.

Tabla I

Normativas sobre turismo accesible en la Argentina y provincia de Buenos Aires

Escala	Instrumento Normativo	Alcance
Nacional	Sistema de protección integral para las personas discapacitadas (Ley Nacional N°22.431/81).	Otorga a las personas con discapacidad atención médica, educación y seguridad social.
Nacional	Accesibilidad para personas con movilidad reducida (Ley Nacional N°24.314/94).	La accesibilidad como la posibilidad de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía.
Nacional	Sistema único de prestaciones básicas para personas con discapacidad (Dec. Nac. N°762/97).	Garantiza la universalidad de la atención de estas por medio de la integración de políticas, recursos institucionales y económicos afectados a la temática.
Nacional	Requisitos de infraestructura edilicia y urbana (Dec. Nac. N°914/97).	Creación de mecanismos de promoción, control y sanción, específicamente en lo que atañe a la supresión de barreras en los ámbitos urbanos, arquitectónicos y del transporte.
Nacional	Ley Nacional de Turismo Accesible (N°25.643/02).	Lo define como el conjunto de actividades que surgen durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, brindando una plena integración de las personas con movilidad y/o comunicación reducida. Como resultado, la satisfacción individual y social del visitante durante su estadía y una mejor calidad de vida.

Nacional	Ley Nacional de Turismo (N°25.997/05)	Declara de interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país. La actividad turística resulta prioritaria dentro de las políticas de Estado.
Nacional	CDPD- Accesibilidad e Igualdad de Condiciones (Ley Nacional N°26.378/08).	Creación del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD).
Provincial	Régimen jurídico para personas discapacitadas (Ley Provincial N°10.592/87)	Capacitación obligatoria en la temática de discapacidad desde un enfoque de derechos humanos, para todas las personas que se desempeñen en la función pública en todos sus niveles y jerarquías, en el ámbito de los tres poderes del estado provincia.
Provincial	Adhesión a la Ley Nacional de Turismo Accesible (Ley Provincial N°14.095/10)	Adhesión en la provincia de Buenos Aires a la Ley Nacional de Turismo Accesible.
Provincial	Decreto reglamentario 1149/90 de la ley N°10.592.	Creación de Consejo provincial para las personas con discapacidad.

Fuente: Benedetti, J., 2023.

Con respecto a la normas técnicas, se menciona la Norma Internacional ISO 7000. La misma proporciona un conjunto de símbolos normalizados que se reconocen y comprenden fácilmente en diferentes lenguas y culturas, sin necesidad de palabras ni traducción de idiomas. En relación con las directrices de señalización, se contempla el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).

Además, existen otros instrumentos que ayudan a la institucionalización de políticas turísticas de accesibilidad en la Argentina. Desde el Organismo Nacional de Turismo de la Nación, junto con otros organismos, se desarrollan distintos programas y proyectos con el fin de lograr un turismo equitativo e inclusivo. A nivel provincial desde el año 2008, la Secretaria de Turismo de la provincia de Buenos Aires ha trabajado en la planificación e implementación de políticas de gestión pública y acciones que garanticen un acceso

equitativo a las personas con discapacidad a los distintos servicios turísticos y recreativos, garantizando el rol activo de intervención por parte del Estado Provincial.

En la siguiente tabla (Tabla II), se muestra la evolución de las herramientas de accesibilidad turística, a nivel nacional y provincial.

Tabla II
Programas y proyectos de Accesibilidad Turística

Programa	Año	Objetivo
Programa de Turismo Accesible	2007	Fomento a través del turismo y la recreación, la inclusión e integración de las personas con discapacidad dentro de la sociedad.
Programa Provincial de Turismo Accesible	2008	Planificación e implementación de acciones que garanticen que las personas con discapacidad puedan tener un acceso equitativo a los distintos servicios turísticos y recreativos.
Manual de Accesibilidad Universal	2010	Plantea soluciones universales en el diseño y ejecución de proyectos a partir de diferentes directrices, basado en la implementación del Diseño Universal. Implica un diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas.
Manual de Accesibilidad Turística de la provincia de Buenos Aires	2011	Brindar referidos a la arquitectura, comunicación, seguridad y capacitación de los recursos humanos direccionado al ámbito de alojamientos hoteleros y espacios gastronómicos.
Re-edición: Manual de Accesibilidad Turística de la provincia de Buenos Aires	2014	Difunde un segundo material “Manual de Recomendaciones prácticas para guiar a Personas con Discapacidad”, haciendo hincapié en establecer pautas a considerar al momento de interactuar con las distintas discapacidades. El cual refleja, el papel clave y primordial que juega los recursos humanos capacitados. Agregan valor al momento de ofrecer cualquier tipo de servicio turístico.
Re-edición: Manual de Accesibilidad Turística de la provincia de Buenos Aires	2016	Abarcar una amplia gama de atractivos, instalaciones, servicios y actividades que conforman el sistema turístico y la oferta de cada destino en particular para generar espacios cada vez más inclusivos.

Fuente: Benedetti, J., 2023, sobre la base de Directrices de accesibilidad del Organismo Nacional de Turismo de la Nación, 2011 y Manual de Accesibilidad Turística de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, 2016.

Tal como se menciona en el Marco Metodológico, en cuanto a la presente investigación, se toma como base las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos -desarrolladas por MINTUR- y el Manual de Accesibilidad Turística de la Provincia de Buenos Aires.

En síntesis, se observa además del marco legal, la disponibilidad de un conjunto de recomendaciones posibles de aplicar en diferentes espacios para lograr transformarlos en accesibles.

2.2.2. Turismo Aventura: Normas obligatorias y técnicas

A nivel nacional, la actividad se encuentra regulada a través de diferentes normativas generales que aplican a la actividad. No obstante, no existe una ley nacional específica. A su vez, las provincias cuentan con reglamentaciones (AAETAV, 2010).

A nivel nacional:

- Ley Nacional de Turismo N° 25.997/05: En el anexo I 1.5.4. se hace referencia a los tours guiados, actividades de aventura (tales como rafting, parapente, pesca, entre otros); cursos y entrenamientos para principiantes y expertos donde se tratan temas sobre seguridad, primeros auxilios y supervivencia en la naturaleza. Por otra parte, se hace referencia a los hospedajes, comida y bebidas, servicio de transporte desde y hacia el aeropuerto y/o hacia los lugares de interés turístico; además se tiene en cuenta los guías de turismo locales, programas para grupos, el alquiler de equipos (kayaks, bicicletas, equipos de camping, entre otros) y la venta de souvenirs, es decir tiendas de regalos con objetos como recuerdos del lugar y las aventuras vividas.

En este sentido, en el anexo I 1.5.6. se hace referencia principalmente al alquiler de equipo relacionado al turismo tales como bicicletas, motocicletas, equipos de esquí u otros artículos relacionados con el turismo.

- Ley N°17.418 de Seguros: La presente establece que el asegurador se obliga, mediante una prima o cotización, a resarcir un daño o cumplir la prestación convenidos ocurre el evento previsto. La misma avala: responsabilidad civil, ART (Aseguradora de Riesgos del Trabajo), cobertura de accidentes personales, muerte, invalidez, la asistencia médica y farmacéutica, asistencia quirúrgica. Y material ortopédico, ya sea dentro del país y/o en el exterior. Así mismo, también garantiza el seguro de transporte automotor al pasajero, los gastos de rescate y evacuación; ya

sea que el accidente o incidente suceda en el exterior la Ley avala la repatriación de los accidentados o sus restos mortales junto con su equipaje (AAETAV, 2010).

- Ley N°24.240 de Defensa al Consumidor: Tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario (persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social). Los bienes y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

A nivel provincia de Buenos Aires:

A partir de las encuestas realizadas a prestadores turísticos, se remarca que si bien existen legislaciones referidas a la actividad turística de aventura en otras provincias, ninguna se aplica al área de estudio. En consecuencia, el desarrollo de la actividad se da en un marco no regulado. Los encuestados, opinan que esto podría fundamentarse en el desarrollo incipiente que tiene la actividad en la región. Por otra parte, se identifican las siguientes normativas vinculadas al tema objeto de análisis.

- Ley N°14.209: Declara de interés provincial al turismo como proceso socioeconómico esencial y estratégico para el desarrollo de la provincia, considerándolo prioritario dentro de las políticas de Estado. En su artículo N°3, se desarrolla los principios rectores cabe destacar tales como: sustentabilidad (promueve el armónico funcionamiento de la actividad turística), protección del patrimonio natural y cultural (garantiza la protección y conservación de los recursos naturales y culturales, tangibles e intangibles), accesibilidad (busca la eliminación de los obstáculos que impidan el uso y disfrute de los atractivos para todos los individuos), profesionalización del sector y la protección del turista.
- Ley Provincial N°10.907 de Reservas, Parques y Monumentos Naturales: Declara en virtud del interés público, el Poder Ejecutivo velará por la integridad, defensa y mantenimiento de los ambientes naturales y sus recursos. Dispondrá medidas de protección, conservación, administración y uso de dichos ambientes y sus partes.

En la actualidad, al momento de realizar las actividades de Turismo Aventura existe un contrato entre la empresa prestadora de servicios y el usuario, llamado “Consentimiento Informado del Cliente”. Su origen radica en las principales características del Turismo

Aventura, ya que las actividades comprendidas en este tipo de turismo el “riesgo” es el atractivo principal y es parte del desafío que lleva a los turistas a buscar este tipo de prácticas (Walter y Pucci, 2007). Este riesgo tiene consecuencias perjudiciales, daños o pérdidas que resultan de la interacción entre los peligros naturales, las actividades humanas y las condiciones de vulnerabilidad. Es decir, para estos contratos se aplica la Ley N°17.418 de Seguros (Castel, 2004).

Escala municipal:

En el municipio de Tornquist, existe un registro de prestadores turísticos. Por su parte, cada prestador turístico cuenta con seguros de responsabilidad para trasladar personas, aunque éstos no son específicos de la actividad por lo tanto también se aplica la Ley Nacional N°17.418 de Seguros.

CAPÍTULO III

3. Capítulo III: Estudio de caso

3.1. Localización geográfica del área de estudio

El espacio bajo análisis comprende el área de la comarca serrana, ubicada en el Sudoeste de la provincia de Buenos Aires (Figura 4). Limita al norte con el Partido de Coronel Pringles, al Sur con el Partido de Bahía Blanca y al sudoeste con el Partido de Villarino.

Cabe destacar, las principales localidades que integran el Partido de Tornquist son Chasicó, Tres Picos, Villa Serrana La Gruta y Tornquist siendo esta última la cabecera del partido. A su vez, las localidades de Sierra de la Ventana, Saldungaray y Villa Ventana integran la comarca turística.

Figura 4

Localización del Partido de Tornquist. Provincia de Buenos Aires



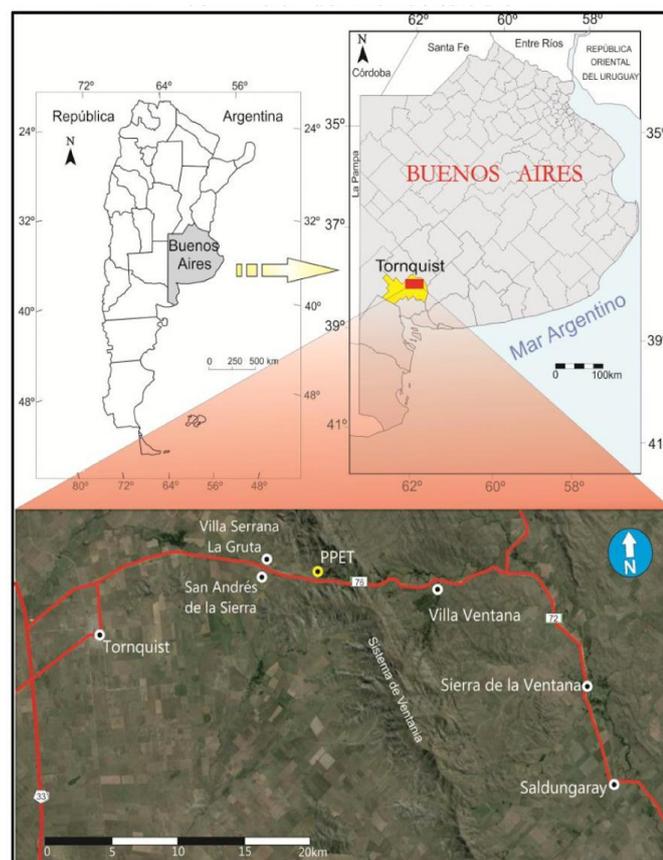
Fuente: Molinero, K., 2019 sobre la base de Silvia, A., 2009 y del Mapa del Partido de Tornquist. Tesina de grado. Recuperado el 6 de junio de 2023.

La localidad de Sierra de la Ventana se encuentra a 50 km de Tornquist y a orillas del río Sauce Grande, siendo este el principal curso de agua de la comarca (Gil y Campo de Ferreras, 2006). En relación con la accesibilidad del área, es posible ingresar por la Ruta Provincial N° 72 o Ruta Provincial N° 76. A su vez, Saldungaray, se localiza a 58 km de Tornquist y a 8 km

de Sierra de la Ventana; se encuentra emplazada en un valle entre las Sierra de la Ventana y las Sierras de Pillahuincó. Finalmente, Villa Ventana está ubicada a 17 km de Sierra de la Ventana, en este caso es posible ingresar también por Ruta Provincial N° 76 o la Ruta Nacional N° 33 (Figura 5). Al estar ubicada entre las localidades de Sierra de la Ventana y Tornquist posee importantes recursos turísticos.

Figura 5

Localización de Villa Ventana, Sierra de la Ventana y Saldungaray en el Partido de Tornquist



Fuente: Rodríguez Negri, G., 2014 sobre la base de Google Earth. Tesis de grado. Recuperado el 15 de junio de 2023.

3.2. Caracterización de la Comarca Sierras de la Ventana como destino turístico

En la actualidad, el turismo constituye una de las principales fuentes y actividades económicas de la comarca, cuya oferta turística está asociada a la singularidad del paisaje, eventos

programados y producciones regionales (Rodríguez, 2009).

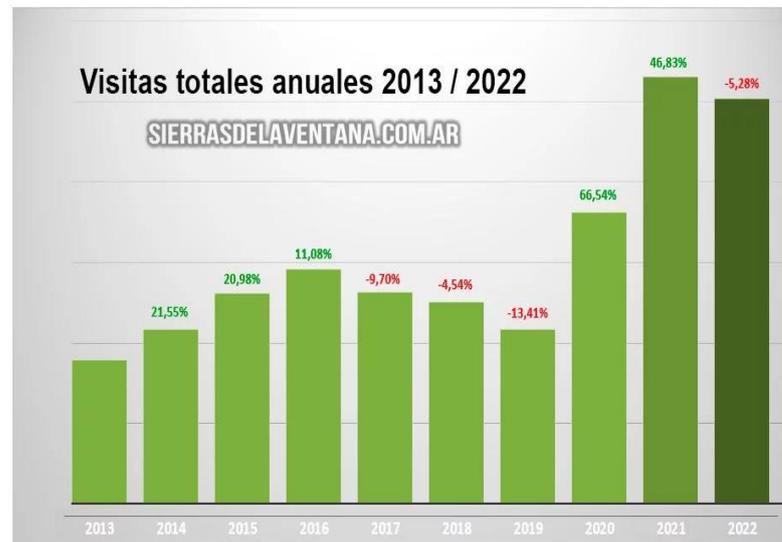
3.2.1. Demanda Turística

A continuación, se presenta una breve caracterización de la demanda a partir de datos relevados por la Secretaría de Turismo de Sierra de la Ventana y otras fuentes de datos, para el periodo 2013-2023. El tipo de demanda tiene variaciones según el producto ofrecido por cada prestador. No obstante, en general, se destaca el segmento familiar integrado por familias con niños, adultos mayores, parejas de diversas edades. Su principal motivación es apreciar el entorno natural, tener un contacto directo con la naturaleza y realizar actividades de aventura. Asimismo, existe un segmento formado por grupos de escuelas, scout y cursos de carreras terciarias que viajan con fines recreativos (Navarro, 2023).

En relación con la procedencia el 35,6 % proviene de la ciudad de Bahía Blanca siendo el principal centro emisor, el 20,9 % provienen del Gran Buenos Aires (GBA) y por último el 18,3 % de Capital Federal (CABA) (Municipio de Tornquist, 2023).

En cuanto al promedio de número de pernóctes durante los periodos no vacaciones se corresponden a una corta estadía, no mayor a 3 noches. Por otro lado, los periodos de mayor afluencia de visitantes se dan durante los fines de semanas y temporada vacacional, especialmente en este último el número aumenta considerablemente. La época preferida para viajar coincide con los periodos de vacaciones de fin de año y mitad de año, lo cual demuestra una marcada estacionalidad de la demanda. Sin embargo, la implementación de feriados puente todo el año, genera una concentración de la demanda en esos días y garantiza el movimiento constante de visitantes (Rodríguez Negri, 2014).

Con respecto a la evolución de la demanda en los últimos años, se ha tomado como rango la totalidad de visitas registradas en los 12 meses desde el año 2013 al 2022. Donde se destaca considerablemente el año 2021, el cual marcó récord histórico, como consecuencia del efecto Covid-19 en la elección del turista por destinos de cercanía y no masificados (Figura 6) (Secretaria de Turismo de Sierra de la Ventana, 2023).

Figura 6**Evolución anual de visitas desde el año 2013 al 2022**

Fuente: Secretaria de Turismo de Sierra de la Ventana, 2023.

3.2.2. Oferta Turística

La Comarca Sierras de la Ventana se caracteriza por la presencia de llanuras con algunas elevaciones, complementándose con diversos arroyos y lagunas de la zona. Las elevaciones más importantes son el Cerro Tres Picos, el Cerro La Ventana, Cerro Napostá y el Cerro Cura Malal Grande.

Este espacio se posiciona como un destino turístico dentro de la Provincia de Buenos Aires, especialmente de las nuevas modalidades de turismo tales como, turismo aventura, turismo de naturaleza, ecoturismo, turismo rural, entre otros. En este sentido, las localidades con clara vocación turística son Saldungaray, Sierra de la Ventana y Villa Ventana. Su posicionamiento está basado principalmente en la conservación de los recursos turísticos tanto naturales como culturales. Por estas razones, el medio natural dominante del espacio se constituye como uno de los de mayor calidad, a nivel ambiental y paisajístico de la provincia.

En relación con los recursos turísticos, el Cerro Ventana ubicado dentro del Parque Provincial Ernesto Tornquist, es una formación natural, pertenece a las sierras australes bonaerenses, tiene una altitud de 1136 metros sobre el nivel del mar y con una superficie de 680 hectáreas. Se desarrollan actividades de trekking a través de senderos señalizados que conducen a la

geoformación denominada “Hueco de la Ventana” (Figura 7).

Figura 7
Cerro Ventana

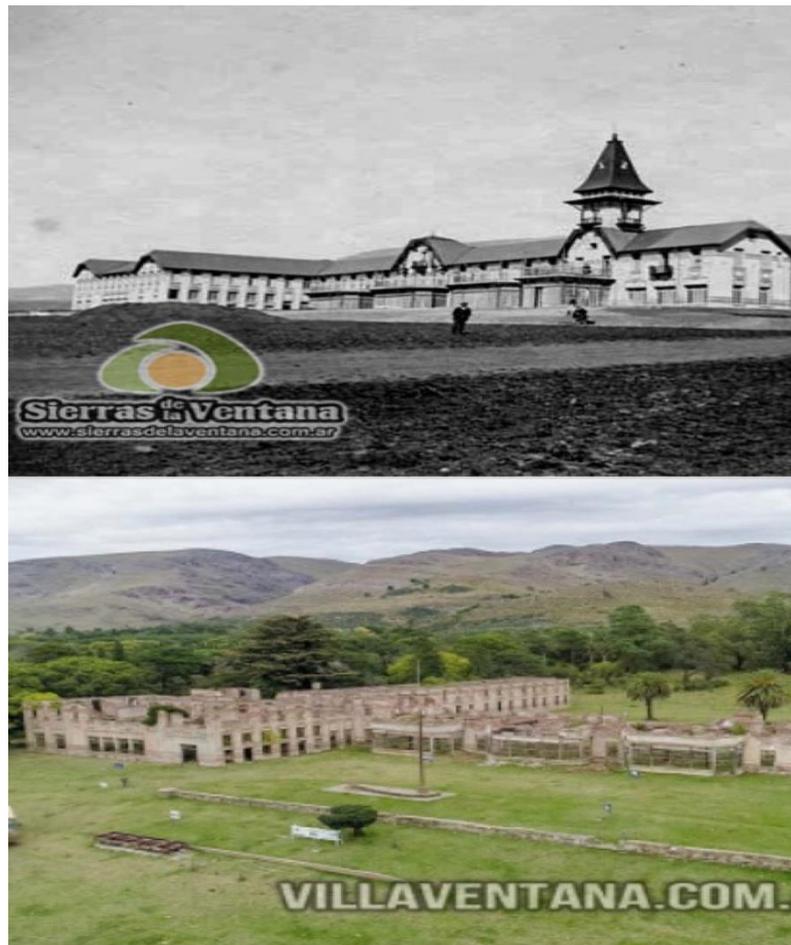


Fuente: Secretaria de Turismo de Sierra de la Ventana, 2023.

En relación con los recursos naturales de relevancia, cabe destacar el Parque Provincial Ernesto Tornquist (PPET), creado en 1937 por Ley Provincial N°5421/1958. Constituye uno de los pilares en los que se asienta el Sistema de Áreas Naturales de la provincia, es también una zona de protección de cuencas hidrográficas. Posee una superficie de 4.876 hectáreas, con una reserva integral de 583 hectáreas cuyo principal objetivo es la protección del “pastizal pampeano”. Asimismo, se conservan dentro de esta área pinturas rupestres que datan de más de 1.500 años de antigüedad, hechas por las poblaciones de cazadores recolectores que habitaban la región.

Uno de los principales recursos turísticos culturales del lugar son Las Ruinas del Ex Club Hotel y Casino de Villa Ventana inaugurado en el año 1911 (Figura 8).

Figura 8
Ex Club Hotel de la Ventana en 1911 y en la actualidad



Fuente: Secretaria de Turismo de Sierra de la Ventana, 2023.

Con respecto a los acontecimientos programados, se desarrolla la Fiesta Provincial de la Vendimia en el mes de marzo en la localidad de Villa Ventana y la Fiesta Provincial de los Reyes Magos en el mes de enero Sierra de la Ventana.

En cuanto al equipamiento turístico, a partir de datos relevados por la Secretaría de Turismo de Sierra de la Ventana, la oferta de alojamiento se compone por 80% de alojamiento hotelero y 20% extrahotelero (Municipio de Tornquist, 2023). Con respecto a esta última categoría, prevalecen las cabañas, registrando un 50% de ocupación en comparación al resto de los alojamientos (Secretaria de Turismo de Sierra de la Ventana, 2023).

En referencia a los servicios de esparcimiento y alimentación según el sitio oficial del Municipio de Tornquist, se destaca el renovado Casino Hotel Provincial Sierra de la Ventana y el Golf Club Sierra de la Ventana (Municipio de Tornquist, 2023). Tanto en las localidades de Sierra de la Ventana como en Villa Ventana existen comercios con venta de productos

regionales.

En cuanto a otros servicios, el municipio de Tornquist posee oficinas de información turística en las localidades de la Comarca. Además, hay dos agencias de viajes certificadas ubicadas una en Villa Ventana y la otra en Sierra de la Ventana; más diez prestadores turísticos que ofrecen servicios de guías de turismo y excursiones a los principales atractivos. Se comercializan actividades vinculadas con el turismo aventura, tales como el ascenso a los cerros, recorridos en camiones 4×4, cuatriciclos, tirolesa, rappel, parapente, excursiones a caballo. En el siguiente apartado, se realiza una descripción de los prestadores turísticos que ofrecen actividades de turismo aventura.

Otras opciones, es la práctica de turismo rural tanto en las estancias de la zona como en los establecimientos con hospedaje en entornos rurales, denominados casas de campo. Además, se ofrece actividades vinculadas al turismo religioso y cultural, como excursiones al Santuario de Nuestra Señora de Fátima y al Parque Provincial Ernesto Tornquist, cuyo objetivo es el disfrute de las sierras, los animales y conocer la historia del lugar.

Para finalizar, en cuanto a la infraestructura existen dos terminales de ómnibus, en Tornquist y Sierra de la Ventana. Actualmente la Estación Ferrocarril de Tornquist es la única en funcionamiento, sin embargo, las localidades de Sierra de la Ventana y Saldungaray también cuentan con estaciones de ferrocarril, pertenecientes al ramal de “La Trochita”. En lo que respecta a servicios urbanos, por ejemplo, red de drenaje, recolección de basura y abastecimiento de agua se caracterizan por un servicio eficaz. El sector salud cuenta con servicios de nivel básico y clínicas con limitaciones que en los últimos años se hicieron mejores, por ejemplo en Sierra de la Ventana pasó de tener una sala clínica a un hospital.

4. Capítulo IV: La accesibilidad en los servicios turísticos

Este capítulo es el resultado de los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas a los prestadores turísticos formales que comercializan actividades de turismo aventura. En primer lugar, se realiza una breve descripción de cada establecimiento. En segundo lugar,

se expone el relevamiento de las condiciones de accesibilidad definido a partir de diferentes indicadores y discriminado por tipos de discapacidad (motriz, auditiva, visual y cognitiva); estos datos se muestran por establecimiento y de manera global por tipo de discapacidad. Finalmente, a modo de cierre se expone la visión de los prestadores turísticos encuestados sobre el tema bajo análisis.

4.1. Relevamiento de las condiciones de accesibilidad

4.1.1. Perfil de los establecimientos turísticos relevados

A continuación, se presenta una descripción del perfil de los cuatro prestadores turísticos registrados. Dichos datos se muestran en las tablas III, IV, V y VI.

Tabla III

Establecimiento: Parque Provincial Ernesto Tornquist. Año 2023.

PERFIL DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS RELEVADOS	Nombre responsable/Gerente del	Bidonde, Facundo (guía de turismo)
	Nombre del establecimiento	Parque Provincial Ernesto Tornquist
	Ubicación (coordenadas)	8°03'00"S 62°02'00"O / -38.05, -62.03333333
	Actividades ofrecidas	Trekking
	Servicios ofrecidos	Visita guiada al parque, con actividad de trekking a través de sendero con diferentes postas a lo largo del camino donde le punto final es alcanzar el "hueco de la ventana"
	Espacios donde se realizan las actividades	Parque Provincial Ernesto Tornquist

Fuente: Benedetti, J., 2023.

Tabla IV

Establecimiento: Juanjo Navarro Turismo Naturaleza y Almacén de Montaña.

Año 2023.

PERFIL DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS RELEVADOS	Nombre responsable/Gerente del	Navarro, Juan José
	Nombre del establecimiento	Juanjo Navarro Turismo Naturaleza y Almacén de Montaña

	Ubicación (coordenadas)	Av. Gral. San Martín 699, Sierra de la Ventana, Provincia de Buenos Aires
	Actividades ofrecidas	Trekking, bici de montaña, tour en camiones 4x4, pesca con mosca, salidas fotográficas y avistaje de aves.
	Servicios ofrecidos	Servicio de guiado (particulares, empresas, establecimientos educativos, entre otros). Equipamiento de apoyo, tales como: bicicletas de montaña, los camiones 4x4.
	Espacios donde se realizan las actividades	Parque Provincial E. Tornquist, localidades de la Comarca Serra Partido de Coronel Suarez, caminos rurales, estancias privadas tales como El Pantanoso Viejo, Lavandas de las Sierras, entre otros.

Fuente: Benedetti, J., 2023.

Tabla V

Establecimiento: Excursiones Del Belisario. Año 2023.

PERFIL DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS RELEVADOS	Nombre responsable/Gerente del	Mendoza, Horacio
	Nombre del establecimiento	Excursiones Del Belisario
	Ubicación (coordenadas)	Calle Cruz del Sur, Villa Ventana, Provincia de Buenos Aires
	Actividades ofrecidas	Cabalgatas, traslados, tirolesa, cuatriciclos y tour en camiones 4x4.
	Servicios ofrecidos	Servicio de guiado, elementos específicos como bicicletas de montaña, camiones 4x4. Destinados a un segmento de visitantes constituidos principalmente por familias.
	Espacios donde se realizan las actividades	Espacios propios a la empresa (propiedad privada) y en diferentes estancias por ejemplo la Estancia Funke y dentro del Predio Municipal El Club Hotel.

Fuente: Benedetti, J., 2023.

Tabla VI

Establecimiento: Parapente en Pigüé. Año 2023.

PERFIL DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS RELEVADOS	Nombre responsable/Gerente del	Besada, Guillermo (instructor de parapente y piloto biplaza)
	Nombre del establecimiento	Parapente en Pigüé

	Ubicación (coordenadas)	N/A
	Actividades ofrecidas	Parapente
	Servicios ofrecidos	Actividad de parapente, con acompañamiento del instructor y piloto biplaza. Servicio de traslado desde el alojamiento hasta el lugar donde se realizará la actividad, sin costo. Servicio de video, es entregado luego por el prestador. Tiene un costo adicional.
	Espacios donde se realizan las actividades	Estancia Las Vertientes en Sierra de la Ventana.

Fuente: Benedetti, J.,2023.

Con respecto a la formación y capacitación del personal, en general los encuestados mencionan la ausencia de formación específica en temas vinculados con accesibilidad turística. Asimismo, estiman que no es prioritario realizar acciones de formación específicas, debido al escaso volumen que representa este segmento de demanda. Sostienen que esta temática solo se aborda durante las carreras vinculadas a turismo como Guía o Licenciatura.

No obstante, los encuestados señalan que cuentan con formación en aspectos vinculados con seguridad: por ejemplo, emergencias y manejo del fuego.

4.1.2. Condiciones de accesibilidad en los servicios de Turismo de Aventura

4.1.2.1.Relevamiento por establecimiento

El análisis de las condiciones de accesibilidad de los servicios de Turismo Aventura ofrecidos por cada establecimiento turístico se realiza a partir de cada tipo de discapacidad con el objetivo de obtener un análisis con mayor nivel de detalle. En este sentido, para cada dimensión se determinan la siguiente cantidad de indicadores: “discapacidad motriz” (13 indicadores), “discapacidad visual” (8 indicadores), “discapacidad auditiva” (3 indicadores) y “discapacidad cognitiva” (4 indicadores).

A continuación, en las tablas VII, VIII, IX y X se muestran los resultados obtenidos.

Tabla VII

Condiciones de accesibilidad de los servicios y actividades de Turismo Aventura con respecto a discapacidad motriz. Año 2023.

	TIPO DE DISCAPACIDAD	TIPO DE PREGUNTA	PREGUNTA	RESPUESTA (SI/NO)
CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS BRINDADOS POR CADA PRESTADOR TURÍSTICO	DISCAPACIDAD MOTRIZ	Pregunta Cerrada	Disponibilidad de módulos sanitarios accesibles que pueden ser utilizados por todos los individuos del grupo familiar	
			Disponibilidad de un timbre de seguridad en el baño, para casos de asistencia y/o emergencia	
			Previsión de un recorrido a los sanitarios sin obstáculos, ni desniveles	
			Disponibilidad de un cambiador de bebés rebatibles, a una altura máxima de 0,75mts.	
			Disponibilidad de "ganchos" de pared para colgar muletas o bastones, a una altura de 1,20mts (al lado de lavatorios, inodoros y paredes cercanas)	
			Disponibilidad de al menos un (1) casillero para uso prioritario para discapacidad, de fácil acceso, señalizado con el Símbolo SIA y en formato Braille	
			Disponibilidad de mostradores de atención a doble altura (0,90mts público general y 0,75mts para personas en sillas de ruedas, personas baja talla)	
			Disponibilidad de sillas de ruedas para distancias extensas a transitar dentro del área natural o espacio donde se realicen las actividades turísticas	
			Cantidad de sillas de ruedas disponibles	Nº
			En caso de ofrecer actividad con duración de todo el día, existe la disponibilidad de mobiliario accesible (área de mesas y sillas, barras y mostradores) para la comida, por ejemplo almuerzo.	
			Posibilidad de volar parapente o tirarse por tirolesa sin barreras	
			Existencia de rampas móviles, durante las actividades	
			Posibilidad de realizar cabalgas con monturas/ensilladas adaptadas	
			Posibilidad de realizar senderismo adaptado en áreas naturales accesibles, en donde se puedan recorrer en sillas de ruedas o handbike	

Fuente: Benedetti, J., 2023.

Tabla VIII

Condiciones de accesibilidad de los servicios y actividades de Turismo Aventura con respecto a discapacidad visual. Año 2023

	TIPO DE DISCAPACIDAD	TIPO DE PREGUNTA	PREGUNTA	RESPUESTA (SI/NO)
CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS BRINDADOS POR CADA PRESTADOR TURÍSTICO	DISCAPACIDAD VISUAL	Pregunta Cerrada	Posibilidad de efectuar una primera aproximación a los espacios mediante el uso de un mapa táctil	
			Diseño de una maqueta/mapa táctil con el uso de diversas texturas y materiales, para que la persona con discapacidad pueda realizar un esquema mental del entorno del establecimiento o área natural. Favoreciendo la autonomía en su desplazamiento.	
			Incorporación de nuevas tecnologías para transmitir información, pudiéndose usar como autoguía. Por ejemplo: dispositivos con Bluetooth	
			Aceptación de perros guías, para el acompañamiento de personas ciegas	
			Disponibilidad de al menos un (1) casillero para uso prioritario para discapacidad, de fácil acceso, señalizado con el Símbolo SIA y en formato Braille	
			Disponibilidad de al menos un (1) casillero para uso prioritario para discapacidad, de fácil acceso, señalizado con el Símbolo SIA y en formato Braille	
			Posibilidad de realizar barranquismo, rapel y escalada en montaña adaptada	
			Disponibilidad de sillas de ruedas para distancias extensas a transitar dentro del área natural o espacio donde se realicen las actividades turísticas	

Fuente: Benedetti, J., 2023.

Tabla IX

Condiciones de accesibilidad de los servicios y actividades de Turismo Aventura con respecto a discapacidad auditiva. Año 2023

CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS BRINDADOS POR CADA PRESTADOR TURÍSTICO	TIPO DE DISCAPACIDAD	TIPO DE PREGUNTA	PREGUNTA	RESPUESTA (SI/NO)
	DISCAPACIDAD AUDITIVA	Pregunta Cerrada	Disponibilidad de papel y lapiz/lapicera, en caso de ser necesario la comunicación escrita al momento de su arribo y durante la actividad	
			Disponibilidad de personal actual capacitado en lengua de señas	
			Año de capacitación	Año:
			Disponibilidad de elementos audiovisuales, tales como videos subtitrados	

Fuente: Benedetti, J., 2023.

Tabla X

Condiciones de accesibilidad de los servicios y actividades de Turismo Aventura con respecto a discapacidad cognitiva. Año 2023

CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS BRINDADOS POR CADA PRESTADOR TURÍSTICO	TIPO DE DISCAPACIDAD	TIPO DE PREGUNTA	PREGUNTA	RESPUESTA (SI/NO)
	DISCAPACIDAD COGNITIVA	Pregunta Cerrada	Dirigirse directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante. Brindar un trato a la persona de acuerdo a su edad, no infantilizar al mismo	
			Disponibilidad de cartelería y folletería con pictogramas, de lectura fácil	
			Disponibilidad de los discursos y explicaciones adaptados a visitante en particular, es decir utilizar lenguaje claro y sencillo para facilitar la comprensión. Por ejemplo, dividir las frases en partes, recurrir a ejemplos/comparaciones para que se entienda perfectamente aquellas frases complejas o largas. Asegurarse que la persona haya comprendido correctamente el mensaje; en caso de ser necesario volver a repetir.	
			Disponibilidad de cabalgatas adaptadas	
			Disponibilidad de actividades de senderismo en recorridos adaptados	

Fuente: Benedetti, J., 2023.

4.1.2.2. Análisis global por tipo de discapacidad

En forma complementaria a los resultados que describen las condiciones de accesibilidad de los servicios ofrecidos por cada prestador de turismo aventura, se considera importante realizar una lectura general del relevamiento considerando las diferentes discapacidades.

En cuanto a la **discapacidad motriz**, todos los encuestados señalan que los sanitarios no poseen timbre de seguridad de ser necesaria la asistencia o emergencia. Tampoco disponen de “ganchos” que permitan colgar en la pared muletas o bastones, a una altura de 1,20 mts ni cambiadores de bebes rebatibles a una altura máxima de 0,75 mts. Solo 2 de los encuestados han respondido que disponen en los establecimientos turísticos de módulos sanitarios accesibles que pueden ser utilizados por todos los individuos del grupo familiar, posee un recorrido sin obstáculos ni desniveles. Asimismo, los accesos en dos establecimientos cuentan con escaleras y una rampa.

Tampoco existe la disponibilidad de al menos un casillero (*locker*) para uso prioritario de la persona con discapacidad, a una altura accesible, señalizado con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) y ni en formato Braille. Algunos prestadores argumentan que, al utilizar servicios de transporte propios para realizar las excursiones (tales como camiones 4x4), las personas dejan sus pertenencias dentro de los vehículos y por lo tanto no consideran necesario la disponibilidad de los casilleros (*locker*).

Los encuestados coinciden que el área de estudio al ser un lugar de montaña las posibilidades de realizar actividades de turismo aventura para la persona con discapacidad son más limitadas, dado a las propias características geográficas y físicas del lugar.

En cuanto a la realización de actividades en parapente o tirolesa sin barreras, Excursiones Del Belisario y Parapente en Pigüé afirman que existe la posibilidad que la persona con discapacidad motriz pueda volar parapente adaptado, por medio de la existencia de una silla adaptada ya que posee un arnés y ruedas extras que permiten llevar a cabo la actividad.

Un solo establecimiento dispone de mostradores de atención a doble altura lo cual permite una adecuada visión de las personas en sillas de ruedas, niños y personas de baja talla. Además, cuenta con rampas móviles en sus camiones 4x4. Se considera las cabalgatas como actividades accesibles debido a que se utilizan monturas similares a las que se utilizan en equinoterapia.

En relación con **discapacidad visual**, todos los establecimientos turísticos aceptan mascotas (*petfriendly*) y se aceptan perros guía. No existe la disponibilidad de folletería en formato de Braille. En cuanto al acceso a los establecimientos, no existen carteles o paneles que sean obstáculos.

Solamente uno tiene una maqueta/mapa táctil con el uso de diversas texturas y materiales que permiten a la persona con discapacidad visual realizar un esquema mental del entorno del establecimiento, favoreciendo así la autonomía en su desplazamiento.

Asimismo, dos de los establecimientos han incorporado nuevas tecnologías para transmitir la información. Por ejemplo, la actividad de parapente (Figura 9) se graba y luego el prestador le brinda al visitante un video completo de su experiencia con subtítulos, mostrando la altura de vuelo y espacios por donde se ha volado.

Figura 9

Actividad de parapente en la Comarca Sierras de la Ventana



Fuente: Besada, G., 2023.

Respecto a la **discapacidad auditiva**, los cuatro establecimientos no disponen de personal capacitación en lengua de señas y la disponibilidad de elementos audiovisuales, por ejemplo, videos subtulados para personas con discapacidad auditiva durante la actividad. Por lo tanto, en casos donde resulta imposible la comunicación o comprensión entre emisor receptor, resulta necesaria la comunicación escrita por medio de papel y lapicera.

Por último, en cuanto a la **discapacidad cognitiva** todos los encuestados coinciden que los discursos y explicaciones están adaptados según el grupo visitante. Se utiliza lenguaje claro y sencillo para facilitar la comprensión, e incluso se recurre a dar ejemplos para que se entienda perfectamente. Asimismo, todos coinciden que al momento de contacto con el visitante se dirigen directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante y brindan un trato acorde a su edad, nunca se debe infantilizar a la persona.

Luego de la pandemia uno de los prestadores dejó de utilizar la folletería en papel, la promoción se realiza todo por la página web. Los otros tres establecimientos poseen cartelera y folletería con pictogramas de lectura fácil, utilizan dibujos y varios colores a modo de contraste, con diferentes tamaños de letras

4.2.Opinión de los prestadores turísticos sobre la importancia de la accesibilidad en los servicios brindados

Según el criterio compartido por todos los prestadores, coinciden que el lugar bajo estudio por sus propias características geográficas, al ser un ambiente agreste de montaña se dificulta la accesibilidad turística. No se cuenta con la infraestructura necesaria para consolidar el lugar como un destino accesible. En palabras de los encuestados, hoy por hoy Sierra de la Ventana no está preparado para atender personas con discapacidad, si bien todas las actividades se pueden adaptar y termina siendo un servicio personalizado a la persona, aún queda mucho por desarrollar y mejorar.

En este sentido, algunos prestadores argumentan que, dentro de todas las actividades de Turismo Aventuras que se pueden realizar, la opción más ofrecida para una persona con discapacidad son los recorridos en camiones 4x4 debido a las posibilidades, comodidad y beneficios que este brinda. Otra opción, por ejemplo, con Excursiones Del Belisario, para aquellas personas con alguna discapacidad moderada es la actividad de cuatriciclos, para la cual se dispone de una persona de la empresa para mayor seguridad.

En el análisis de aspectos a mejorar, necesarios a implementar en el corto plazo en Comarca de Sierras de la Ventana para fortalecer el desarrollo del Turismo Aventura Accesible, en general los encuestados resaltan la adaptación de senderos. Se podría hacer en el Cerro Ceferino o coloquialmente conocido como “Cerro del Amor” ya que es un icono muy conocido del lugar, mediante la colocación de un pasamanos para que la persona con movilidad reducida o una persona con discapacidad visual tenga la posibilidad de ascender el cerro y realizar la actividad de trekking. También, sostienen que se podría adaptar el sendero de Huella Ancha debido a sus propias características físicas, con el objetivo de que se pueda recorrer en sillas de ruedas o handbike, tipo de bicicleta con tres ruedas que se propulsa, se dirige y se frena con los brazos.

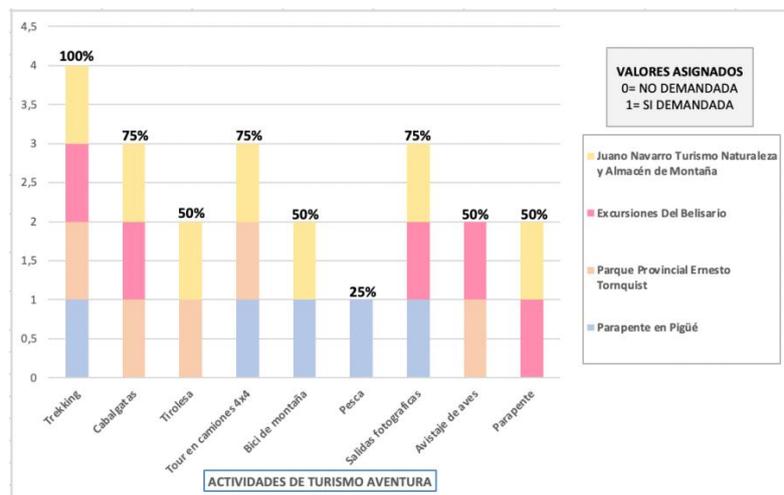
Por otra parte, algunos encuestados acuerdan sobre la importancia de implementar cartelera o mapas de los senderos para las personas con discapacidad visual o cognitiva, donde se tenga en cuenta el formato en Braille. Además mencionan, la importancia de que los datos descriptivos se encuentren con letra grande, se utilicen diversos materiales para resaltar relieves y colores con un alto contraste para una mejor interpretación. En cuanto a la discapacidad auditiva, todos los encuestados coinciden que sería realmente importante incorporar elementos audiovisuales con subtítulos.

Las siguientes figuras muestran algunos de los indicadores descriptos. En particular, la Figura 10, expone las actividades de turismo aventura más demandadas en la Comarca Sierras de la Ventana según la opinión de los prestadores turísticos encuestados. En este sentido, todos coinciden en señalar la actividad de trekking.

En la Figura 11, se describen las actividades de turismo aventura ofrecidas con más frecuencia a las personas con discapacidad, siendo los tour en camiones 4x4. Por último, la Figura 12 muestra los tipos de discapacidad atendidas por los prestadores turísticos encuestados en el desarrollado de dichas actividades, donde se observa un mayor porcentaje de aquellas discapacidades de tipo transitoria.

Figura 10

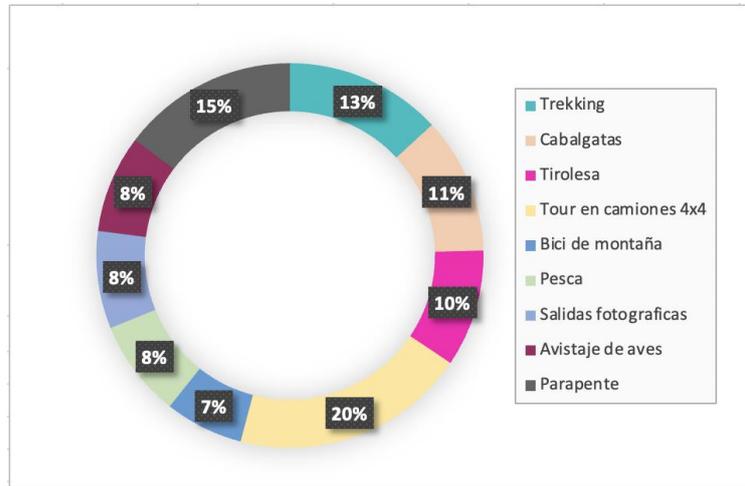
Actividades de turismo aventura más demandadas en la Comarca Sierras de la Ventana según la opinión de los prestadores turísticos encuestados. Año 2023.



Fuente: Benedetti, J., 2023.

Figura 11

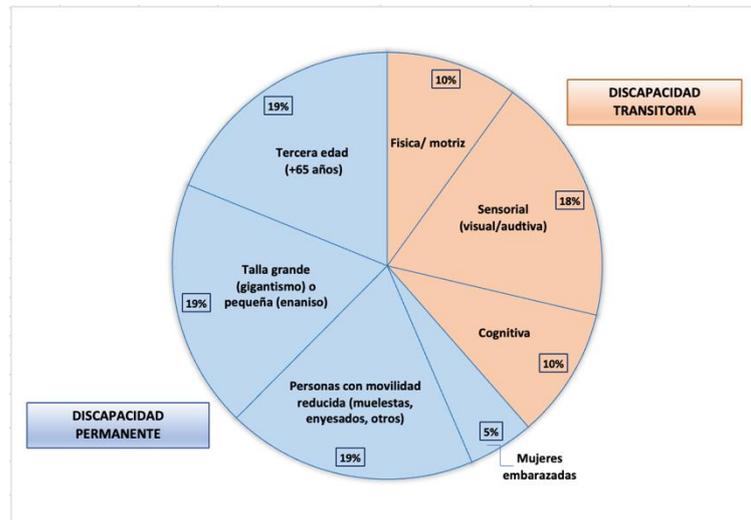
Actividades de turismo aventura ofrecidas por los prestadores turísticos encuestados a las personas con discapacidad en la Comarca Sierras de la Ventana. Año 2023.



Fuente: Benedetti, J., 2023.

Figura 12

Tipos de discapacidades atendidas por los prestadores turísticos encuestados. Año 2023.



Fuente: Benedetti, J., 2023.

CAPÍTULO V

5. Capítulo V: Diagnóstico

A partir de los datos relevados, se señala que la Comarca Sierras de la Ventana posee una variada gama de recursos naturales los cuales permiten el desarrollo de actividades accesibles de aventura. En este sentido, dentro de las actividades más demandadas en el destino por el público general y por personas que poseen algún tipo de discapacidad es el trekking. Sin embargo, la falta de senderos adaptados, dificulta a las personas con discapacidad realizar esta actividad. La actividad de turismo aventura que mayormente se ofrece a esta demanda son los circuitos en camiones 4x4, debido a las comodidades que este presenta.

El área estudiada de la comarca serrana, cuenta con algunas debilidades y amenazas que son importantes identificar para mejorar las condiciones de accesibilidad turística. Una de ellas es la falta de capacitaciones de los prestadores turísticos de aventura sobre accesibilidad o la falta de soportes de cartelería o folletería adaptados, por ejemplo, en formato Braille, siendo éstas cuestiones que dificultan posicionarse como un destino de turismo aventura accesible dentro de la provincia de Buenos Aires.

Asimismo, existen otras limitaciones, como la escasez de espacios abiertos disponibles para el desarrollo de actividades en tanto la mayoría de las tierras son de propiedad privada.

Cabe destacar la presencia de prestadores con una importante trayectoria en el sector con más de 15 años de experiencia, que integran la oferta junto a otros que cuentan con menos años de presencia en el subsector. Un establecimiento realiza sus actividades en su propio establecimiento mientras que el resto mantiene acuerdos con estancias privadas para desarrollar sus actividades, permiten utilizar sus espacios para poder realizar las mismas. Se detecta una deficiencia en aspectos normativos que regulen la actividad por parte del Municipio.

En relación con la oferta en el destino, uno de los espacios públicos de mayor relevancia es el Parque Provincial Ernesto Tornquist, es relevante destacar que posee condiciones de uso turístico estrictamente limitadas por los objetivos de conservación definidos en su Propuesta de Plan de Manejo.

Respecto a las actividades de turismo aventura existen diferentes opciones y grado de dificultad para su desarrollo. No obstante, no todas son posibles de adaptar para que las personas con discapacidad puedan disfrutarlas de igual forma que el resto de los visitantes.

A continuación, a modo de síntesis del diagnóstico se presenta la Matriz FODA donde se exponen los factores internos y externos en términos de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Tabla XI
Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oferta turística de aventura accesible a distintos públicos ▪ Importante número de prestadores de turismo aventura ▪ Existencia de algunos prestadores capacitados en accesibilidad turística y con experiencia en el sector ▪ Interés de algunos prestadores locales en ampliar la oferta del producto turístico de aventura accesible y recibir capacitaciones sobre la temática ▪ Disponibilidad de maqueta/mapa táctil con el uso de diversas texturas y materiales, así la persona con discapacidad visual puede realizar un esquema mental del entorno, favoreciendo la autonomía en su desplazamiento. ▪ Aceptación de perros guías. ▪ Disponibilidad de los discursos y explicaciones por parte de los prestadores turísticos adaptado al público al que se dirigen ▪ Disponibilidad de cartelera y folletera, con el uso de pictogramas para facilitar su lectura ▪ Disponibilidad de paneles interpretativos con datos explicativos, con el uso de letras grandes, relieves y alto contraste de colores ▪ Existencia de rampas móviles, en caso de ser necesarias para el ascenso a los camiones de 4x4 ▪ Importante territorio con potencialidad para el desarrollo de actividades vinculadas a la modalidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inexistencia de reglamentaciones específicas sobre las actividades turísticas de aventura accesibles en la Comarca ▪ Inexistencia de oferta accesible de turismo aventura en el Parque Provincial Ernesto Tornquist ▪ Escasa oferta de actividades de aventura en el dominio acuático y aéreo ▪ Inexistencia de personal capacitado en lengua de señas ▪ Escasa cartelera y señalización adaptada ▪ Nula presencia módulos sanitarios, respetando medidas mínimas y máximas ▪ Escasa disponibilidad de elementos audiovisuales con subtítulos para las personas con discapacidad auditiva. ▪ Inexistencia de folletera adaptada en formato Braille ▪ Deficiente existencia de mostradores de atención a una doble altura, un sector para el público general con una altura de 0,90 mts y otro sector, a una altura de 0,75mts para la adecuada visión de personas en silla de ruedas y personas de baja talla. ▪ Diferencias en el posicionamiento y nivel de formación en la actividad por parte de los prestadores de turismo aventura ▪ Escasa promoción de la comarca como destino de turismo aventura

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cercanía a importantes centros emisores de turismo ▪ Entorno natural en buen estado de conservación, aspecto clave en los gustos de la demanda de turismo aventura 	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auge mundial de las actividades físicas de aventura en la naturaleza. ▪ Existencia de normativas, referidas a la actividad y sobre accesibilidad turística, en otras provincias. ▪ Auge y concientización sobre turismo accesible. ▪ Consolidación de nuevos nichos de mercado atractivos para el sector, como la demanda de turismo accesible. ▪ Ley de Feriados, que favorece el desplazamiento de turistas durante fines de semana largo. ▪ Tipo de cambio, que incentiva el turismo doméstico . 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencia con otros destinos de turismo aventura, como por ejemplo Tandil centro turístico de mayor desarrollo en materia de turismo aventura en la provincia de Buenos Aires. ▪ Clima inestable que afecta la práctica de algunas actividades en determinadas áreas. ▪ Planificación turística deficiente y falta de normativas turísticas ▪ Deficiencia en tema accesibilidad turística

Fuente: Benedetti, J., 2023.

CAPÍTULO VI

6. Capítulo VI: Lineamientos propositivos

A partir de las encuestas realizadas, se proponen algunos lineamientos para la mejora de las condiciones de accesibilidad turística en los servicios y actividades ofrecidos por los prestadores de turismo de aventura.

- **Lineamiento 1:**

Este primer lineamiento se orienta a la discapacidad visual. En particular, se plantea diseñar una maqueta o mapa táctil con el uso de diversas texturas y materiales, para que las personas con discapacidad puedan realizar un esquema mental del entorno del establecimiento o área natural. Si bien dentro del Parque Provincial Ernesto Tornquist cuenta con la existencia de un mapa táctil, no se encuentra disponible a quienes lo requieren. Asimismo, se propone mejorar los soportes comunicacionales por medio de la elaboración de folletería en formato Braille.

- **Lineamiento 2:**

Respecto de la discapacidad auditiva, se plantea fortalecer la formación de los recursos humanos. A través de la capacitación del personal actual en lengua de señas y en accesibilidad turística. A partir de las encuestas se refleja que la única formación recibida es a través de la carrera de Guía de Turismo o Licenciatura en Turismo.

En relación con los soportes comunicacionales y la promoción, se plantea la incorporación de elementos audiovisuales donde se contemple la técnica del subtítulo, por ejemplo en las páginas web de los prestadores turísticos se muestren las diferentes actividades turísticas de aventura posibles de realizar.

- **Lineamiento 3 :**

En este caso, se plantean mejoras arquitectónicas de las instalaciones para las personas con discapacidad motriz. Se propone adaptar los módulos sanitarios de los establecimientos turísticos y del Parque Provincial Ernesto Tornquist, respetando medidas mínimas y máximas con la disponibilidad de un timbre de seguridad para casos de emergencia. Asimismo, sería importante la disponibilidad de un cambiador de bebés dentro del sanitario a una altura máxima de 0,75 mts y la disponibilidad de “ganchos” de pared para colgar muletas/bastones, a una altura de 1,20mts.

- **Lineamiento 4:**

En particular, se propone fomentar y fortalecer la promoción de las actividades de turismo aventura posibles de realizar en la Comarca Sierras de la Ventana para aquellas personas que poseen algún tipo de discapacidad, ya sea de tipo permanente o transitoria. Cabe destacar, que la actividad más ofrecida por los prestadores turísticos como se ha mencionado anteriormente son los circuitos en camiones 4x4. A su vez, otras de las opciones adaptadas son las cabalgatas, dado que se utilizan monturas similares a las de equinoterapia. Este tipo de ensillada puede ser utilizada por todas las personas.

Otras actividades adaptadas son la tirolesa y el parapente. La actividad de parapente adaptado, implica una asistencia física denominada Tándem -personas que ayudan al despegue- a la vez que el prestador turístico cuenta con un arnés adaptado que posee unas ruedas extras.

También, se considera importante lograr la adaptación de senderos en la Comarca, con el objetivo de ofrecer la actividad de trekking principalmente a las personas con discapacidad motriz en tanto es la actividad más solicitada por este segmento. En este aspecto, se expone mejorar las instalaciones por ejemplo en el Cerro Ceferino (coloquialmente conocido como “Cerro del amor”) o en el Parque Provincial Ernesto Tornquist, para adaptar un sendero que permita ser recorridos en silla de ruedas o en *handbike*. Es un tipo de bicicleta de tres ruedas que se propulsa, se dirige y se frena con los brazos. Por otro lado, para aquellas personas con movilidad reducida o discapacidad visual incorporar un pasamanos facilitaría el ascenso al cerro y la realización de actividades de senderismo.

CONCLUSIONES FINALES

7. Conclusiones finales

La competitividad de la actividad turística obliga a las localidades que realmente desean desarrollarse o seguir en el mercado de manera sostenible, a trabajar y formular correctamente los cambios necesarios.

En la actualidad, los principios de accesibilidad y sostenibilidad son ejes rectores para la gestión de los destinos turísticos. Sumado a esto, nos encontramos frente al auge de las nuevas modalidades de turismo alternativo, destacándose el turismo aventura. Caracterizado principalmente por cambios en las motivaciones e intereses de la demanda, tales como la importancia dada al entorno natural y su conservación, la práctica de deportes al aire libre que implica cierto esfuerzo físico, vivir experiencias únicas y disfrutar de servicios más personalizados.

El turismo además de ofrecer una experiencia debe ser un derecho para todos. En este contexto, las personas con discapacidades pueden tener limitaciones en el disfrute de su tiempo libre debido a la existencia de barreras en el entorno físico o bien obstáculos en la forma de prestación de los servicios. En consecuencia, el turismo accesible es un turismo sin barreras donde la persona con discapacidad se siente satisfecha e incluida en el destino que visita.

La presente investigación logró alcanzar los objetivos planteados a través de la aplicación de encuestas de elaboración propia realizadas a los prestadores turísticos habilitados en la Comarca Sierras de la Ventana, Provincia de Buenos Aires. A partir de ello, se realizó un diagnóstico de las condiciones de accesibilidad de los servicios y actividades de turismo aventura ofrecidas por los encuestados. En primer lugar, se determinaron estas actividades, luego se definieron los criterios de accesibilidad a relevar en las actividades turísticas de aventura en base a Directrices de Accesibilidad Turística y el Manual de Accesibilidad de la Provincia de Buenos Aires. Una vez definidos, se llevó a cabo el trabajo de campo donde se relevaron las condiciones de accesibilidad en los servicios y actividades turísticas objeto de estudio. Finalmente, se buscó conocer la opinión de los prestadores turísticos sobre la importancia de la accesibilidad en las actividades turísticas de aventura y los servicios brindados.

A través del proceso de investigación, se corroboró la hipótesis concluyendo que los servicios turísticos ofrecidos por los prestadores turísticos de turismo aventura habilitados

en la Comarca de Sierra de la Ventana (provincia de Buenos Aires) poseen falencias en las condiciones de accesibilidad. No obstante, también es importante tener en cuenta que en la actualidad se encuentran fortalezas y oportunidades que deben de aprovecharse para continuar mejorando las condiciones de accesibilidad en la Comarca Sierras de la Ventana como destino de turismo aventura accesible de la provincia de Buenos Aires.

En este sentido, dentro de los factores positivos para el posicionamiento y fortalecimiento del área de estudio cabe destacar: ciertas actividades turísticas totalmente adaptadas (circuitos en camiones 4x4, volar en parapente, cabalgatas y tirolesa), localización estratégica (se encuentra próxima a importantes centros emisores, por ejemplo Bahía Blanca), singularidad de las características geomorfológicas del paisaje respecto a espacios turísticos de turismo de aventura, pleno crecimiento de esta modalidad y mayor concientización sobre accesibilidad turística.

En conclusión, se resalta que la Comarca Sierras de la Ventana puede posicionarse como un destino de turismo aventura accesible, a partir de la incorporación de mejoras para la adaptación de los espacios, servicios y actividades a personas con discapacidad.

Bibliografía

- AAETAV (2010). *Estado Normativo del Turismo Aventura a nivel Nacional*. Disponible en:< http://www.derecho.uba.ar/institucional/2018_observatorio-turismo-presentacion.pdf>
- AGUADO DÍAZ, A. (1995). *Historia de las deficiencias*. Madrid: Escuela Libre Editorial. Colección Tesis y Praxis.
- ARAUJO VILA, N.; PAÚL CARRIL, V. y FRAIZ BREA, J. (2011). El Turismo Activo O De Aventura Como Componente Destacado Del Turismo De Naturaleza. Análisis De La Oferta En Galicia. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, Nº 4, pp. 8-31. Disponible en: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/73844/1/3916758.pdf>>
- BIDONDE, F. (2023). El turismo aventura accesible en la Comarca Sierras de la Ventana, entrevista a prestador y guía de turismo del Parque Provincial Ernesto Tornquist, 6 de junio.
- BIEL, I. (2009). *Los Derechos de las Personas con Discapacidad en el Marco Jurídico Internacional Universal y Europeo* (Tesis Doctoral). Castellón, España. Uniersitat Jaume, Departamento de Derecho Público.
- BOUDEGUER-SIMONETTI, A., PRETT-WEBER, P., y SQUELLA-FERNÁNDEZ, P. (2010). *Manual de accesibilidad universal: ciudades y espacios para todos*. Santiago de Chile: Corporación Ciudad Accesible. Disponible en: <https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universal1.pdf>
- CASTEL R. (2004). *La inseguridad social. ¿Qué es estar protegido?*. Buenos Aires: Manantial, p. 20 .
- COMISIÓN EUROPEA (2005). *Mejorar la información sobre el Turismo Accesible para las personas con discapacidad*. Luxemburgo, Bruselas: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
- CONDE MELGUIZO, R. (2014). Evolución del concepto de discapacidad en la sociedad contemporánea: de cuerpos enfermos a sociedades excluyentes. *Praxis Sociológica*, Nº 18, pp.155-175. Disponible en:< <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4776246>>

EAGLES; MCCOOL Y HAYNES (2002). *Turismo sostenible en áreas protegidas. Directrices de planificación y gestión*. Madrid: Organización Mundial del Turismo. Disponible en: < <https://www.institutobrasilrural.org.br/download/20120219144738.pdf> >

EGEA GARCÍA y SARABIA SÁNCHEZ (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. Disponible en: < https://sid-inico.usal.es/docs/F8/ART6594/clasificacion_oms.pdf >

FERNANDEZ ALLES, M.T. (2009). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, N°9. Disponible en: < [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33567628/e09a11-libre.pdf?1398578039=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTurismo Accesible Importancia de la Acce.pdf&Expires=1708901744&Signature=DBoyNmbmnRVJHGB7kVeAXwOFtk2AZ1TtfhQrPaSPBD4pyLMJvQMp8ktxm0blYqYfb3itggYXinpcRwcHM8~AFOsJ07IHYhaNQdkCqHOckXvllEeBU~MQA3xv1vejHsX9NxvIsgc1qXFglLa~~XJomQwWdGyuCwNQ9LBkYpJ1PjTcLUjsOgxdR9f3Ry3J1aIH13ltMoxYs3j1WkBMLKXg2lbo7xWiyQD0ACrF5esdnd5W-drd1oiqn9Mrpy8k5Bh0y5edRcvWvZjDNSkgGNaH58VzbfYPvWz0cQ2eC0Z00ATJR0meFG2Bur705ASlqTy4DCeYGDq~5rkcjEWIhxMkkgg_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33567628/e09a11-libre.pdf?1398578039=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTurismo%20Accesible%20Importancia%20de%20la%20Acce.pdf&Expires=1708901744&Signature=DBoyNmbmnRVJHGB7kVeAXwOFtk2AZ1TtfhQrPaSPBD4pyLMJvQMp8ktxm0blYqYfb3itggYXinpcRwcHM8~AFOsJ07IHYhaNQdkCqHOckXvllEeBU~MQA3xv1vejHsX9NxvIsgc1qXFglLa~~XJomQwWdGyuCwNQ9LBkYpJ1PjTcLUjsOgxdR9f3Ry3J1aIH13ltMoxYs3j1WkBMLKXg2lbo7xWiyQD0ACrF5esdnd5W-drd1oiqn9Mrpy8k5Bh0y5edRcvWvZjDNSkgGNaH58VzbfYPvWz0cQ2eC0Z00ATJR0meFG2Bur705ASlqTy4DCeYGDq~5rkcjEWIhxMkkgg_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA) >

FINKELSTEIN, V. (1980). *Attitudes and Disabled People: Issues for Discussion*. Nueva York: World Rehabilitation Fund.

FRAIZ BREA, J.; ALÉN GONZÁLEZ, M. y DOMÍNGUEZ VILA, T. (2017). *La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos*. Disponible en: < https://www.researchgate.net/profile/Elisa-Alen/publication/228738766_LA_ACCESIBILIDAD_COMO_OPORTUNIDAD_DE_MERCADO_EN_EL_MANAGEMENT_DE_DESTINOS_TURISTICOS/links/0f3175372283531710000000/LA-ACCESIBILIDAD-COMO-OPORTUNIDAD-DE-MERCADO-EN-EL-MANAGEMENT-DE-DESTINOS-TURISTICOS.pdf >

GARCIA LOPEZ, R. (2016). Cambios en las necesidades de los turistas. Disponible en: < <https://www.aprendedeturismo.org/cambios-en-las-necesidades-de-los-turistas/> >

GIL, V. y CAMPO DE FERRERAS, A. (2006). Caracterización morfológica sectorizada del río Sauce Grande, provincia de Buenos Aires, Argentina. *Revista Geográfica de Valparaíso*, N°38, pp. 19-28. Disponible en: http://www.academia.edu/169568/Caracterizaci%C3%B3n_morfol%C3%B3gica_sectorizada_del_r%C3%ADo_Sauce_Grande_provincia_de_Buenos_Aires_Argentina

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. y MENDOZA TORRES, C. (2014). Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta. México, DF: McGraw-Hill Interamericana. Sexta Edición.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C. y BAPTISTA LUCIO, P. (2006). Metodología de la investigación. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

INDEC. (2001). *Población por sexo según partido y localidad. Provincia de Buenos Aires*. Disponible en: https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/cnphv2022_resultados_provisionales.pdf

INSTITUTO DE MAYORES Y ASUNTOS SOCIALES (IMSERSO) (2003). Plan de Accesibilidad 2003-2010. ACCEPLAN. Libro Blanco. “Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades”. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.

LATIESA, M. y PANISA, J.L. (2006). Turistas deportivos. Una perspectiva de análisis. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, N° 44, pp. 133-149. Disponible en: <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/31/31>

Ley N° 51. 2 diciembre de (2003). Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. España.

Ley N°22.421. 12 marzo de 1981. Conservación de la Fauna Silvestre de la República Argentina. Buenos Aires, Argentina.

Ley N°24.240. 22 septiembre 1993. Normas de protección y defensa de los consumidores. Honorable congreso de la Nación Argentina.

Ley N°25.675. 6 noviembre de 2002. Política Ambiental Nacional de la República Argentina. Buenos Aires, Argentina.

Ley N°10.592. 22 octubre de 1987. Régimen Jurídico Para Personas Discapacitadas. Buenos Aires, Argentina.

Ley N°22.351. 4 noviembre de 1980. Parques Nacionales. Buenos Aires, Argentina.

Ley N°22.431. 16 marzo de 1981. Sistema De Protección Integral Para Las Personas Discapacitadas. Buenos Aires, Argentina.

Ley N°24.240. 22 septiembre de 1993. Defensa al Consumidor. Buenos Aires, Argentina.

Ley N°24.314. 15 marzo de 1994. Accesibilidad Para Personas Con Movilidad Reducida. Buenos Aires, Argentina.

Ley N°25.643. 15 octubre de 2002. Ley Nacional De Turismo Accesible de la República Argentina. Buenos Aires, Argentina.

Ley N°36.378. 21 de mayo de 2008. CIDPD- Accesibilidad e Igualdad De Condiciones. Buenos Aires, Argentina.

Ley Provincial N°10.907. 24 mayo de 1990. Reservas, Parques y Monumentos Naturales de la República Argentina. Buenos Aires, Argentina.

Ley Provincial N°14.209. 14 de enero de 2011. Declaración de interés provincial al turismo. Buenos Aires, Argentina

LUQUE GIL, A. M. (2003). La evaluación del medio para la práctica de actividades turístico-deportivas en la naturaleza. *Cuadernos de Turismo*, N°12, pp.131-150. Disponible en:< <https://revistas.um.es/turismo/article/view/19111/18471>>

MARTINEZ-CORTIJO, F.J (2014). *Evaluación de la accesibilidad en los parques públicos de la ciudad de Valencia*. Disponible en:<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/66793/TOC_6200_01_01.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

MARTÍNEZ-CORTIJO, F.J. (2010). *Establecimiento de directrices en accesibilidad aplicables a áreas silvestres protegidas de Sudamérica. El caso particular del Parque Nacional de Iguazú (Argentina)*. Disponible en: < [Directrices en accesibilidad 2010 \(Martínez-Cortijo, F.J\).pdf](#)>

MENDOZA, H. (2023). El turismo aventura accesible en la Comarca Sierras de la Ventana, entrevista a prestador de Excursiones Del Belisario, 4 de julio.

MINTUR (2011). *Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Actualización 2011. Buenos Aires*. Organismo Nacional de Turismo de la Nación. Disponible en: <http://desarrolloturistico.gob.ar/subsecretaria/plan-federal-estrategico-de-turismo-sustentable>

MOLINERO, K. (2019). “Percepción de residentes y visitantes sobre el proceso de construcción de la imagen turística del espacio turístico conformado por Sierra de la Ventana, Villa Ventana y Saldungaray”. Directora Gallucci, Soledad. (Tesis de Grado). Disponible en: <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/5565>

MONDINO, L. (2013). “Propuestas turísticas-recreativas para diversificar la oferta de turismo naturaleza en Sierra de la Ventana”. Directora Mg. Haag, Ma. Isabel. (Tesis de Grado). Disponible en: <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/3315/TESIS%20mondino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MUNICIPIO DE TORNQUIST (2023). *Secretaria de Turismo del Municipio de Tornquist*. Disponible en: <http://tornquist.gob.ar/secretaria-de-turismo>

NAVARRO, J. (2023). El turismo aventura accesible en la Comarca Sierras de la Ventana, entrevista al prestador de excursión Juanjo Navarro Turismo Naturaleza y Almacén de Montaña, 6 de junio.

NAVARRO, J. (2024). La normativa de turismo aventura en la Comarca Sierras de la Ventana y en la Provincia de Buenos Aires, entrevista al prestador de excursión Juanjo Navarro Turismo Naturaleza y Almacén de Montaña, 16 de febrero.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2011). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)*. OMS, 2001. Disponible en: <http://www.who.int/classifications/icf/en/#>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2014). Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Disponible en: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/recomendaciones.pdf>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2016). *Turismo accesible para todos: una oportunidad a nuestro alcance*. Disponible en: <<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2016). *Panorama OMT del turismo internacional*. Disponible en: <<http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>>

RAMOS, A. (2017). *Potencialidad para el desarrollo de modalidades del turismo aventura (Bouldering y Coasteering) en Tandil, Argentina*. Disponible en: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/76962/Potencialidad%20para%20el%20desarrollo%20de%20modalidades%20del%20turismo%20aventura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RIVERA MATEOS, M. (2010). “Turismo activo en la naturaleza y espacios de ocio en Andalucía: Aspectos territoriales, políticas públicas y estrategias de planificación”. Director López Ontiveros Antonio. (Tesis Doctoral). Universidad de Córdoba. Departamento de Geografía y Ciencias del Territorio.

RODRIGUEZ NEGRI, G. (2014). “ruta temática de turismo aventura: una propuesta de ocio activo para la diversificación de la oferta turística en la Comarca Turística Sierras de la Ventana”. Directora Mg. Haag, Ma. Isabel. (Tesis de Grado). Universidad Nacional del Sur. Departamento de Geografía y Turismo. Disponible en: <<https://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/3315>>

RODRIGUEZ, C. (2009). *Gestión estratégica de un destino. La Comarca Turística de Sierra de la Ventana. Partido de Tornquist. Provincia de Buenos Aires*. Disponible en: <<http://condet.edu.ar/cndt/revistas/Condet%207.pdf#page=131>>

SANTOS PITA, M. (2009). *Una aproximación a la accesibilidad turística. Por un turismo para todos*. Disponible en: <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/7688/ROT_2_art_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SCHEIBEL, C. (2020). Riesgos y Oportunidades del turismo en 2020. *Hosteltur*, N° 20(296), pp. 52-64.

SECRETARIA DE TURISMO DE SIERRAS DE LA VENTANA (2023). *Temporada 2023 – Informe Anual Estadístico*. Disponible en: <

<https://www.sierradelaventana.com.ar/noticias-de-sierra-de-la-ventana/temporada-2023-informe-anual-estadistico/>>

SECTUR (2004). *Turismo alternativo. Una nueva forma de hacer turismo*. Secretaria de Turismo. Disponible en:<
<https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/340/1/Turismo-Alternativo-una-nueva-forma-de-hacer-turismo.pdf>>

Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires (2016). *Manual de Accesibilidad Turística. Turismo Accesible*. Buenos Aires: Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires.

TOBOSO MARTÍN, G. y GUZMÁN CASTILLO, F. (2010). *Cuerpos, capacidades, exigencias funcionales... y otros lechos de Procusto*. Disponible en: <
https://digital.csic.es/bitstream/10261/23229/1/MarioToboso-FranciscoGuzman_Politica-y-Sociedad-47-1.pdf >

WALTER, J. y PUCCI, F. (2007). *Aspectos humanos y organizacionales de la gestión del riesgo y las crisis en países periféricos*. Disponible en:<
<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/10681/1/La%20gesti%C3%B3n%20del%20riesgo%20y%20la%20crisis.%20J.%20Walter%20y%20F.%20Pucci%20-%20Introduccion.pdf>>

ZAMORANO CASAL, F. (2008). *Turismo alternativo servicios turísticos diferenciados*. Disponible en: <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/03/Turismo-Alternativo-Servicios-Tur%C3%ADsticos-Diferenciados-de-Francisco-M.-Zamorano.pdf>

Anexo

Formulario 1

DATOS DEL PRESTADOR TURÍSTICO Y ESTABLECIMIENTO	PREGUNTA	TIPO DE PREGUNTA	RESPUESTA	
	Nombre de la persona	Pregunta Abierta		
	Nombre del establecimiento	Pregunta Abierta		
	Ubicación (coordenadas)	Pregunta Abierta		
	Actividades ofrecidas	Pregunta Abierta		
	Servicios ofrecidos	Pregunta Abierta		
	Espacios donde se realizan las actividades	Pregunta Abierta		
	Capacitación y formación del personal actual, vinculadas a las temáticas de accesibilidad	Pregunta Cerrada	SI	NO
	Temáticas abordadas en las capacitaciones; y año de realización	Pregunta Abierta		

Formulario 2

CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS BRINDADOS POR CADA PRESTADOR TURÍSTICO	TIPO DE DISCAPACIDAD	TIPO DE PREGUNTA	PREGUNTA	RESPUESTA (SI/NO)
	DISCAPACIDAD MOTRIZ	Pregunta Cerrada	Disponibilidad de módulos sanitarios accesibles que pueden ser utilizados por todos los individuos del grupo familiar	
			Disponibilidad de un timbre de seguridad en el baño, para casos de asistencia y/o emergencia	
			Previsión de un recorrido a los sanitarios sin obstáculos, ni desniveles	
			Disponibilidad de un cambiador de bebes rebatibles, a una altura máxima de 0,75mts.	
			Disponibilidad de "ganchos" de pared para colgar muletas o bastones, a una altura de 1,20mts (al lado de lavatorios, inodoros y paredes cercanas)	
			Disponibilidad de al menos un (1) casillero para uso prioritario para discapacidad, de fácil acceso, señalizado con el Símbolo SIA y en formato Braille	
			Disponibilidad de mostradores de atención a doble altura (0,90mts público general y 0,75mts para personas en sillas de ruedas, personas baja talla)	
			Disponibilidad de sillas de ruedas para distancias extensas a transitar dentro del área natural o espacio donde se realicen las actividades turísticas	
			Cantidad de sillas de ruedas disponibles	Nº
			En caso de ofrecer actividad con duración de todo el día, existe la disponibilidad de mobiliario accesible (área de mesas y sillas, barras y mostradores) para la comida, por ejemplo almuerzo.	
			Posibilidad de volar parapente o tirarse por tirolesa sin barreras	
			Existencia de rampas móviles, durante las actividades	
Posibilidad de realizar cabalgas con monturas/ensilladas adaptadas				
Posibilidad de realizar senderismo adaptado en áreas naturales accesibles, en donde se puedan recorrer en sillas de ruedas o handbike				

Formulario 3

CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS BRINDADOS POR CADA PRESTADOR TURÍSTICO	TIPO DE DISCAPACIDAD	TIPO DE PREGUNTA	PREGUNTA	RESPUESTA (SI/NO)
	DISCAPACIDAD VISUAL	Pregunta Cerrada	Posibilidad de efectuar una primera aproximación a los espacios mediante el uso de un mapa táctil	
			Diseño de una maqueta/mapa táctil con el uso de diversas texturas y materiales, para que la persona con discapacidad pueda realizar un esquema mental del entorno del establecimiento o área natural. Favoreciendo la autonomía en su desplazamiento.	
			Incorporación de nuevas tecnologías para transmitir información, pudiéndose usar como autoguias. Por ejemplo: dispositivos con Bluetooth	
			Aceptación de perros guías, para el acompañamiento de personas ciegas	
			Disponibilidad de al menos un (1) casillero para uso prioritario para discapacidad, de fácil acceso, señalizado con el Símbolo SIA y en formato Braille	
			Disponibilidad de al menos un (1) casillero para uso prioritario para discapacidad, de fácil acceso, señalizado con el Símbolo SIA y en formato Braille	
			Posibilidad de realizar barranquismo, rapel y escalada en montaña adaptada	
			Disponibilidad de sillas de ruedas para distancias extensas a transitar dentro del área natural o espacio donde se realicen las actividades turísticas	

Formulario 4

CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS BRINDADOS POR CADA PRESTADOR TURÍSTICO	TIPO DE DISCAPACIDAD	TIPO DE PREGUNTA	PREGUNTA	RESPUESTA (SI/NO)
	DISCAPACIDAD AUDITIVA	Pregunta Cerrada	Disponibilidad de papel y lápiz/lapicera, en caso de ser necesario la comunicación escrita al momento de su arribo y durante la actividad	
			Disponibilidad de personal actual capacitado en lengua de señas	
			Año de capacitación	Año:
			Disponibilidad de elementos audiovisuales, tales como videos subtitrulados	

Formulario 5

CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS BRINDADOS POR CADA PRESTADOR TURÍSTICO	TIPO DE DISCAPACIDAD	TIPO DE PREGUNTA	PREGUNTA	RESPUESTA (SI/NO)
	DISCAPACIDAD COGNITIVA	Pregunta Cerrada	Dirigirse directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante. Brindar un trato a la persona de acuerdo a su edad, no infantilizar al mismo	
			Disponibilidad de cartelera y folletería con pictogramas, de lectura fácil	
			Disponibilidad de los discursos y explicaciones adaptados a visitante en particular, es decir utilizar lenguaje claro y sencillo para facilitar la comprensión. Por ejemplo, dividir las frases en partes, recurrir a ejemplos/comparaciones para que se entienda perfectamente aquellas frases complejas o largas. Asegurarse que la persona haya comprendido correctamente el mensaje; en caso de ser necesario volver a repetir.	
			Disponibilidad de cabalgatas adaptadas	
			Disponibilidad de actividades de senderismo en recorridos adaptados	

Formulario 6

	PREGUNTA	TIPO DE PREGUNTA	RESPUESTA	
OPINIÓN DEL PRESTADOR TURÍSTICO SOBRE EL TURISMO AVENTURA ACCESIBLE EN LA COMARCA SIERRAS DE LA VENTANA	Actividades de Turismo Aventura más demandadas por las personas con discapacidad en la Comarca Sierras de la Ventana	Pregunta Abierta		
	Actividades de Turismo Aventura que pueden realizar las personas con discapacidad en la Comarca Sierras de la Ventana	Pregunta Abierta		
	Tipo de discapacidad que se ha atendido (demanda)	Pregunta Cerrada	DISCAPACIDAD PERMANENTE	
			Discapacidad física (motriz)	
			Discapacidad sensorial:	
				Visual
				Auditiva
			Discapacidad cognitiva:	
			TDAH	
			Autismo	
Dislexia				
Síndrome de Rett				
DISCAPACIDAD TRANSITORIA				
Mujeres embarazadas				
Personas con movilidad reducida transitoria (muletas, enseyados, entre otros)				
Personas mayores, tercera edad (+65 años)				
Factores considerados fortalezas u debilidades para el desarrollo del turismo aventura accesible en la Comarca Sierras de la Ventana	Pregunta de opción múltiple	Disponibilidad de folletería en formato Braille		
		Disponibilidad de folletería en formato aumentativo (para personas con disminución visual)		
		Soportes de cartelería y paneles que no sean obstáculo para personas ciegas, o con disminución visual		
		Señalización en Braille		
		Diseño de maqueta/mapa táctil con el uso de diversas texturas y materiales, para que la persona con discapacidad visual pueda realizar un esquema mental del entorno del establecimiento. Favoreciendo la autonomía en su desplazamiento		
		Incorporación de nuevas tecnologías para transmitir información y ser utilizada con el fin de autoguiar. Por ejemplo, dispositivos de Bluetooth		
		Contemplación de la técnica del subtítulo en el material audiovisual, para las personas con discapacidad auditiva		
		Cumplimiento de la normativa vigente sobre la actividad turística de aventura (requisito obligatorio)		
		Disponibilidad de personal actual capacitado en lengua de señas		
		Previo al arbo e independientemente del tipo de discapacidad, se le consulta a la persona si posee alguna necesidad o requerimiento específico durante su visita		
		Módulos de estacionamiento emplazados en zonas llanas y señalizados		
		Disponibilidad de senderos adaptados		
		Disponibilidad de paneles interpretativos con datos explicativos, uso de letras grandes y relieves. Asegurando alto contraste con el fondo del cartel en las áreas naturales		
		Disponibilidad de elementos audiovisuales en los centros de interpretación del área natural		
		Disponibilidad de mapa táctil específico del área natural, para orientarse fácilmente		
		Disponibilidad plan de evacuación, aplicable a cada sector del área natural. Donde se defina el rol a desarrollar por el personal para asistir a las personas con discapacidad		
		Disponibilidad de sillas de ruedas		
		De las opciones consideradas anteriormente, cual o cuales son prioritarias a implementar dentro del corto plazo en la Comarca Sierras de la Ventana	Pregunta Abierta	