



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO

TESINA DE LICENCIATURA EN TURISMO



TÍTULO

**TURISMO ACCESIBLE EN BAHÍA BLANCA:
CELIACOS, UN SEGMENTO A INTEGRAR**

AUTOR

Tomás Cruciani

Director de tesina

Mg. Cecilia A. Rodríguez

BAHÍA BLANCA

2012

Agradecimientos

A mi Directora de Tesina, Magister Cecilia Rodríguez, por los conocimientos brindados, el asesoramiento y seguimiento constante durante la realización de la presente investigación.

A mis padres, Andrea y Jorge, mis hermanos Federico y Emiliano por acompañarme en la vida y brindarme el cariño y apoyo incondicional en todo momento.

A mi novia Claudia por tanto amor y compañía a pesar de la distancia.

A mis abuelos Pocho y Lela por tantos mimos y facilitarme la estadía en Bahía Blanca en estos años de estudios.

A mis amigos, por la compañía, los consejos y los buenos momentos compartidos, en especial a Frederike Urban por la colaboración en este proyecto.

A los celíacos de Bahía Blanca que realizaron los cuestionarios.

A los encargados y/o propietarios de los establecimientos gastronómicos de la ciudad que me permitieron efectuar los cuestionarios, especialmente al Rincón del Celíaco, CeliBahía, Big Six y Sottovento.

A la Asociación Celíaca Argentina, Asistencia al Celíaco de la Argentina Filial Bahía Blanca y al ex Secretario de Turismo de Entre Ríos Rodrigo Báez por toda la información que brindaron para que este trabajo sea posible.

INDICE

Contenidos	Páginas
MARCO METODOLOGICO	5
Fundamentación	6
Formulación de objetivos e hipótesis	7
Procedimiento para abordar la investigación	7
CAPITULO I: MARCO TEORICO	9
1. Turismo Accesible	10
1.1. Caracterización de las personas con discapacidad	12
1.2. Antecedentes Normativos Internacionales sobre Turismo Accesible	13
1.3. Marco Normativo Nacional sobre Turismo Accesible	14
1.4. Definición e importancia del Turismo Accesible	15
2. Celiaquía	16
2.1. La dieta	18
2.2. Hitos	21
2.3. Reglamentaciones de protección al celíaco	22
2.4. Antecedentes en la Provincia de Buenos Aires sobre Turismo accesible para celíacos	23
2.5. Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires	25
CAPITULO II: ANALISIS	27
1. Caracterización histórico-geográfica de Bahía blanca	28
1.1. Localización	28
1.2. Descripción geográfica	29
1.3. Análisis socioeconómico	29
1.4. El turismo en la ciudad	31
2. Oferta turística	32
2.1. Planta turística	33
2.1.1. Alojamiento	33
2.1.2. Gastronomía	33
3. Demanda turística	38
3.1. Característica y perfil de la demanda actual	39

3.2.	Demanda potencial	43
CAPITULO III: DIAGNOSTICO		48
1.	Diagnóstico de la oferta turística	49
1.1.	Alojamiento	49
1.2.	Gastronomía	50
2.	Diagnóstico de la demanda turística actual	52
3.	Diagnostico de la demanda potencial	52
4.	FODA	53
CAPITULO IV: PROPUESTA		55
CAPITULO V: CONCLUSIONES		64
CAPITULO VI: BIBLIOGRAFIA		67
CAPITULO VII: ANEXOS		70
1.	Anexo 1: Modelo de Cuestionario	71
2.	Anexo 2: Inventario Gastronómico Bahía Blanca	72
3.	Anexo 3: Modelo de Cuestionario	75
4.	Anexo 4: Logos sin TACC	76

Marco Metodológico

Fundamentación

Bahía Blanca, fundada el 11 de abril de 1828 y ubicada en el sudoeste de la provincia de Buenos Aires, es una de las principales ciudades portuarias de nuestro país. Emplazada en la llanura pampeana y en la zona norte de la Patagonia, se desempeña como un importante centro comercial, además de ser nodo ferroviario y carretero. También es centro de compras regional, sede de turismo de negocios y cuenta con un vasto patrimonio arquitectónico y urbano.

La ciudad posee un buen equipamiento, infraestructura y servicios pero aun no atiende las necesidades de los turistas o excursionistas celiacos que visitan la ciudad.

La celiaquía es la intolerancia permanente al gluten, conjunto de proteínas presentes en el trigo, avena, cebada y centeno (TACC) y productos derivados de estos cuatro cereales. Pueden padecerla tanto niños como adultos y se presenta en personas que tienen predisposición genética a padecerla. Por lo tanto aparece con más frecuencia entre miembros de la misma familia. Se estima que en Argentina 1 de cada 100 habitantes puede ser celíaco teniendo en cuenta las estadísticas 400.000 argentinos (el 1% de la población) y sus respectivas familias son potenciales consumidores de productos libres de gluten. El único tratamiento al día de hoy para la celiaquía es la total y estricta ausencia de gluten en la dieta.

Este trabajo surge como consecuencia de ser celíaco y estudiante de la Licenciatura en Turismo. Luego de seis años viviendo en Bahía Blanca puedo decir que la actividad turística ha tenido un importante desarrollo en la ciudad, y su oferta gastronómica acompañó de forma satisfactoria este proceso.

No obstante dicha oferta aún no atiende las necesidades de los celiacos de la ciudad y los que la visitan, ya que al demandar servicios gastronómicos, éstos no cuentan con al menos un menú para celíaco, salvo escasas excepciones.

Dentro de las múltiples tipologías del turismo, la celiaquía se encuentra dentro del Turismo Accesible, que según la Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643 define a este como el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración -desde la óptica funcional y psicológica- de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, este trabajo de investigación busca conocer la oferta gastronómica para celíacos en la ciudad de Bahía Blanca y de esta manera contribuir con la base de datos que confecciona la Secretaria de Turismo de la Provincia de Buenos Aires.

Formulación de objetivos e hipótesis

El objetivo general de este trabajo es “fomentar la accesibilidad para el segmento de celíacos en la ciudad de Bahía Blanca”.

Para poder lograrlo se elaboran los siguientes objetivos específicos:

- Conocer las necesidades del turista celíaco.
- Conocer y evaluar la oferta de establecimientos gastronómicos.
- Realizar un análisis de la normativa vinculada a la celiarquía.
- Conocer las características de la oferta gastronómica de Bahía Blanca para el segmento de celíacos.
- Conocer las características del segmento objeto de estudio.
- Elaborar propuestas que favorezcan la integración del segmento mencionado.

La investigación se guía sobre la base de la hipótesis “la ciudad de Bahía Blanca presenta dificultades para poder ser un destino accesible para celíacos”

Procedimiento para abordar la investigación

La metodología a aplicar en este trabajo de investigación será de tipo descriptiva y explicativa.

Roberto Hernández Sampieri y otros (2003:117) señalan que en el tipo de investigación descriptiva “...*el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos, esto es, decir cómo se manifiesta un determinado fenómeno*”.

Asimismo, los estudios descriptivos “...*buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos comunidades o cualquier fenómeno que se someta a un análisis*” (2003:117).

Los conceptos que se describirán son:

- Turismo
- Accesibilidad

- Turismo Accesible
- Celiaquía

Roberto Hernández Sampieri y otros (2003:126) establecen que el tipo de investigación explicativa “...va mas allá de la descripción de conceptos o fenómenos, o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales”.

Las técnicas utilizadas son:

- Análisis e interpretación de la bibliografía general y específica.
- Búsqueda e interpretación de legislación, estadísticas específicas e informes técnicos.

Los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron:

- Cuestionarios.
- Entrevistas.
- Observación directa.

Capítulo I:

Marco teórico

1. Turismo Accesible

El turismo es un fenómeno de alcance global que comporta múltiples beneficios tanto para los destinos como para los beneficiarios o usuarios de éste. Si bien éste se ha convertido en un recurso y en un derecho de las personas, su acceso se encuentra limitado debido a que ciertos sectores de la sociedad quedan excluidos de la práctica turística.

A nivel internacional existen una gran sensibilidad en torno al principio de igualdad de todas las personas y la no discriminación. Es así como Manuela Santos Pita y otros (2007:5) afirman que:

“...tanto la Organización de las Naciones Unidas como diferentes organismos internacionales muestran su enorme preocupación por los derechos de los discapacitados, deriva de la necesidad de abandonar la vieja tendencia protectora, con respecto a las personas con capacidades restringidas, por una más actual e integradora, consistente en tomar a estas personas como titulares de los mismos derechos que las demás personas”

La Organización Mundial de la Salud (OMS), citado por María Teresa Fernández Alles (2009), afirma que existen más de 500 millones de personas en todo el mundo con capacidades restringidas. Según la Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad 2002-2003, nuestro país cuenta con 2.886.443 personas discapacitadas.

Este segmento de población, que continua en crecimiento, participa con mayor frecuencia en las actividades turísticas recreativas, aunque muchas veces se ve limitada debido a la existencia de ciertos impedimentos en los destinos. Existen diferentes barreras que a diario deben superar las personas con capacidades limitadas, que van desde arquitectónicas hasta las actitudinales, impidiéndoles desenvolverse plenamente en el medio y disfrutar de su tiempo libre. Asimismo, un gran porcentaje de las instalaciones turísticas no proporcionan suficiente accesibilidad para satisfacer sus necesidades, pues las mismas no están adaptadas para tal fin provocando la insatisfacción de los usuarios con discapacidad.

En los últimos tiempos se ha alcanzado una integración mayor y como consecuencia de esto una conciencia social, que permite la movilidad de este segmento de demanda, convirtiéndose en uno de los nichos de mercado que generan interés en los planificadores de los destinos turísticos, como opción para diversificar la demanda turística.

Quien impulsó el concepto turismo para todos, fue Mary Baker, que en 1989, en el Reino Unido, publicó un reporte para el English Tourism Board denominado “Tourism for All”,

en el cual desarrolla una concepción más adecuada del término accesibilidad, al considerar que son las propias limitaciones de los servicios de naturaleza turística, los que comprometen la participación de una parte considerable de la ciudadanía en el ámbito de los viajes, por factores de tipo físico, psicológico, sensorial, cultural o social.

El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), a través de la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), se asocia por primera vez el término turismo al de accesibilidad. Esta declaración consideraba el turismo como un derecho fundamental e importante para el desarrollo humano (Pérez y Gonzales, 2003) y recomendaba a los estados miembros elaborar una reglamentación de los servicios turísticos apuntando a la accesibilidad turística.

Estas recomendaciones quedaron reflejadas en el documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en la Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990, donde plantea que en todos los países existe una gran proporción de personas con capacidades restringidas, con intenciones de viajar y que se encuentran impedidas porque las instalaciones no están acorde a su necesidad.

En el año 2005 la OMT aprobó la resolución A/RES/492(XVI) 10, denominada “Hacia un turismo accesible para todos” donde se establecen lineamientos básicos de accesibilidad que el sector turístico debe adoptar para lograr la igualdad de oportunidades. En primer lugar se define a la persona con discapacidad como: toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, posee limitada su capacidad de relación y tiene necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales o con otras afecciones médicas.

Dentro de los aspectos más relevantes, se encuentra la importancia de la información y publicidad turística, indicando por ejemplo, que en el material promocional debe estar detallados los servicios e instalaciones accesibles, incorporando signos para facilitar la interpretación, como a su vez establecer mecanismos que permitan que tanto los destinos turísticos, como las oficinas de atención al público y los sistemas de reservas sean accesibles a todos.

Por otro lado, se reconoce la necesidad de personal especializado, informado y preparado para afrontar las particularidades de este tipo de turistas.

1.1. Caracterización de las personas con discapacidad

En 1980, Organización Mundial de la Salud (OMS) elaboró una clasificación general de la discapacidad, denominada Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM).

A partir de CIDDM, se obtuvo una visión más abarcativa en cuanto a los conceptos de enfermedad-deficiencia-discapacidad y minusvalía. Por primera vez se identificó al entorno físico y social como un factor decisivo en la discapacidad, y a las propias deficiencias de diseño como las causantes de limitaciones y reducción de oportunidades.

La primera clasificación de la CIDDM parte de las consecuencias de la enfermedad o daño (factor intrínseco) hacia la siguiente progresión:

- 1) las deficiencias que se presentan en lo corporal, fisiológico u orgánico (exteriorizada)
- 2) las discapacidades, entendidas como las restricciones en la actividad de un individuo debido a cualquier deficiencia (objetivada)
- 3) las minusvalías, entendidas como situaciones desventajosas, derivadas de deficiencias o discapacidades, que limitan o impiden participar o desempeñar roles sociales en niveles considerados normales (socializada).

En 1980 el objetivo planteado por la CIDDM se centra en traspasar las barreras de la enfermedad y clasificar las consecuencias que ésta deja en el individuo tanto en su propio cuerpo, como en su persona y en su relación con la sociedad. Estas son algunas definiciones:

- Deficiencia: “es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica”.
- Discapacidad: “es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”.
- Minusvalía “es una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo o factores sociales y culturales)”.

La aplicación de la CIDDM supera los veinte años y su periodo de revisión se ha prolongado por casi una década; en el 2001 se ha producido una re conceptualización, no

se consideran los tres niveles de consecuencias de la enfermedad nombrados anteriormente, ahora se habla de funcionamiento (“referido a todas las funciones y estructuras corporales, la capacidad de desarrollar actividades y la posibilidad de participación social del ser humano”), discapacidad (“deficiencias en las funciones y estructuras corporales, las limitaciones en la capacidad de llevar a cabo actividades y las restricciones en la participación social del ser humano”) y salud (“elemento que relaciona a los dos anteriores”).

El objetivo principal de la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) heredera de la CIDDDM, es proporcionar un lenguaje unificado y estandarizado que sirva como punto de referencia para la descripción de la salud y los estados relacionados con la salud.

1.2. Antecedentes Normativos Internacionales sobre Turismo Accesible

En 1963 se celebró en Suiza el “Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas”, que dio el puntapié inicial para tomar conciencia sobre la existencia del concepto accesibilidad. A partir de ese momento muchas organizaciones Nacionales e Internacionales manifestaron su compromiso para mejorar la calidad de vida de este grupo de población.

Luego de la Declaración de los Derechos Humanos en 1975 se fue generando una conciencia sobre la dignidad e igualdad de derechos de las personas. Uno de los aportes de la Organización Mundial de la Salud fue la clasificación, aclarando los conceptos de deficiencias, discapacidades y minusvalías, desde el punto de vista médico y social.

El año 1981 se consideró como el Año Internacional de los Impedidos, con el objetivo de poner en marcha un plan de acción a nivel regional e internacional, enfocándose en la igualdad de oportunidades, la rehabilitación y la prevención de las discapacidades. Luego se fue avanzando en materia legislativa, se establecieron normas estándar sobre igualdad de oportunidades; se consiguió a través de la declaración de Barcelona (1995) que los gobiernos municipales garanticen los derechos de su comunidad, lograr modificar la imagen de las personas con discapacidad mediante campañas informativas y así mejorar la calidad de vida de la población local. Estos documentos marcaron un hito importante en la historia de la Accesibilidad y fueron creando una toma de conciencia.

1.3. Marco Normativo Nacional sobre Turismo Accesible

En 1981 se sanciona la Ley Nacional 22431, con la intención de establecer un sistema de protección integral de los discapacitados, esta normativa considera discapacitada a toda persona que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral.

Estas personas deberían tener los mismos derechos que el conjunto de la sociedad, sin embargo al intentar ejercer algunos derechos se ven limitados, por lo que es preciso adoptar medidas para lograr la igualdad de oportunidades. Es por eso que la Comisión Nacional Asesora trabaja para poder lograr esta integración y se basa en las normas uniformes propuestas por la Organización de las Naciones Unidas; uno de sus logros fue la incorporación a la Constitución Nacional en 1994 del Art. 75 inc. 23 que propone:

“...legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto a los niños, mujeres, ancianos y las personas con discapacidad”.

También intervino en la sanción y apoyo de distintas normas y leyes referidas al tema, una de ellas fue la Ley 24314 (1994), que modifica el capítulo IV y sus art. 20, 21 y 22 de la Ley 22314, de accesibilidad de personas con movilidad reducida al medio físico y establece como prioridad la supresión de barreras físicas en los ámbitos arquitectónicos, urbano y de transporte, ya sea existente o a futuro. Con la Ley 24901 se obtiene una cobertura a todas las necesidades y requerimientos de las persona con discapacidad, ya sea mediante obras sociales privadas y la posibilidad de las personas que no la tienen, de acceder a organismos estatales.

El marco normativo fue avanzando hasta lograr sancionar la Ley de Turismo Accesible N° 25643, basada en los criterios de la Ley N° 24314 y el decreto 914/97, la misma regula las agencias de turismo y su obligación con las personas de movilidad/comunicación reducida y sus acompañantes, de informar los inconvenientes que puedan surgir durante la planificación del viaje y servicios que serán prestados. Dicha ley es de suma importancia ya que define a este tipo de turismo y regula la actuación de las agencias de turismo, en cuanto a información y prestación de servicios.

Luego de aclarar los conceptos básicos, podemos destacar la definición del Art. 1 de la Ley Nacional de Turismo Accesible 25643/2002, que lo define como: “el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”.

También es importante destacar que la Secretaria de Turismo de la Nación desde el 2008 en conjunto con el Servicio Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud de la Nación, desarrollan una serie de acciones conjuntas con el fin de contribuir a la plena integración de las personas con discapacidad, publicando las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. Desde su lanzamiento, las han implementado en diversos destinos turísticos del país, logrando servicios cada vez más integradores. Fruto de este trabajo, realizaron las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. Las mismas guían el accionar de un amplio abanico de prestadores que brindan diversos servicios turísticos, a fin de lograr adaptación de los espacios y demás intervenciones físicas para reducir barreras arquitectónicas o comunicativas integrando a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

1.4. Definición e importancia del Turismo Accesible

Según la OMT, el turismo accesible es “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”. Es decir, posibilita que las personas con discapacidad permanente o temporal, cuenten con las condiciones adecuadas de seguridad y autonomía para el desarrollo de sus actividades en ámbitos físicos, en la prestación de servicios y en los sistemas de comunicación.

Estos conceptos materializados en la realidad cotidiana, provocan que aquellas personas con discapacidad, obtengan plena integración desde la óptica funcional y psicológica, mediante la práctica de actividades turísticas y de recreación, generando así satisfacción individual y social, en el destino que visita, creándose un hábitat integrador y de inclusión.

Considerando el turismo como un derecho inalienable del hombre, no siempre se comporta como tal, dado que aquellas personas que poseen alguna discapacidad, se encuentran con serias dificultades a la hora de ejercer este derecho.

Este tipo de turismo involucra a varios segmentos de la demanda, entre ellos al grupo de tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, personas pequeñas, discapacitados

temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales, viscerales y mentales); que según estadísticas generales de la OMS (1992), ascienden al 40% de la población mundial.

Debido a la amplitud del término turismo accesible, en el presente trabajo se abordará una discapacidad permanente de tipo visceral llamada celiarquía. Se estima según las estadísticas y estudios realizados en Argentina¹, que 1 de cada 100 habitantes son celíacos. Este segmento ve limitada la posibilidad de realizar turismo normalmente por las distintas barreras con las que se encuentran durante los viajes a la hora de realizar la dieta libre de gluten.

2. Celiarquía

La Enfermedad Celíaca (EC) es una condición permanente de intolerancia al gluten, la más frecuente en la especie humana, en individuos genéticamente susceptibles. Se caracteriza por una lesión de la mucosa del intestino delgado como resultado de una respuesta inflamatoria inadecuada ante la ingesta de gluten. Se presenta a través de una intolerancia alimentaria permanente al gluten, un conjunto de proteínas presentes en el Trigo, Avena, Cebada y Centeno (TACC), en los derivados de estos cuatro cereales y en la mayoría de los productos industriales que los contienen a través de los almidones, aglutinantes y estabilizantes. El sistema de defensa de los celíacos reconoce al gluten como “extraño” y produce anticuerpos o defensas contra el mismo. Estos anticuerpos provocan la lesión del intestino con destrucción o atrofia de su mucosa (capa interior del intestino), produciéndose una alteración en la absorción de los alimentos.

Es de destacar que puede afectar a cualquier persona, tanto a niños como adultos, varones como mujeres, y el único tratamiento posible consiste en una estricta dieta libre de gluten durante toda la vida, ya que la ingestión de pequeñas cantidades puede causar importantes trastornos, aún cuando la cantidad sea reducida (+ de 10 mg) y la persona no presente síntomas inmediatos.

Para padecer la celiarquía se requieren ineludiblemente tres protagonistas:

- La condición genética (constante absoluta)
- La ingestión del gluten (variable absoluta)
- La respuesta inmune/desorden inmunológico (constante o variable relativa)

¹ Asociación Celiaca Argentina 2012.

Su espectro clínico es variado y comprende las formas: clásica con síndrome de mal absorción y atípicas con diversas manifestaciones incluso extra intestinales a menudo oligo o mono sintomáticas como falta de crecimiento, baja talla, desnutrición, anemia crónica, infertilidad, epilepsia, ataxia, calcificaciones occipitales, aftas recurrentes en la boca, alteraciones en el esmalte dental, fracturas a repetición, caída del cabello, desarrollo puberal tardío, abortos espontáneos, menopausia precoz, dermatitis herpetiforme, esterilidad tanto en hombres como en mujeres, problemas neurológicos, entre otros.

También existe un grupo de pacientes sin ninguna manifestación clínica llamados silentes o asintomáticos, relacionados a familiares de celíacos y a pacientes con enfermedades asociadas pero también es posible hallarlos en niños o adultos de la población general. Se compara a la enfermedad como un gran iceberg, en el que la parte visible corresponde a pacientes que tienen síntomas clínicos (el 20%) los que se encuentra por debajo de la línea del agua son aquellos que no tienen diagnóstico o los llamados silentes (80%), que es la más frecuente (Revista Mundo Celíaco Año 3 N° 6, 2009).

Los análisis de anticuerpos en sangre no constituyen una prueba de la presencia o ausencia de la enfermedad celíaca. La biopsia intestinal es definitiva e imprescindible a la hora de confirmar el diagnóstico y permite observar la evolución de la enfermedad. El grado de evolución se determina otorgándole un rango de 1 a 4, siendo 4 el grado de mayor lesión intestinal.

La aparición de determinaciones serológicas altamente sensibles y específicas en los años 90 permitió ampliar el conocimiento y definir este espectro clínico. Los primeros anticuerpos fueron antigliadina y luego se incorporaron los auto anticuerpos: antiendomiso (EMA) Ig A y antitransglutaminasa (tTG) IgA.

Estos anticuerpos son de gran utilidad para seleccionar individuos a quienes realizar la biopsia intestinal en la población general o en poblaciones de riesgo asintomático u oligosintomática.

El diagnóstico de EC se confirma con la biopsia de intestino delgado. La clínica, los estudios serológicos positivos y la lesión intestinal son reversibles con la dieta sin gluten. El conocimiento de la magnitud de la EC implica el conocimiento de todas sus formas clínicas, en especial de estas formas ocultas.

Afecta ligeramente más a mujeres que a varones, es común a todas las culturas pero se ve con mayor prevalencia en aquellos pueblos que más consumieron trigo a lo largo de su

historia, es decir Europa y a los territorios que fueron sus dominios coloniales y culturales (Cueto Rua, Eduardo A., 2004). Es menos frecuente en los pueblos que hicieron lo propio con el arroz (Asia) así como en la América precolombina que consumió por milenios papa, mandioca y maíz hasta la conquista territorial y cultural.

El incremento del número de diagnósticos en la actualidad, se debe especialmente a la sospecha precoz en poblaciones con riesgo genético (familiares de celíacos y enfermedades autoinmunes) facilitada por la determinación de auto anticuerpos de muy alta sensibilidad y especificidad tales como Ac antiendomiso (EmA) y Ac anti transglutaminasa tisular (tTG).

También se han observado que las enfermedades autoinmunes se dan con mayor frecuencia en la población celíaca que en la población general y en aquellos se detectan mayor número de casos en adultos que en niños, 19 y 11% respectivamente.

“Con el tiempo y con los adelantos que se observan en los estudios del genoma humano, podríamos decir que al momento de la concepción se sabrá si será o no celíaco y en caso afirmativo, hasta podríamos aventurarnos a predecir la forma clínica que padecerá” (Cueto Rua, Eduardo A., 2004).

La EC presenta mal absorción de nutrientes calórico-proteicos, de vitaminas, minerales y oligoelementos y mayor consumo energético por el proceso inflamatorio. Esto condiciona un anormal crecimiento y desarrollo.

La rápida sospecha, el diagnóstico oportuno y una dieta estricta, sin TACC acompañada de “sabiduría familiar” y correctas pautas culturales, convierten lo que puede ser una grave y aún mortal enfermedad en algo que más se parece a “un modo de ser” (Cueto Rua, Eduardo A., 2004).

2.1. La Dieta

Los celíacos pueden comer todo tipo de productos naturales, ya sea frutas verduras y carnes, pero siempre que se manipulen y preparen con mucho cuidado. En cuanto a los alimentos y bebidas envasados y procesados, sólo podrán consumir aquellos que sean libres de gluten o sin TACC, y que hayan sido previamente analizados en los laboratorios autorizados. Para conocer estos productos, periódicamente el ANMAT publica un listado de alimentos libres de gluten.

En el año 2004 se incorporo al Código Alimentario Argentino la definición de los Alimentos Libres de Gluten, entendiéndose como tales aquellos que están preparados únicamente con ingredientes que, por su origen natural y por la aplicación de buenas prácticas en su elaboración, estén libres de harina de trigo, avena, cebada y centeno.

Es de vital importancia para el celíaco la rápida identificación de los alimentos que sean aptos para su consumo. Por esta razón tanto desde el Instituto Nacional de Alimentos (INAL) como de los distintos organismos vinculados a la celiarquía promueven la utilización de un símbolo al efecto de facilitar la detección de la aptitud del producto al momento de adquirirlo. En este sentido, la normativa nacional recientemente incorporo un nuevo logo (ver Anexo 4) para la individualización de los productos aptos.

Por otro lado, cabe mencionar que la Asociación Celíaca Argentina (ACA) incentiva a que, además de la leyenda y el nuevo logo, se utilice conjuntamente el símbolo (ver Anexo 4) que puede observarse en una gran variedad de productos aptos para celíacos.

Esta es una marca registrada por la Asociación, y el celíaco que adquiere un producto cuyo envase la presente, tiene la garantía de que lo puede consumir sin que le afecte a su salud. Por otro lado, existe el símbolo (ver Anexo 4) cuya propiedad es de la Sociedad Celíaca del Reino Unido y que es en nuestro país utilizado por Asistencia al Celíaco de Argentina (ACELA).

Las distintas organizaciones que trabajan en la defensa de los derechos de las personas celíacas, elaboran y publican anualmente listados oficiales con aquellos productos que son aptos para el consumo; asimismo, informan mensualmente qué alimentos han sido dados de baja y cuáles son los nuevos que ingresan al listado. Por lo tanto, todo lo que consuma una persona celíaca, debe estar en consonancia con las marcas publicadas tanto por las asociaciones de celíacos como por el ANMAT.

Contaminación cruzada con gluten:

Un celíaco puede comer una importante variedad de alimentos. Los naturales no tienen restricción, mientras que los envasados deben presentar logo de aptos. Sin embargo en el momento de la preparación de la comida, puede existir contaminación en los alimentos por errores en la manipulación (preparación, fraccionamiento, envasado, presentación). Por ejemplo, los cereales libres de gluten, pueden contaminarse con otros granos. Esto sucede cuando las empresas usan materias primas de aquellos productores que no tienen implementadas las prácticas adecuadas para la minimización del riesgo. En la industria de

la panadería, los productos libres de gluten son muy susceptibles de contaminación cruzada si en el mismo establecimiento se producen, procesan y/o se fraccionan alimentos que contienen gluten. Las maquinarias, utensilios, higiene de manos, indumentaria del personal, elementos de limpieza, esponjas, rejillas, y específicamente el polvo de harina en suspensión, pueden provocar contaminación en la producción.

En la cocina diaria, la contaminación puede producirse de manera muy corriente y sin advertirlo por contacto entre un alimento sin gluten con otro que sí lo contiene. Por ejemplo, cuando se utiliza el mismo aceite con el que se había cocinado alimentos rebozados con pan rallado tradicional de trigo; o se hierva arroz utilizando el mismo líquido en el que antes se había cocinado fideos a base de harina de trigo, o la misma olla sin antes proceder a la limpieza intensiva. Estos ejemplos demuestran que con solo utilizar pequeños utensilios como una cuchara en la preparación de alimentos con y sin gluten ya es suficiente para que se produzca una contaminación y, en consecuencia, ya no sea apto para que una persona con celiaquía lo consuma. La contaminación cruzada puede ocurrir tanto en la cocina diaria como en la de un establecimiento gastronómico.

Selección de alimentos:

- Alimentos prohibidos: son los alimentos que contienen gluten y se los puede encontrar en: granos, harinas y almidones de trigo, avena, cebada y centeno, salvado de avena y de trigo, germen de trigo, productos de panificación, pastelería, amasados y galletitas elaborados con harinas de TACC, pizzas, pastas, y bebidas realizadas con cereales como la cerveza y whisky.
- Alimentos dudosos: pueden o no contener gluten. Hay que prestar atención pues todos los productos industrializados pueden contener gluten. Por esto, es necesario controlar si aparece en el listado de alimentos para dieta de un celíaco con el ANMAT y las asociaciones de celíacos facilitan. Algunos de estos productos pueden ser: pasta dental, aderezos, helados, mermeladas, quesos, caramelos, chocolates, cereales, té, yerba mate, yogurt, caldos, salsas, entre otros.
- Alimentos aptos: esta categoría reúne aquellos alimentos que son aptos para la dieta de una persona celíaca. Por lo tanto, pueden ser consumidos ya que no contienen gluten. Estos son todos los alimentos en su estado natural como: frutas, verduras, legumbres, arroz, hierbas frescas, todo tipo de carnes, mariscos y huevos. Es importante aclarar que, generalmente, las primeras marcas de azúcar, manteca, leche fluida, aceite y vinagre,

gaseosa y agua mineral, vino champagne y sidra; elaboran productos aptos. Harinas permitidas: fécula/almidón de maíz y maicena, fécula/almidón de mandioca, fécula/almidón de papa, harina de maíz o polenta, harina de arroz, harina de garbanzos, harina premezcla, harina de algarroba, de soja, sorgo, quínoa y arvejas. Todas deben ser analizadas y certificadas como aptas.

2.2. Hitos

La celiacía reconoce al menos 4 “hitos” que han cambiado su historia:

- 1) Samuel Gee, quien en 1888 hizo una descripción minuciosa de la enfermedad, que hoy, con mínimas observaciones, sigue siendo de sorprendente precisión, vigencia y utilidad, lo que demuestra que es una enfermedad de vieja data.
- 2) Dicke y Van de Kamer, quienes en 1950 demostraron que el alimento causante de este cuadro era el trigo. Luego avena cebada y centeno. Estos investigadores permitieron por primera vez un tratamiento eficaz de la celiacía.
- 3) Las Asociaciones Celíacas, quienes en la búsqueda y/o construcción de un mundo mejor para los celíacos, cambiaron la historia del tratamiento y el modo de ver la celiacía. Estos grupos se inician en Inglaterra como Sociedad Celíaca en el año 1968. En La Plata a fines de 1978 se funda el primer grupo argentino como Club de Madres de Niños Celíacos, que fuera la base de la Asociación Celíaca Argentina (ACA) y en Buenos Aires a fines de 1983 se funda Asistencia al Celiaco de la Argentina (ACELA). En Argentina estas asociaciones sin fines de lucro brindan atención, contención, información y capacitación a toda la comunidad celíaca y asesoran con ese fin a las autoridades y organismos nacionales, provinciales y municipales. Entre las actividades que realizan se pueden destacar: elaboración anual de la Guía de Alimentos y Medicamentos y sus actualizaciones mensuales, reuniones informativas mensuales y semanales, talleres de cocina, asistencia a celíacos de escasos recursos, encuentros nacionales de celíacos, organización de charlas y jornadas informativas con diferentes profesionales, asesoramiento a empresas, reuniones periódicas con organismos estatales, colaboración con los organismos oficiales en la fiscalización de los alimentos, asesoramiento a celíacos de Latinoamérica y compras comunitarias para sus asociados.
- 4) Los autoanticuerpos, cuyo descubrimiento permitió la sospecha diagnóstica, el seguimiento y pesquisa de EC simplemente con un análisis de sangre.

2.3. Reglamentaciones de protección al celíaco

El 5 de mayo del 2011 en el marco del Día Internacional del Celíaco, la presidenta de la Nación reglamentó la Ley 26588, sancionada en diciembre de 2009, que garantiza a los pacientes mejores estándares de calidad alimentaria. Las prestadoras médicas deberán dar cobertura a los celíacos en la detección, el diagnóstico, el seguimiento y tratamiento. La ley establece la cobertura de las harinas y premezclas libres de gluten. El Instituto Nacional de Alimentos (INAL) hará un estudio nutricional de lo que consume un paciente celíaco que luego se valorizará y se lo comparará con el de un ciudadano no celíaco. Las obras sociales, las entidades de medicina prepaga y las entidades que brinden servicios médicos deberán pagar el 70 por ciento de la diferencia entre ambos por mes. El Estado garantizará la cobertura a los pacientes que no tengan prestadores de salud. Dentro del paquete de ayuda alimentaria, el Ministerio de Desarrollo Social promoverá acuerdos para la provisión de las harinas y premezclas libres de gluten a todas las personas que estén en situación de vulnerabilidad. Se incorporaron al Programa Médico Obligatorio (PMO) el análisis para la detección de la celiacía a través del marcador sérico IgA y la biopsia del duodeno proximal. El Ministerio además entrega kits de diagnósticos en 95 hospitales de todo el país. En ese sentido, se elaboraron guías nacionales para el diagnóstico y tratamiento. Estas guías describen la enfermedad, los síntomas, las formas de diagnóstico, el tratamiento a seguir, consejos sobre alimentación y precauciones a tener en cuenta a la hora de preparar alimentos o comer fuera de la casa. La ley declaró “de interés nacional” la atención médica y la investigación clínica y epidemiológica de la enfermedad, la capacitación profesional para su detección temprana, diagnóstico y tratamiento y la difusión y el acceso a los alimentos libres de gluten, además establece la cantidad de gluten permitida en los alimentos y la rotulación de los alimentos libres de gluten con su respectivo símbolo o leyenda.

El 21 de Abril de 2011 en la sesión de la Cámara de Senadores de la provincia de Buenos Aires fue aprobado por unanimidad un proyecto de Ley N° 10499 relacionado con la celiacía presentado por la senadora bonaerense, Edda Acuña. El proyecto de ley recientemente aprobado obliga a los establecimientos de venta al público, de autoservicios, bufetes, o bares de las estaciones de servicios, terminales de ómnibus y trenes en que se comercialicen o se sirvan alimentos a contar con un stock de provisión mínima aptos para las personas celíacas. También establece, para todas las empresas o industrias en las cuales se produzcan alimentos libres de TACC, la obligatoriedad de identificar los productos con

la sigla SIN TACC. El proyecto plantea un régimen con beneficios impositivos, como incentivo, para toda aquella empresa e industria que fabrique alimentos aptos para celíacos. Estos incentivos serán aplicados exclusivamente sobre los productos que sean debidamente certificados por laboratorios oficiales y rotulados. Se deberá incorporar a la celiarquía, en el Sistema Público de Salud como patología y en todas las prestaciones efectuadas por las obras sociales y por las empresas de medicina prepaga con la cobertura total sin seguro alguno. Por último, la ley propone realizar un registro de pacientes celíacos, obliga rotular a todos los medicamentos y garantizar la provisión de alimentos aptos en institutos de menores, cárceles, internados, comedores escolares.

Desde la Asociaciones Celíacas se está trabajando para que en un corto plazo la autoridad de aplicación reglamente la tan necesaria ley y que finalmente todos los celíacos de la provincia de Buenos Aires puedan alcanzar los beneficios que la normativa determina.

Desde el punto de vista del turismo accesible en las Directrices de Accesibilidad para Servicios Turísticos, en el capítulo de Directrices referidas a Accesibilidad Arquitectónica en Espacios Específicos y dentro de éstas en el apartado sobre restaurantes, se indica que la dirección deberá contemplar, dentro de la carta de menú, las opciones para personas celíacas, diabéticas y/u obesas.

Otro paso importante para los celíacos se dio en el 2004 cuando el ANMAT (Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica) incorporó al Código Alimentario Argentino la definición de Alimentos Libres de Gluten (art. 1382 bis-Capítulo XVII –CAA). La cual además establece las Buenas Prácticas de Manufactura en Establecimientos elaboradores de Alimentos Libres de Gluten. Dicha normativa incluye una serie de exigencias en pos de la seguridad alimentaria del celíaco, cuya puesta en práctica resulta poco rentable para los pequeños y medianos establecimientos gastronómicos, ya que los gastos requeridos para acondicionar la cocina de un establecimiento que pretenda contar con una oferta gastronómica para los celíacos, superan ampliamente la más optimistas de las demandas.

2.4. Antecedentes en la Provincia de Buenos Aires sobre turismo accesible para celíacos

Tandil

En el año 2009 se sanciona una ordenanza que faculta al Departamento Ejecutivo a elaborar un listado con los establecimientos capacitados por la Asociación Celíaca

Argentina Filial Tandil, que ofrecen un menú especial para celíacos, el cual se actualizará periódicamente. También prevé que el gobierno local firme convenios con ONG's, con el Gobierno Provincial y el Gobierno Nacional que concideran esta problemática y que difunda ampliamente los alcances de la norma, para fomentar el turismo de quienes padecen la enfermedad y dar un servicio a los vecinos de la ciudad que ven condicionada su vida social. La Ordenanza busca sortear un obstáculo importante para los que padecen la enfermedad: encontrar lugares que ofrezcan un menú especial, libre de TACC (trigo, avena, centeno y cebada). Tandil cuenta con un gran número de lugares, cuyo personal ha sido capacitado por la Asociación Celíaca Argentina Filial Tandil para la preparación de este tipo de alimentos. Tras la promulgación de la norma, el Departamento Ejecutivo deberá difundir ampliamente el listado de esos locales, actualizándolo en la medida que otros nuevos se vayan sumando.

Esta Ordenanza tiene particular importancia para el turismo, pues los grupos familiares con algún integrante que padece la enfermedad se ven obligados a tomar muchas precauciones antes de decidir una estadía, o directamente se decantan por ciudades que prevean la atención a celíacos. La nueva ordenanza viene a reforzar además la presencia de Tandil en la Red Argentina de Municipios y Comunidades Saludables, que integra desde el 27 de septiembre de 2004.

Tigre

El Municipio del partido bonaerense de Tigre firmó con más de 40 restaurantes de todo el distrito una "Carta Compromiso" para la implementación de un menú apto para celíacos, en mayo del 2011. Esta Carta Compromiso constituye la aceptación por parte de los restaurantes locales de disponer de una propuesta específica en sus menús con una opción de alimentos o recetas aptas para el consumo de celíacos.

“El hecho de que quienes viven en Tigre y quienes nos visitan tengan la posibilidad de ir a un restaurante, sabiendo que la comida cumple con las normas de seguridad desde el punto de vista sanitario, es reconfortante. Que 43 locales de Tigre hayan decidido sumarse a esta iniciativa para generar oferta gastronómica vinculada a la salud, incluye al que se siente excluido por los riesgos que genera la enfermedad" (Sergio Massa, Intendente Municipal).

Los restaurantes que adhieren a este compromiso recibieron capacitación sobre la seguridad alimentaria en lo que respecta a la manipulación de utensilios y elección de los alimentos, y todo lo referido al tema cuidados por celiarquía. Además, el Municipio de

Tigre les dará promoción y una identificación a cada establecimiento firmante para que el importante sector de la sociedad que padece la enfermedad celíaca cuente con opciones gastronómicas en un destino turístico integrado como lo es la Ciudad de Tigre.

Necochea

En el marco de las Segundas Jornadas Nacionales sobre el Plan Nacional de Accesibilidad y Turismo Accesible en Mar del Plata en septiembre de 2010, Necochea presentó el programa que llevó a la ciudad a ser el primer destino turístico sin TACC (sin trigo, avena, cebada y centeno).

El presidente del Ente Necochea de Turismo, Daniel Ferrelli, junto a la presidenta de la Asociación de Hoteles y Afines de Necochea, Claudia Calvo, y el presidente de Asociación Celiaca Argentina filial Necochea, Pablo Larsen, disertaron el viernes 17 en el encuentro que se realizó en Mar del Plata. Valoraron los procesos y resultados logrados desde la implementación del Plan en las distintas jurisdicciones, evaluaron su aplicación, intercambiaron experiencias y produjeron los ajustes necesarios.

Necochea fue declarada “Primer destino turístico sin TACC de Argentina” y tiene un listado con más de 45 comercios, entre los que se encuentran 15 hoteles con desayunos sin gluten gracias al acuerdo entre la Asociación de Hoteles y la Filial, además de almacenes, supermercados, granjas, fiambrerías, kioscos, dietéticas, heladería, restaurantes y parrillas.

2.5. Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires

Es importante destacar que la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires se encuentra abocada a la conformación de una base de datos, donde figuren aquellos establecimientos gastronómicos pertenecientes a los principales destinos turísticos de la provincia, que incluyan dentro de su menú, platos específicamente elaborados para personas celíacas, respetando las pautas, recaudos y medidas para la preparación de tales alimentos.

Dicha base de datos contiene 21 destinos analizados (Necochea, Tandil, Mar del Plata, Mar Chiquita, Tres Arroyos, Claromecó, Pinamar, Cariló, Miramar, Costa del Este, San Clemente del Tuyú, Luján, Balcarce, Bahía Blanca, San Pedro, Pilar, Monte Hermoso, Tigre, Las Flores, La Plata y Junín), habiéndose registrado 133 establecimientos que ofrecen productos sin TACC, de los cuales 3 corresponden a autoservicios, 2 a supermercados, 3 a mercados, 1 a almacén, 1 a granja, 3 a fiambrerías, 6 kioscos, 11 dietéticas, 3 parrillas, 1 vianda, 3 cafés, 54 restaurantes, 4 pizzerías, 13 hoteles, 3 cabañas,

1 apart, 1 hostería, 3 confiterías, 1 bar, 1 comida regional, 1 industria láctea, 1 cervecerías-picadas, 1 complejo, 1 comidas para llevar, 1 pastelería cacera, 8 heladerías y 1 resto-bar.

Será de gran importancia impulsar iniciativas tendientes a fomentar una mayor difusión, concientización e investigación sobre la enfermedad celíaca y aumentar la oferta de menús libres de gluten en la ciudad de Bahía Blanca, ya que según la base de datos mencionada anteriormente, la ciudad cuenta con un solo establecimiento que dentro de su menú presenta opciones para celíacos.

Capítulo II:

Análisis

1. Caracterización histórico-geográfica de Bahía Blanca.

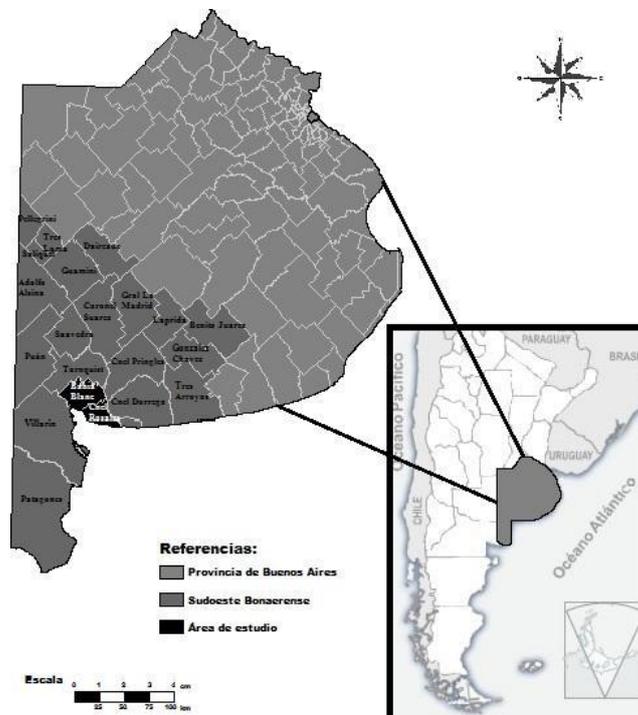
1.1. Localización

La ciudad de Bahía Blanca se localiza a los 38°, 44' de latitud sur, y 62°, 16' de longitud oeste, en el sudoeste de la Provincia de Buenos Aires.

Es la ciudad cabecera del Partido de su mismo nombre, ocupando una superficie total de 2300 km², limita, además, con los partidos de Coronel Rosales, Coronel Pringles, Tornquist y Villarino. Se puede acceder a la ciudad desde de Buenos Aires recorriendo la ruta nacional N° 3 hacia el sudoeste a lo largo de unos 680 kilómetros, además está conectada con el resto del país a través de las rutas nacionales N° 22, N° 33, N° 229 y ruta provincial N° 51.

Por otro lado, como consecuencia de una base productiva regional, se consolida como centro urbano proveedor de bienes y servicios de la zona circundante. Tanto su condición geográfica como la disponibilidad de materias primas, la convierten en asentamiento de importantes empresas, principalmente las relacionadas con el sector petroquímico y con lo agro-industrial (Figura 1).

Figura N° 1. Localización de Bahía Blanca.



Fuente: www.bibliotecadigital.uns.edu.ar

1.2. Descripción geográfica

El clima de la ciudad es templado de transición con temperaturas moderadas y alta variabilidad. Esto se debe a que Bahía Blanca se halla situada en una zona de separación de masas de aire de origen y características diferentes: una tropical marítima, caliente y húmeda; y otra de origen polar que, si bien proviene del mar, pierde parte de su humedad al llegar al continente.

En cuanto a las precipitaciones, el mayor registro se produce a fines de la primavera y principios del verano. Es importante considerar que durante los meses de enero y febrero se producen la caída de las mismas como consecuencia de las altas temperaturas que se registran.

La presencia del sistema de Ventania al noroeste de la ciudad, determina tanto el nacimiento de importantes ríos como el Sauce Chico y el Sauce Grande, que sin pertenecer al partido es la principal fuente de agua potable de toda la región; como también arroyos, entre los que se encuentran el arroyo Napostá Grande, el canal Maldonado y el arroyo Napostá Chico. Todos ellos desembocan en la cuenca atlántica y constituyen la principal oferta hídrica cercana a Bahía Blanca. A pesar de que poseen un escaso caudal, es importante destacar que tanto el arroyo Napostá Grande como los dos ríos presentan un curso de agua permanente.

La formación vegetal dominante es la estepa pampeana, con un grado de cobertura del 80%; se encuentran bosquecillos dispersos de chañares, algarrobos, quebrachillo y piquillín, la mayoría extinguida en el entorno al área urbana.

Con respecto a la fauna, en la región en general, se puede distinguir en la zona de lagunas patos, teros, garzas y flamencos. También existen roedores, comadrejas, zorro gris o de la pampa, hurón, zorrino común y perdices, entre otros. Finalmente, dentro de la riqueza ictícola marítima encontramos pescadilla, corvina, pejerrey, gatuso, lenguado, langostinos, rayas y mejillones como único ejemplar dentro de los moluscos.

1.3. Análisis socioeconómico

El último censo nacional reportó 301.531 habitantes (INDEC, 2010). Bahía Blanca es un importante centro comercial, de exportaciones de granos y lana del sur de la Provincia de Buenos Aires y petróleo desde la Provincia del Neuquén. Su puerto marítimo es uno de los

más importantes del país, siendo el único que tiene una profundidad natural de más de 10 metros. A lo largo de la bahía, los puertos son, Puerto Galván para petróleo y químicos, y Puerto Ingeniero White especializado en granos. Bahía Blanca cuenta con el más importante polo petroquímico del país ubicado entre ambos puertos. Además, la ciudad es el tercer nodo ferroviario más importante del país (después de Buenos Aires y Rosario), accediendo a ella numerosos ramales que la conectan con gran parte de la región pampeana y el norte de la Patagonia. El desarrollo del ferrocarril fue de gran importancia en el devenir histórico de la ciudad. Bahía Blanca es el mayor centro petroquímico del país, con una participación del 87% en la producción provincial y que concentra también el 64% de la producción nacional.

En torno a la Plaza Rivadavia, centro de recreación más antiguo e importante de la ciudad, se desarrolla la principal actividad comercial, bancaria, institucional y hotelera. La población se distribuye en forma compacta alrededor del radio céntrico en unos cien barrios, algunos de los cuales poseen marcadas características, sus propios núcleos comerciales, culturales y sociales.

Se destacan áreas residenciales como la Avenida Leandro N. Alem que nace en el Teatro Municipal y tras un largo recorrido se encuentra una amplia oferta gastronómica, pasa por el ingreso al Parque de Mayo y desemboca en la avenida de circunvalación. Los espacios verdes en la ciudad (parques, plazas y plazoletas) suman 113, entre los que pueden destacarse: el Parque de Mayo (el más grande de la ciudad), el Parque Independencia (donde se encuentra el jardín zoológico), el Paseo de las Esculturas, El Paseo de la mujer, la Plaza Rivadavia. La catedral neoclásica es el asiento de la Arquidiócesis de Bahía Blanca, que es sede metropolitana de algunas diócesis patagónicas, con territorio propio al sur de la Provincia de Buenos Aires.

Los museos incluyen al Museo del Puerto, Museo de Historia, Museo de Artes y Museo de Arte Contemporáneo.

En los últimos años el crecimiento urbano de la ciudad ha hecho que se poblaran zonas nuevas en donde se desarrolla también una importantísima actividad comercial como por ejemplo Avenida Cabrera en donde se encuentran situados entre otros comercios: el Bahía Blanca Plaza Shopping, El Shopping Paseo del Sol, e importantes concesionarias de automotores.

La comuna de Bahía Blanca ofrece los distintos ciclos y modalidades en educación: preescolar, Enseñanza General Básica (EGB), Polimodal, especial, terciario, profesional y artístico. El equipamiento educativo comprende un importante número de establecimientos estatales y privados -dependientes de Provincia o Nación- que cubre la demanda actual.

Los establecimientos del nivel medio de la ciudad ofrecen distintas orientaciones: humanística, comercial, agropecuaria y técnica (con diferentes especializaciones). Es importante destacar que la enseñanza universitaria tiene un alcance regional. La propuesta de cursos académicos dictados en la Universidad Nacional del Sur y la Universidad Tecnológica Nacional es amplia y variada, habiéndose incorporado en los últimos años nuevas carreras y cursos de postgrado. Un análisis de la composición de los egresados de este nivel de enseñanza, demuestra que la mayor parte de los mismos pertenece a las carreras de índole científico - técnico y administrativo - contable, al mismo tiempo que las carreras humanísticas viene experimentando altas tasas de crecimiento en su participación en esa composición. Estas casas de altos estudios realizan importantes labores de investigación y extensión a través de convenios celebrados con otras universidades y organismos, tanto nacionales como extranjeros. Cabe señalar también que las mismas son sede de congresos, cursos y seminarios en diversas disciplinas que las convierten en referente de la región.

1.4. El turismo en la ciudad

Ubicada en un espacio geográfico estratégico, Bahía Blanca es el nexo de unión entre la Patagonia y la Pampa Bonaerense. Esta situación privilegiada la ha convertido en una ciudad de paso de turistas que vienen o van hacia la Patagonia.

Sin embargo, Bahía Blanca ha podido dejar de ser solo una ciudad de paso, ya que los turistas optan por quedarse más de una noche para poder disfrutar de su variada oferta como pueden ser:

- Circuitos turísticos ofrecidos por la municipalidad: Camino de la Historia, Fortineros, Laneras y Frigoríficos, Barrios y Parques, Los Museos, Patrimonio Verde Urbano, Los caminos del riel, Camino de los Puertos, Cabildo: Un Camino Rural y Camino de los Hoteles.
- Más de una veintena de museos que componen una amplia oferta. En la Noche de los Museos la mayoría de las salas abren sus puertas simultáneamente para mostrar lo mejor y más selecto de sus colecciones.

- El Teatro Municipal y los cines atraen visitantes de la región.
- Las Universidad Nacional del Sur, La Casa de la Cultura, el Centro Histórico Cultural Rondeau 29 e instituciones terciarias aportan otra mirada a la ciudad. La intensa actividad académica motiva la visita de numerosos estudiantes, destacados profesionales y prestigiosos científicos. Por esta razón Bahía Blanca es reconocida a nivel nacional e internacional como ciudad de congresos y seminarios.
- A lo largo del año se suceden también distintas actividades deportivas. Fútbol, básquet, automovilismo conforman un variado abanico de posibilidades, al que se suman otras manifestaciones de deporte, como por ejemplo, arquería, rugby, hockey, softball y carreras pedestres, entre otras. Es importante destacar el paso del Rally Dakar Argentina 2012, que arribo a Bahía Blanca el 1º de enero de 2012, proveniente de Mar del Plata y como punto de enlace hacia Santa Rosa, donde finalizo la primera etapa de esta competencia. Cabe destacar la importancia del club Olimpo que compite en la primera división del Futbol Argentino, así como también Weber Bahía Estudiantes que compite en la Liga Nacional de Básquet. Bahía Blanca fue elegida por la Federación Argentina de Vóleibol para ser sede del duodécimo Campeonato Mundial Menor Masculino, que se desarrolló entre el 19 y el 28 de agosto de 2011.
- Reconocido como la principal terminal portuaria de aguas profundas del país, el Puerto constituye uno de los paseos más interesantes. La fisonomía urbana, la gastronomía típica en sus cantinas, sus fiestas, sus tradiciones y el modo de vida junto al mar, conforman la particular identidad de los habitantes de Ingeniero White. Frente al Puerto, se encuentra la Reserva Bahía Blanca, Bahía Falsa, Bahía Verde que puede conocer a través de las excursiones embarcadas.

2. Oferta turística

La Organización Mundial del Turismo (1998:51) define a la oferta turística como:

“...el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”.

Desde la concepción actual, la oferta debe ser entendida como un todo, que constituye más que la simple suma de recursos turísticos. Contiene además los servicios turísticos y no turísticos, el equipamiento y la infraestructura.

Los recursos o productos turísticos constituyen la base sobre la cual se asienta la actividad turística, pero además está acompañada de otros componentes que hacen a la llamada “planta turística”, que es la condición para el desarrollo del turismo.

En esta investigación se analizan sólo los establecimientos que cuentan oferta gastronómica debido a que es el objeto de estudio de la misma.

2.1. Planta turística

Dentro del sistema turístico, se encuentra la planta turística que es un factor imprescindible para facilitar la práctica de la actividad.

Roberto Bullón (1991) afirma que la misma está conformada por todos los servicios que se ofrecen al turista y que se componen del equipamiento y las instalaciones.

El equipamiento turístico incluye:

“...todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos de la actividad turística” (Boullón, R., 1991:46).

2.1.1. Alojamiento

La ciudad de Bahía Blanca cuenta con 27 establecimientos hoteleros², de los cuales solo 4 poseen restaurantes y son analizados a continuación. A los fines del presente trabajo, se analizan aquellos hoteles que cuentan con servicio de restauración, por considerarse que son los que mayor incidencia tendrán en la estadía del turista celiaco.

2.1.2. Gastronomía

Bahía Blanca posee una amplia variedad de establecimientos gastronómicos. Existen 19 dietéticas que venden productos rotulados para celiacos, destacándose el Rincón del Celiaco que además comercializa productos de elaboración propia y 3 cadenas de supermercados que poseen góndolas con productos para celiacos.

Con respecto al transporte³, la empresa Andesmar y Via Bariloche son las únicas que en su servicio de ómnibus de larga distancia, solicitándolo con anticipación, ofrecen un menú para celiaco. En cuanto al servicio de trenes y aéreo no hay opciones para celiacos desde Bahía Blanca.

Para conocer la accesibilidad de la oferta gastronómica de Bahía Blanca para personas celiacas, se aplicó en el mes de noviembre de 2011 un cuestionario (ver Anexo 1) a

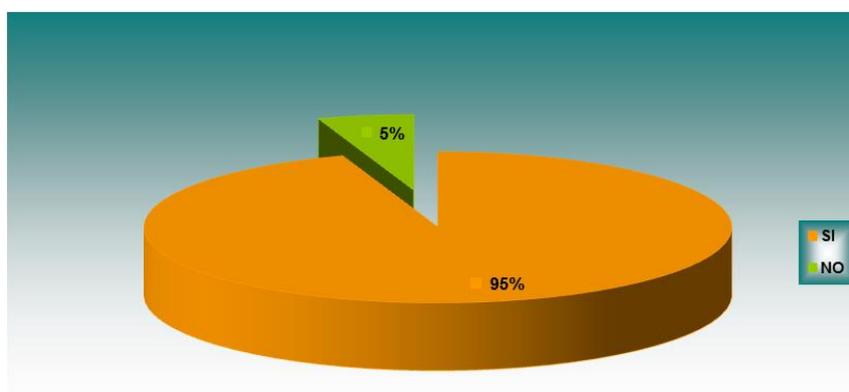
² <http://www.bahia blanca.gov.ar/turismo/guia-de-servicios.php>

³ <http://www.celiaco.org.ar/>

encargados, gerentes y/o dueños de 114⁴ (ver Anexo 2) establecimientos gastronómicos de la ciudad. Los mismos se dividen en distintas categorías: restaurantes, resto bares, cafés y confiterías, cantinas y marisquerías, comida vasca, comida oriental, pizzerías, patios de comidas, parrillas, tenedor libre, comidas rápidas, terminales de transporte, tanguerías y cervecería artesanal. Del procesamiento de las encuestas realizadas se obtienen los siguientes resultados:

La gran mayoría de los encuestados demostró tener conocimiento de la enfermedad celíaca, ya que el 95% respondió que sí y solo el 5% respondió que no.

Gráfico N°1. Conocimiento de la enfermedad celíaca.

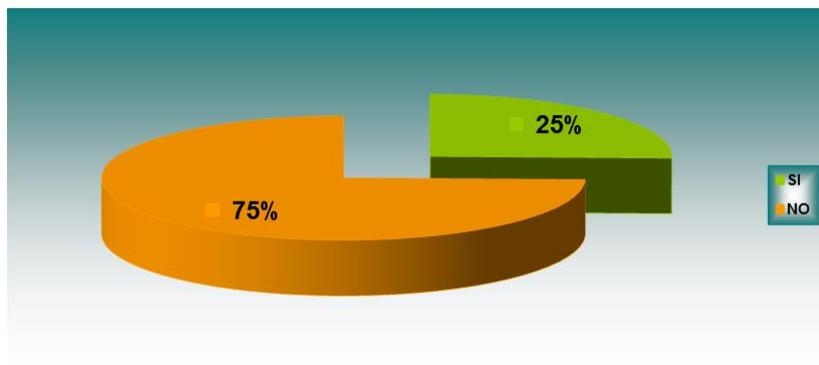


Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en el mes de noviembre de 2011.

Solo el 25% demostró tener algún conocimiento sobre las normativas referidas a la enfermedad celíaca a nivel nacional y/o provincial, mientras que el 75% no posee ningún tipo de conocimiento al respecto.

⁴ Inventario actualizado con trabajo de campo en base a datos brindados por la Dirección de Turismo de Bahía Blanca.

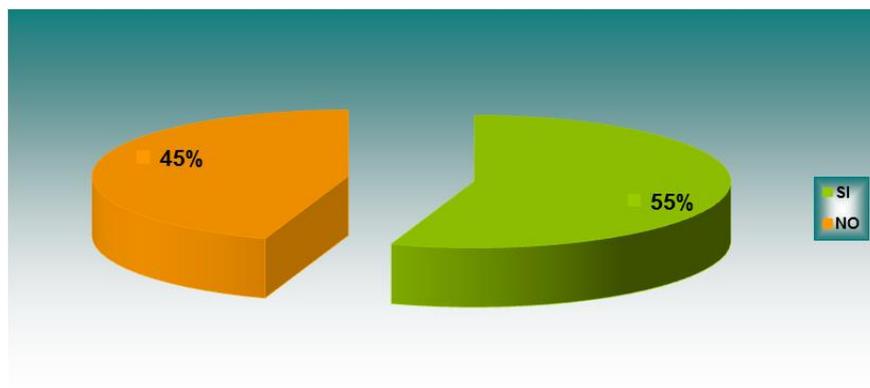
Gráfico N°2. Conocimiento sobre normativas de protección al celíaco a nivel nacional y/o provincial



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en el mes de noviembre de 2011.

En cuanto a la oferta de menú libre de gluten, un 55% afirma que ofrece al menos un menú apto para celíacos y un 45% contestó que no.

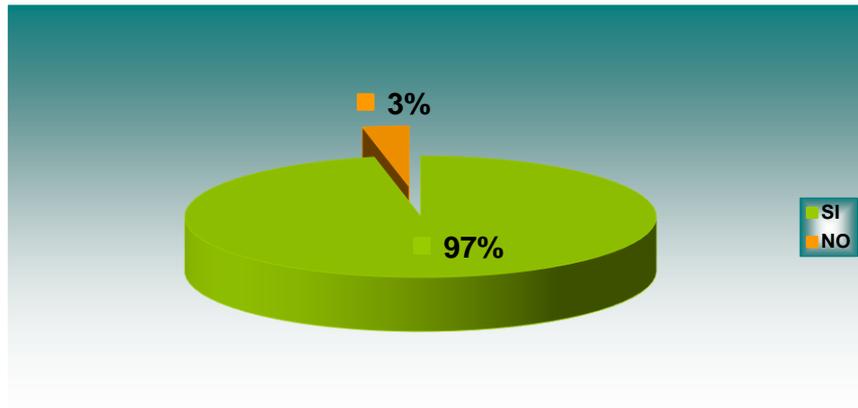
Gráfico N°3. Oferta de menú libre de gluten



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en el mes de noviembre de 2011.

Seguidamente, a quienes respondieron que ofrecen al menos un menú para celíacos, se les consultó si reciben capacitación en manipulación de alimentos libres de gluten. De ellos, el 97% afirma tener capacitación para manipulación de alimentos libres de gluten y sólo el 3% respondió que no.

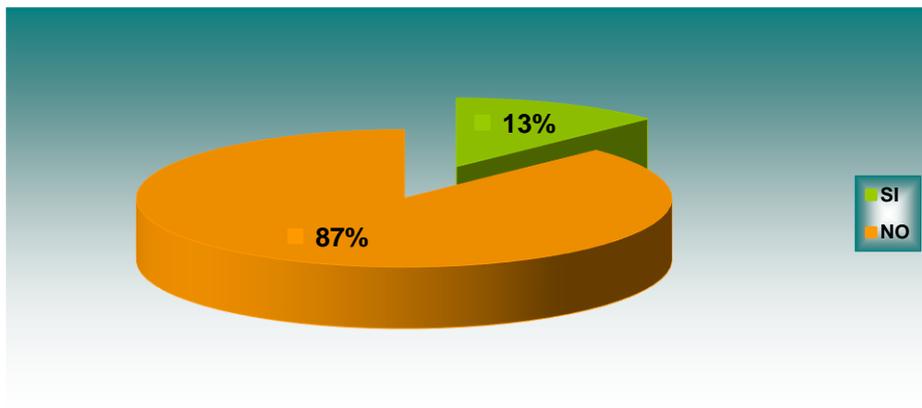
Gráfico N°4. Capacitación en manipulación de alimentos libre de gluten



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en el mes de noviembre de 2011.

Del total de los que afirman contar con al menos un menú para celíacos solo el 13% tiene algún logo y/o sello Sin TACC que identifique que en dicho establecimientos existen menús aptos para celíacos, el restante 87% no cuenta con un sello Sin TACC.

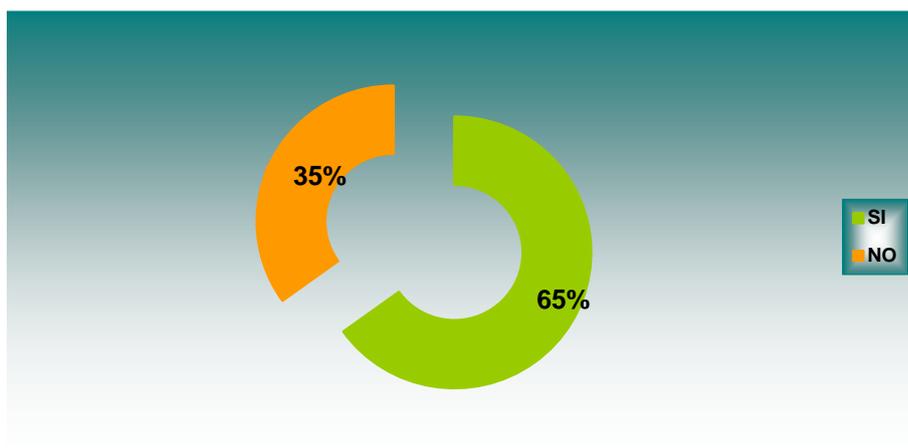
Gráfico N°5. Existencia de logo SIN TACC



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en el mes de noviembre de 2011.

Del total de los que afirman contar con al menos un menú para celíaco, el 65% mostro interés en aumentar la oferta de menús libre de gluten y el 35% respondió que no.

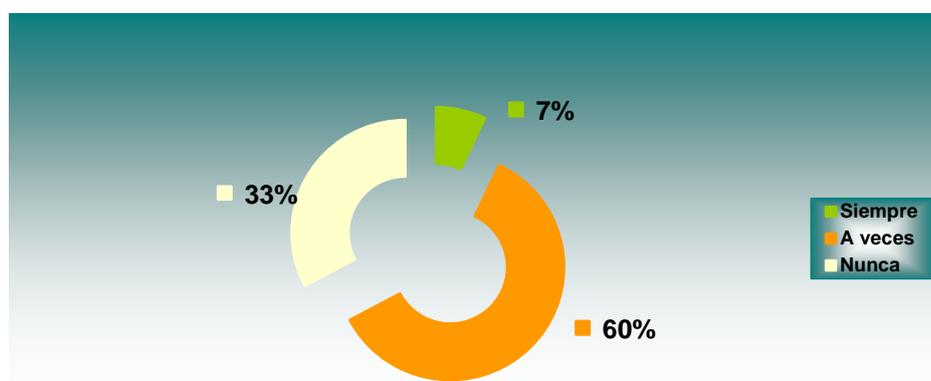
Gráfico N°6. Interés en aumentar la oferta de menús libre de gluten



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en el mes de noviembre de 2011.

Del total de los encuestados el 60% respondió que a veces concurren clientes celíacos, el 33% respondió que nunca y el 7% afirma tener siempre clientes celíacos.

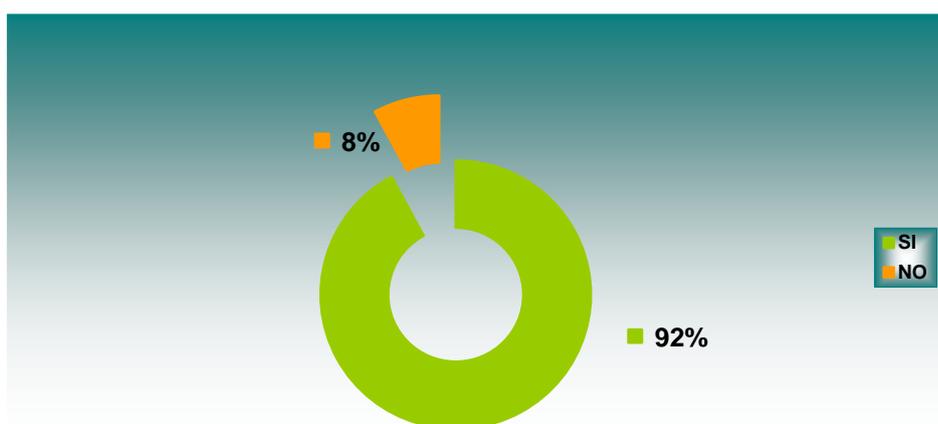
Gráfico N°7. Frecuencia de clientes celíacos



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en el mes de noviembre de 2011.

El 92% de los encuestados piensa que es importante que la gastronomía de Bahía Blanca sea accesible para celíacos y solo el 8% cree que no es importante.

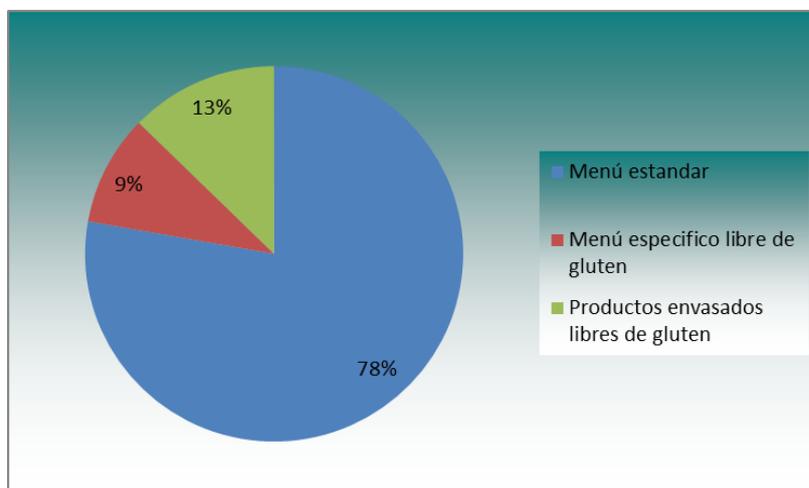
Gráfico N°8. Importancia de ser accesible para celíacos



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en el mes de noviembre de 2011.

Del total de los establecimientos que ofrecen al menos un menú para celíacos, se evidencia que el 78% ofrece un menú estándar (pollo, carnes, pescado y vegetales), el 13% productos envasados libres de gluten y solo el 9% ofrece al menos un menú específico para celíacos (fideos, pastas, pan, tortas y pastas).

Gráfico N°9. Tipos de menús libre de gluten



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en el mes de noviembre de 2011.

3. Demanda turística

La demanda de un producto o servicio es:

“...la cantidad del mismo que desea y puede realmente adquirir una persona en condiciones determinadas (...) Se componen de todos aquellos turistas que,

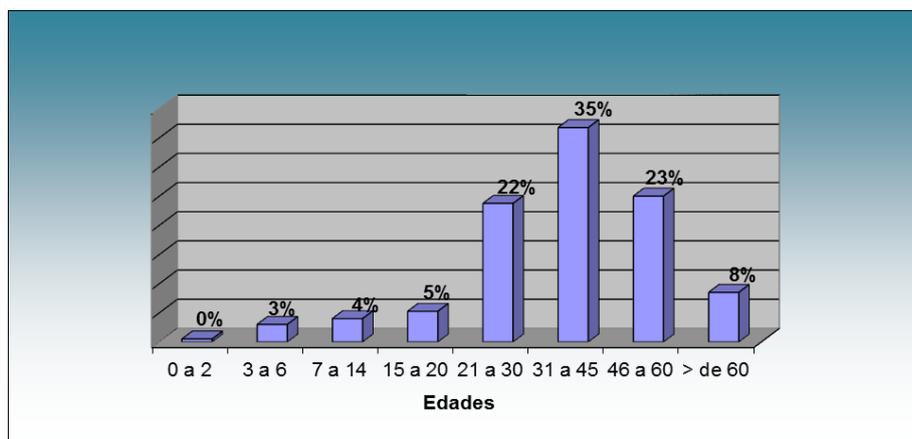
de forma individual o colectiva, se desplazan fuera de su domicilio habitual, motivados por los productos o servicios turísticos, con el objeto de cubrir sus necesidades de ocio, recreo, descanso, esparcimiento, cultura, etc. en sus periodos vacacionales” (Iglesias Tovar, R., 1998:36)

3.1. Característica y perfil de la demanda actual

Para analizar las características y perfil de la demanda actual de Bahía Blanca, se tomaron los datos obtenidos de encuestas realizadas en marzo de 2011 por la Dirección de Turismo de Bahía Blanca en la Terminal de Ómnibus, en el puesto de informes de la Avenida Colon y Peatonal Drago y en acontecimientos programados que se realizaron en la ciudad en dicho mes. Del procesamiento de las encuestas realizadas se obtienen los siguientes resultados:

El segmento de edad de entre 31 a 45 años es el que más visita la ciudad con el 35% seguido por el segmento de entre 46 a 60 años con el 23% y en tercer lugar el segmento de entre 21 a 30 años con el 22%.

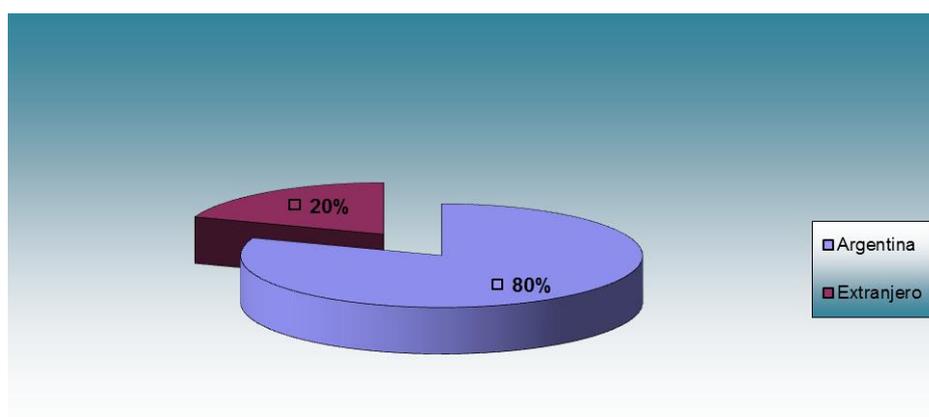
Gráfico N°10. Segmentación por edades



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de encuestas realizadas en el mes de marzo de 2011 por la Dirección de Turismo de Bahía Blanca.

La afluencia turística a la ciudad de Bahía Blanca está dada principalmente por turistas nacionales representando éstos un 80%; se observa así mismo un considerable porcentaje de turistas extranjeros.

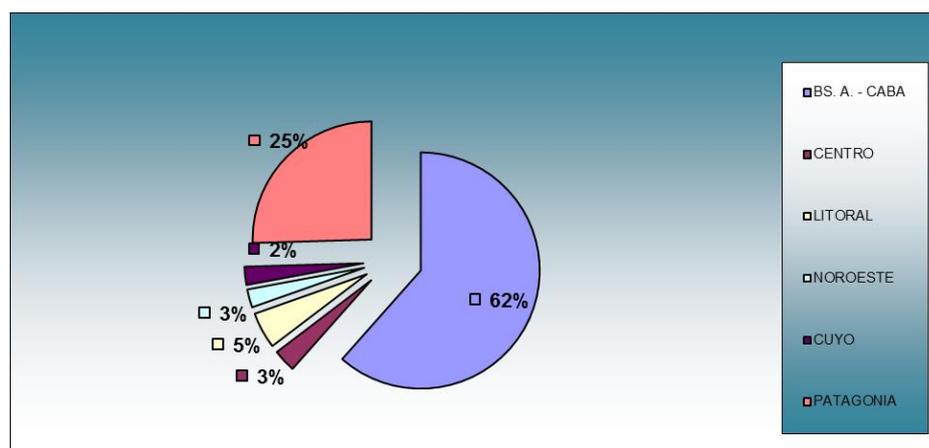
Gráfico N°11. Procedencia



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de encuestas realizadas en el mes de marzo de 2011 por la Dirección de Turismo de Bahía Blanca.

Con el objetivo de conocer en profundidad la procedencia de la demanda se consultó a los turistas cuál es su lugar de origen. Para una mejor lectura de la información se agruparon las Provincias por regiones de acuerdo a lo establecido por el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable del Ministerio de Turismo de la Nación. Como resultado de esto se obtiene que la Provincia de Buenos Aires junto con el CABA aportaron el 62% de la demanda nacional; se destaca también la participación de la región Patagónica con el 25% de los turistas.

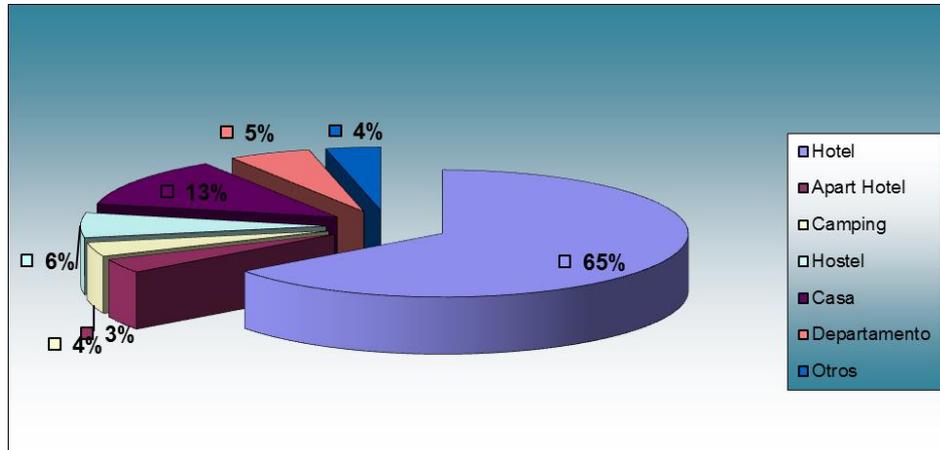
Gráfico N°12. Región donde reside



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de encuestas realizadas en el mes de marzo de 2011 por la Dirección de Turismo de Bahía Blanca.

Hostel 6% y Departamentos un 5% y por último Apart hotel 3%, Camping 4% y Otros un 4%.

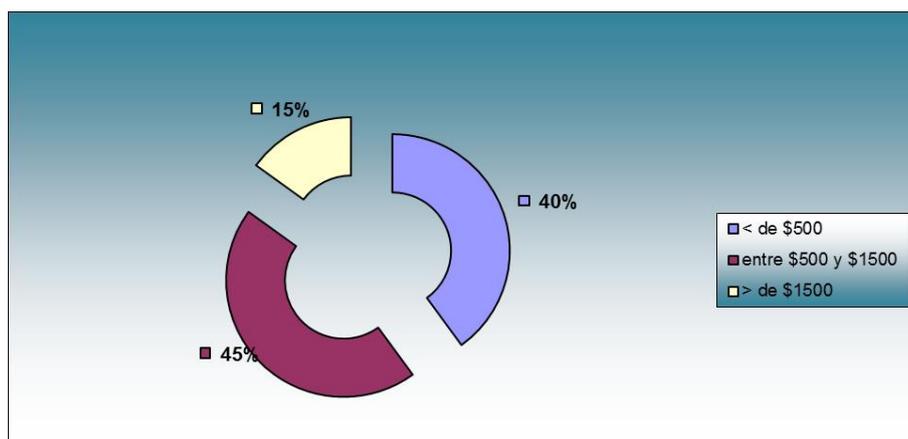
Gráfico N°15. Tipo de alojamiento



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de encuestas realizadas en el mes de marzo de 2011 por la Dirección de Turismo de Bahía Blanca.

El gasto promedio mayormente es de entre 500 y 1500 pesos en un 45% de los casos, menos de 500 pesos se da en el 40% de los casos y por ultimo más de 1500 pesos representa el 15% de los encuestados. Es decir, el 60% de la demanda gasta por encima de los 500 pesos por día.

Gráfico N°16. Gasto promedio

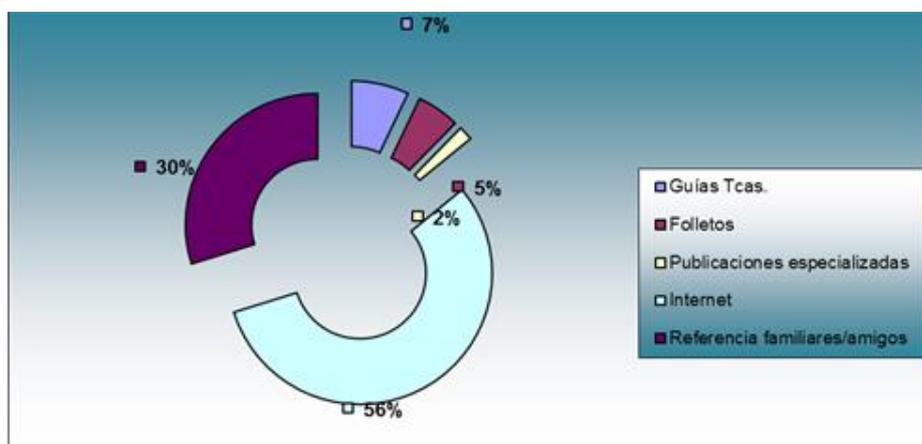


Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de encuestas realizadas en el mes de marzo de 2011 por la Dirección de Turismo de Bahía Blanca.

Finalmente se observa que los turistas que visitan Bahía Blanca en general (64%) no buscan información sobre la ciudad. Aquellos turistas que obtuvieron información previa a

su visita lo hicieron principalmente por internet (56%) seguido de las referencias de amigos y familiares (30%). Además son consultados guías turísticas, folletos y publicaciones especializadas.

Gráfico N°17. Medio de información



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de encuestas realizadas en el mes de marzo de 2011 por la Dirección de Turismo de Bahía Blanca.

3.2. Demanda potencial

Con el objetivo de analizar la demanda potencial para el segmento de turistas celíacos en Bahía Blanca, se estimó el total de dicho segmento a nivel nacional, provincial, regional y local. Teniendo en cuenta que en la Argentina 1 de cada 100 personas son celíacos⁵, existirían 400.000⁶ personas con la necesidad de realizar una dieta libre de gluten en todo el territorio nacional. Según estas estimaciones, en la provincia de Buenos Aires estaríamos hablando de 140.000⁷ celíacos; en el sudoeste de la provincia de Buenos Aires la cifra es de 3.500⁸ celíacos, sumado a los 3.000⁹ celíacos que se estima hay en la ciudad de Bahía Blanca.

⁵ Asociación Celíaca Argentina 2012.

⁶ INDEC Censo 2010.

⁷ INDEC Censo 2010.

⁸ Se tomaron los datos del INDEC según el censo del 2010 en los partidos de: Patagones, Villarino, Coronel Marina Leonardo Rosales, Monte Hermoso, Coronel Dorrego, Coronel Pringles, Tres Arroyos, Coronel Suarez, Saavedra, Tornquist, Púan, Guamini, Adolfo Alsina; todos pertenecientes a la región sudoeste de la provincia de Buenos Aires.

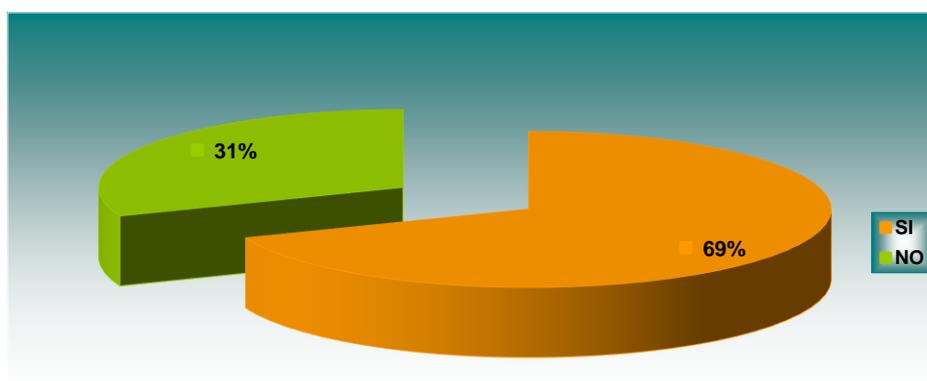
⁹ INDEC Censo 2010.

Estas cifras demuestran la existencia de un amplio y potencial segmento de mercado con necesidades de contar con menú sin TACC al momento de viajar.

Con el objetivo de analizar más detalladamente cuales son dichas necesidades para los celíacos de Bahía Blanca y que opinión les merece la accesibilidad gastronómica de este destino, se aplicó un cuestionario (ver Anexo 3) a 100 celíacos o familiares de los mismos en la ciudad. Del procesamiento de dicho cuestionario surgen los siguientes resultados:

El 69% de los celíacos encuestados en Bahía Blanca demostró tener algún conocimiento sobre las legislaciones vigentes vinculada a la enfermedad celíaca, el restante 31% no demostró conocimiento alguno.

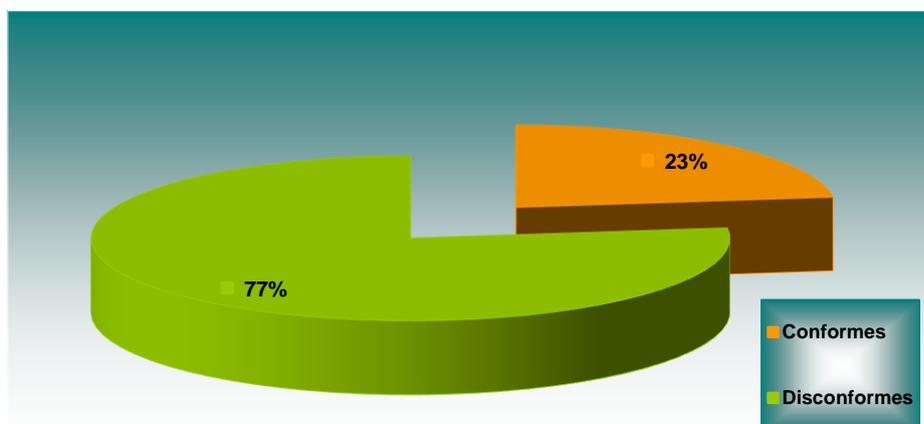
Grafico N° 18. Conocimiento de las legislaciones vigentes vinculadas a la enfermedad celíaca



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en los meses de marzo y abril del 2012.

Solo el 23% de los que poseen conocimientos acerca de la normativa vigente vinculada a la enfermedad celíaca, está de acuerdo o creen que son positivas para el bienestar de las personas que padecen esta enfermedad, el 77% está desconforme con las mismas.

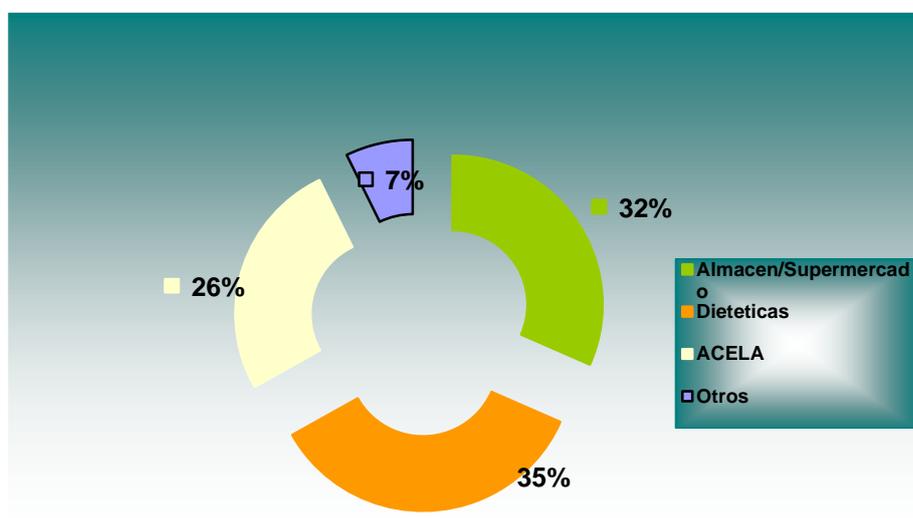
Grafico N° 19. Conformidad con las legislaciones vigentes vinculadas a la enfermedad celíaca



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en los meses de marzo y abril del 2012.

El 35% de los celíacos o familiares de los mismos adquieren productos libre de gluten en dietéticas, el 32% en almacén o supermercados, el 26% en ACELA y el 7% demanda otros.

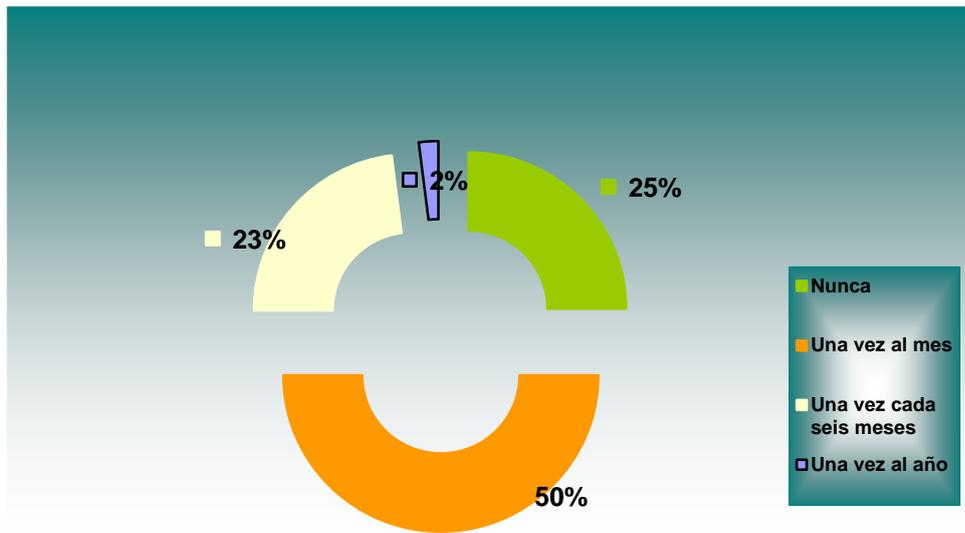
Grafico N° 20. Lugares donde los celíacos de Bahía Blanca adquieren productos libres de gluten



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en los meses de marzo y abril del 2012.

Ante la pregunta de con qué frecuencia los celíacos salen a comer en la ciudad, el 50% afirma salir a comer una vez al mes, el 25% nunca sale a comer, el 23% una vez cada seis meses y el 2% una vez al año.

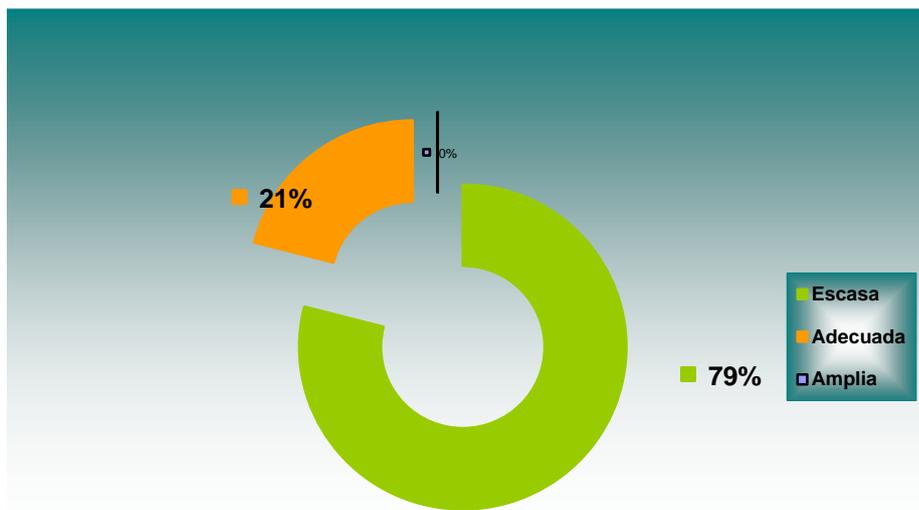
Grafico N° 21. Frecuencia con la que los celíacos de Bahía Blanca salen a comer en la ciudad



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en los meses de marzo y abril del 2012.

Luego de conocer la frecuencia con la que los celíacos de la ciudad salen a comer en la misma, se indago sobre la opinión que merecía la oferta gastronómica de Bahía Blanca para con los celíacos. Esta pregunta se aplico a los que respondieron salir a comer al menos una vez al año, una vez cada seis meses y una vez al mes. Nadie respondió que la oferta sea amplia, el 79% cree que es escasa y el 21% cree que es adecuada.

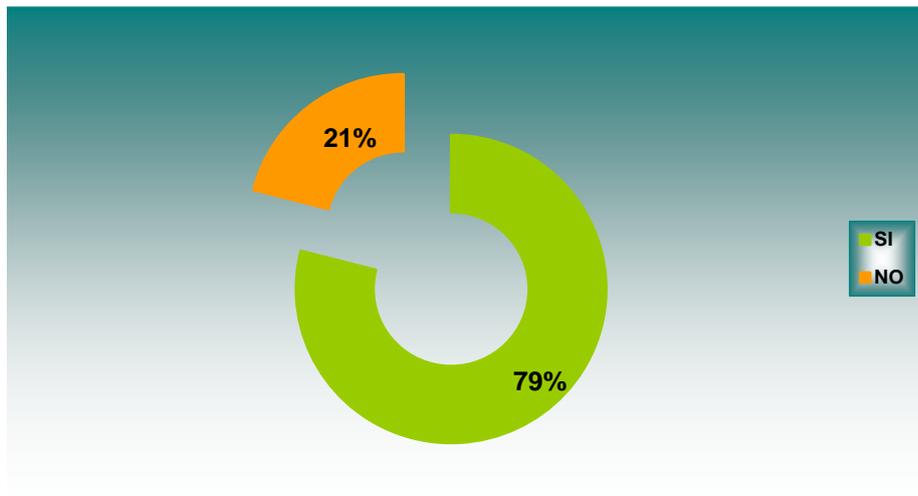
Grafico N° 22. Valoración de los celíacos de Bahía Blanca respecto a la oferta gastronómica para con los mismos



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en los meses de marzo y abril del 2012.

Por último se intentó averiguar si los celíacos de la ciudad tienen conocimiento sobre cuáles son las exigencias que deben cumplir los establecimientos gastronómicos que desean ser accesibles al segmento de demanda objeto de estudio de la presente investigación. El 79% poseen conocimiento acerca de las buenas prácticas de manipulación de alimentos libre de gluten y el 21% afirma no tener conocimiento de las mismas.

Grafico N° 23. Conocimiento de las buenas prácticas de manipulación de alimentos libres de gluten en establecimientos gastronómicos por parte de los celíacos



Fuente: Cruciani, T.E. Elaboración propia sobre la base de cuestionarios realizados en los meses de marzo y abril del 2012.

Los resultados más significativos de este estudio indican que el segmento analizado está disconforme con las legislaciones vigentes referidas a la enfermedad celíaca, además de valorar como escasa la oferta de menú libre de gluten que los establecimientos gastronómicos de la ciudad actualmente brindan.

Capítulo III:

Diagnóstico

1. Diagnóstico de la oferta turística

Para el diagnóstico de la oferta gastronómica de Bahía Blanca se realizó un trabajo de campo a través de un cuestionario, mediante el cual se buscó conocer si dentro del menú de cada establecimiento existían opciones para celíacos. Además se indagó que conocimiento poseían los dueños o encargados sobre el perfil, características y necesidades del segmento de demanda objeto de estudio de la presente investigación. El relevamiento realizado en establecimientos gastronómicos, también incluyó la oferta presente en los hoteles.

Es importante mencionar que la ciudad de Bahía Blanca se destaca dentro de la región por: ser el centro urbano proveedor de bienes y servicios de la zona circundante, es la ciudad de mayor tamaño poblacional del sudoeste de la provincia de Buenos Aires, está situada en una posición estratégica, posee uno de los puertos marítimos más importante del país, es el mayor productor petroquímico de la Argentina, tiene un amplio abanico de actividades recreativas que se suceden año tras año y se van sumando nuevas, y es centro comercial y educativo. Esto hace que la ciudad atraiga visitantes no solo de la región sino de todo el país y de distintas partes del mundo.

1.1. Alojamiento

De los 27 establecimientos hoteleros existentes en la ciudad solo 4 poseen restaurant, en los cuales se ofrece opciones para celíacos, en el desayuno con productos envasados libre de gluten, y en el almuerzo o cena con menús estándar. Es de destacar que los jefes de cocina del total de los establecimientos relevados, poseen conocimiento de la enfermedad celíaca así como de los cuidados en la manipulación de alimentos para eliminar la contaminación cruzada. Sin embargo, si bien creen que es importante ser accesible para celíacos, no se mostraron interesados a la propuesta de aumentar su oferta de menús libre de gluten (pregunta N° 7 del cuestionario), ya que consideran que es suficiente con el servicio que actualmente ofrecen. Solo dos de los cuatro hoteles incluyen en su servicio de desayuno americano, productos libres de gluten debidamente rotulados a la vista de los huéspedes. En el resto de los establecimientos dichos productos deben ser solicitados por el turista celíaco.

El alojamiento de Bahía Blanca no logra ser lo suficientemente accesible para el segmento de celíacos, si bien la predisposición de los encargados es buena en cuanto a eliminar las barreras para poder integrar a este segmento, no se ve reflejado en el servicio que ofrecen.

1.2. Gastronomía

Con respecto a los establecimientos gastronómicos propiamente dichos, sobre un total de 114 relevados, se puede establecer como generalidad que muy pocos presentan las condiciones óptimas para el desarrollo de un turismo accesible para celíacos.

En primer lugar, es importante destacar que la mayoría de los encargados tienen conocimiento de la enfermedad celíaca, debido a la gran difusión que viene teniendo esta problemática los últimos años en los medios de comunicación, el trabajo de las Asociaciones Celíacas y la difusión que generó la aprobación de la Ley Celíaca en el año 2009. No obstante, es bajo el porcentaje de los que conocen las características de las normativas vigentes referidas a la enfermedad celíaca.

Por otro lado, si bien el 55% dice ofrecer al menos un menú para celíacos, de los mismos el 78% ofrecen un menú estándar, y solo el 22% se esfuerza en ser accesible para los celíacos ofreciendo un servicio que incluye un menú específico libre de gluten o productos envasados libre de gluten.

La principal falencia de la mayoría de los establecimientos es la ausencia de comunicación visual a través del sello sin TACC sobre la existencia de un menú para celíacos, incluso esta situación se da en establecimientos que si cuentan con el mismo.

Los establecimientos que ofrecen menú específico libre de gluten, todos reciben siempre turistas celíacos. En cambio, la ausencia de oferta menú libre de gluten, la ausencia de identificación con sello sin TACC y la falta de interés del propietario en este segmento de la demanda, se relaciona directamente con los establecimientos que nunca reciben turistas celíacos.

Si bien la gran mayoría realiza capacitaciones en manipulación de alimentos libre de gluten y piensan que es importante ser accesible para el segmento objeto de estudio, no se evidencian acciones tendientes a la plena integración de las personas que padecen la enfermedad celíaca.

Lo expuesto anteriormente refleja un número considerable de falencias que se convierten en barreras sociales y del entorno a las que se tiene que enfrentar el turista celíaco. Existen excepciones dentro de la oferta gastronómica de Bahía Blanca que demuestran que con esfuerzo y buena voluntad no es imposible ser accesible para el segmento de estudio.

Figura N° 2. Menú libre de gluten en Big Six



Fuente: Cruciani, T. E. Fotografías obtenidas en el terreno, 2012.

Figura N° 3. Carta con menú libre de gluten en Sottovento

13



Piatti Speciali / Dietas Especiales

Diabéticos Avalado por ABADI (Asociación Bahiense de Ayuda al Diabético)

ENTRADAS	
SALPICÓN DE VERDES (rúcula, espinaca, achicoria, apio, lechuga, sal, pimienta, mostaza en grano, aceite de girasol y aceto balsámico).....	\$ 27,00
BRUSCHETTA DE BERENJENA, grillada con verdeo, tomates, champiñones, provenzal y albahaca.....	\$ 35,00
PRINCIPAL	
MERLUZA EN PAPILOTE, con aros de puerro, tomillo, limón, camarones, champiñones y rodajas de tomate.....	\$ 54,00
PECHUGA DE POLLO AL LIMÓN, con tomates y aros de cebolla asados.....	\$ 48,00
CRÊPES DE VERDURA con salsa filetto.....	\$ 45,00
POSTRES	
PLATO FRUTAL (variedad de frutas frescas de estación).....	\$ 19,00
FRUTILLAS MACERADAS en salsa de cítricos.....	\$ 26,00

Sin Glúten - Sin T.A.C.C.

Avalado por ACELA - Asistencia al Celíaco de la Argentina

ENTRADAS	
ENSALADA DE VERDES Y CAMARONES (mix de verdes, cherry, albahaca, camarones, aceto balsámico y aceite de oliva virgen).....	\$ 36,00
BRUSCHETTA DE BERENJENA, grillada con verdeo, tomates, champiñones, provenzal y albahaca.....	\$ 35,00
PRINCIPAL	
LOMO GRILLÉ con puré de papas o ensalada mixta.....	\$ 62,00
POLLO GRILLADO A LAS HIERBAS (ajo, perejil, ciboulette, albahaca y limón) con puré de calabaza.....	\$ 48,00
FILET DE MERLUZA con panache de verduras.....	\$ 48,00
POSTRES	
FLAN CASERO.....	\$ 20,00
FRUTILLAS MACERADAS en salsa de cítricos.....	\$ 26,00
HELADO DE DULCE DE LECHE o LIMÓN sin TACC - Envase especial de 200 ml.....	\$ 15,00

Caffè / Cafeteria - Blend italiano molido a la vista

CAFÉ O CORTADO.....	\$ 8,00
CAFÉ O CORTADO AMERICANO.....	\$ 10,00
CAFÉ O CORTADO DOBLE.....	\$ 12,00
CAFÉ "SOTTOVENTO", Tia Mariá, Berrita de Chocolate, Crema y Canela.....	\$ 18,00
"FRAPPUCCINO" - Café Frio (leche, helado, hielo, crema, chocolate y canela).....	\$ 17,00
TE Común o de Hierbas.....	\$ 8,00
TE Gourmet.....	\$ 10,00
Adicional Crema.....	\$ 2,00

Fuente: Cruciani, T. E. Fotografía obtenida en el terreno, 2012.

2. Diagnóstico de la demanda turística actual

Bahía Blanca recibe turistas con un marcado perfil: predomina el segmento de adultos¹⁰ de entre 31 y 60 años representando 58% de las llegadas vinculado al turismo de negocio y turismo de congreso y convenciones, además es importante el segmento de edad de entre 21 a 30 con el 22% de las llegadas relacionado con la presencia de la Universidad Nacional del Sur y otras numerosas instituciones educativas que se encuentran en la ciudad.

Se evidencia que la mayor parte de la demanda está constituida por turistas nacionales, sin embargo hay un considerable porcentaje de turistas extranjeros que visitan la ciudad que se corresponde con la instalación de numerosas empresas extranjeras en el polo petroquímico e industrial.

En su mayoría los turistas nacionales provienen de la provincia de Buenos Aires y Capital Federal, debido a que Bahía Blanca es el centro urbano proveedor de bienes y servicios de la región, está situada en una posición estratégica y es centro comercial y educativo sumado al amplio abanico de actividades recreativas que se realizan.

El rasgo que distingue a Bahía Blanca es el de ser una ciudad de paso o escala hacia otros destinos. El medio de transporte más utilizado es el ómnibus y el auto. En su mayoría no se alojan, y los que lo hacen mayormente elijen el hotel.

El gasto promedio es elevado y la gran mayoría no realiza consultas acerca de la ciudad; los que si realizan consultan, el medio de información que habitualmente utilizan es internet.

3. Diagnostico de la demanda potencial

En base a los datos analizados, se infiere que la demanda potencial está muy informada respecto a las legislaciones vigentes vinculadas a la enfermedad celíaca tanto por propio interés como por la difusión oficial de las leyes. Es importante resaltar, que la mayoría de los celíacos de la ciudad está en desacuerdo en el cumplimiento de dichas reglamentaciones. Además se deduce que la demanda posee buena educación alimentaria.

Respecto a los lugares donde los celíacos adquieren productos libre de gluten, se destaca la importancia de ACELA que realiza compras comunitarias para sus asociados y contribuye en la difusión de la enfermedad y brinda asesoramiento sobre la dieta libre de gluten.

¹⁰ Comprende de 31 a 45 años, 46 a 60 años, ambos segmentos representan en conjunto mas de la mitad de la demanda.

Además las dietéticas, los almacenes y/o supermercados también son lugares que comúnmente los celíacos acuden para proveerse de alimentos sin TACC, esto demostraría que existe una oferta amplia donde conseguir alimentos libres de gluten, no obstante en almacenes y/o supermercados se encuentra poca variedad de los mismos.

Finalmente se evidencia que la mitad de la demanda potencial sale muy poco o nunca a comer, esto podría ser debido a que un 79% de los celíacos encuestados afirmo que la oferta gastronómica de la ciudad para con los mismos es escasa y ninguno cree que es amplia.

4. FODA

Para concluir el diagnostico se elabora la matriz FODA, herramienta que permite determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, que de forma interna y externa afectan al destino turístico.

Las Fortalezas son aquellos elementos relevantes del destino que lo potencian y diferencian de la competencia. Las oportunidades son los factores positivos externos que influyen en el destino.

Las Debilidades son deficiencias o limitaciones propias del destino que afectan al mismo. Las Amenazas son los factores externos que influyen directa o indirectamente en el destino de manera desfavorable.

Fortalezas

- Núcleo y centro de compras de la región.
- Importante nodo de comunicación.
- Elevado número de acontecimientos programados, congresos y convenciones.
- Amplia oferta de alojamiento y gastronomía.
- Voluntad política de los entes públicos en lograr la accesibilidad.
- Presencia de instituciones de asistencia a celíacos.
- Existencia de opciones para celíacos en el servicio de desayuno de los hoteles relevados.
- Amplio conocimiento de la enfermedad celíaca por parte de los propietarios o encargados de establecimientos gastronómicos.

- Presencia de establecimientos gastronómicos con oferta específica al segmento de celíacos.
- Demanda potencial bien informada respecto a las legislaciones vigentes vinculadas a la enfermedad celíaca y con buena educación alimentaria.
- Demanda potencial que frecuentemente sale a comer.
- Baja estacionalidad del turismo accesible.

Debilidades

- Escasa oferta gastronómica accesible para el segmento objeto de estudio.
- Deficiencia en la difusión/concientización de la enfermedad celíaca.
- Insuficiente voluntad para lograr la accesibilidad para celíacos por parte de los hoteleros y gastronómicos.
- Insuficiente comunicación visual en establecimientos que cuentan con menú libre de gluten.

Oportunidades

- Tipo de cambio favorable al turismo receptivo.
- Auge e importancia del turismo accesible para celíacos en otros destinos de la provincia.
- Creación de un registro provincial de servicios turísticos accesibles para celíacos.
- Creación de nuevas declaraciones y legislaciones para la protección del celíaco.
- Amplia difusión de la enfermedad celíaca a nivel Nacional.
- Ampliación de la visión social del turismo, la responsabilidad social en los negocios turísticos, turismo inclusivo y socialmente responsable en el país y en el mundo.

Amenazas

- Existencia de tres listados de productos industrializados libres de gluten con diferencias de productos aptos.
- Ausencia de trabajo en conjunto de las dos Asociaciones Nacionales de celíacos.

Capítulo IV:

Propuestas

En base a los relevamientos realizados en la ciudad y las encuestas efectuadas a prestadores hoteleros y gastronómicos, podemos confirmar que Bahía Blanca presenta características deficientes para recibir personas celíacas; no obstante, la predisposición de la sociedad y empresarios locales hace pensar que esto se pueda revertir, ya que no se requiere de una gran inversión. Es por ello que se realiza la siguiente propuesta:

Programa compromiso por parte del sector gastronómico de la ciudad de Bahía Blanca con la accesibilidad turística para el segmento de celíacos

Etapa 1:

Proyecto de Ordenanza municipal

Tomando como antecedente el proyecto de ordenanza municipal del Municipio de Coronel Rosales UPR 47/10 y IVR 5/10.

Visto:

La Ley nacional N° 26588 y Ley provincial N° 10499 y sus respectivas modificatorias que abordan la problemática relacionada con los alimentos libres de gluten, destinadas a las personas que padecen la enfermedad denominada celiaquía; y

Considerando:

Que la ley 26588 mencionada en el visto de la presente establece en su artículo 1° lo siguiente: “Declarase de interés nacional la atención médica, la investigación clínica y epidemiológica, la capacitación profesional en la detección primaria, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad celíaca, su difusión y el acceso a los alimentos libres de gluten”;

Que la provincia de Buenos Aires sancionó la Ley 10499, la cual a su turno fue modificada por la Ley 12631 (sancionada con fecha 28/12/2000) y Ley 14129 (sancionada con fecha 21/04/2010); la cual contiene previsiones de similar naturaleza en torno a las personas afectadas por la celiaquía;

Que la Celiaquía está encuadrada dentro de las discapacidades viscerales.

Que la celiaquía es una enfermedad genética, caracterizada por la intolerancia permanente, total y absoluta, al gluten, proteína que se encuentra en el trigo, la cebada, el centeno y la avena;

Que se trata de un síndrome de mala absorción, determinado por la lesión que dichas proteínas producen en la mucosa intestinal, lo que conlleva a graves alteraciones nutricionales y metabólicas de estos pacientes.

Que por tanto, una dieta estricta sin gluten constituye el único tratamiento de la enfermedad celíaca y debe ser seguida durante toda la vida, tanto a los enfermos sintomáticos como a los asintomáticos;

Que es indispensable favorecer las posibilidades del paciente celíaco de consumir alimentos libres de componentes perjudiciales para la su salud;

Que para garantizar la igualdad de oportunidades para todos, en todos los ámbitos se requiere, además, de una normativa adecuada, la posibilidad del acceso a la información sobre dicho mal;

Que es necesario comunicar las precauciones, cuidados y atenciones al entorno social y familiar del celíaco;

Que el compromiso compartido y responsable permitirá la construcción de una vida más digna para todos los celíacos;

Que ninguna persona por padecer esta enfermedad debe sentirse socialmente discriminada;

Que en la ciudad hay una filial de la “Asistencia al Celíaco de la Argentina”;

Por todo ello se sugiere el siguiente:

PROYECTO DE ORDENANZA

Artículo 1º: Adhiérase al régimen establecido por la ley nacional N° 26588 y modificatorias y ley de la Provincia de Buenos Aires N° 10499 y modificatorias, cuyas estipulaciones abarcan la problemática de la enfermedad celíaca.

Artículo 2º: Será obligatorio en restaurants, casas de comidas, confiterías, bares y hoteles con desayuno, ofrecer al menos un menú elaborado para celíacos.

Artículo 3º: Créase un Registro Municipal de Personas con Condición Celíaca, el cual se implementará en el área de la Secretaría de Salud y Acción Social del Municipio, en el que se inscribirán voluntariamente todas las personas que padezcan la enfermedad celíaca previa acreditación del certificado médico correspondiente. Dicho registro garantizará la absoluta confidencialidad de las personas inscriptas.

Artículo 4º: La Municipalidad asegurará la debida difusión de la apertura del Registro creado en el artículo 3º de la presente, e invitará a anotarse en el mismo a las personas que padezcan la enfermedad celíaca con efectiva y comprobable residencia permanente en el Distrito de Bahía Blanca.

Artículo 5º: Será obligación de la Municipalidad la realización de las campañas de concientización que resulten necesarias a fin de informar a la población afectada por dicha enfermedad los recaudos, prevenciones, tratamiento a seguir y demás ítems relacionados con la celiacía, con especial énfasis en el conocimiento de los alimentos que pueden consumirse.

Artículo 6º: Se deberá cumplir con los procesos indicados en el Manual de Buenas Prácticas en Manipulación de Alimentos Libres de Gluten (ANEXO I).

Artículo 7º: Los establecimientos deberán incluir en sus carteleras la identificación correspondiente en lugar visible desde el exterior del mismo.

Artículo 8º: El Departamento Ejecutivo Municipal procederá a reglamentar la presente, en un plazo de 180 días a partir de su promulgación, disponiendo en forma detallada la operatividad, plazos de implementación, el procedimiento a seguir y los distintos aspectos relacionados con el mismo que permitan su más efectiva aplicación.

Artículo 9º: Facultase al Departamento Ejecutivo Municipal a fin de realizar las adecuaciones presupuestarias que resulten necesarias a los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente.

Artículo 10º: De forma.

ANEXO I

Manual de Manipulación de Alimentos libres de gluten

Con el objetivo de dar cumplimiento al manual de manipulación de Alimentos Libres de Gluten, se buscó una herramienta operativa capaz de orientar al prestador del servicio gastronómico en los procesos adecuados para las buenas prácticas en los alimentos para celíacos.

Este proceso está compuesto por actividades ligadas entre sí, las cuales deben realizarse de manera sistemática y sin desviaciones, para tener como resultado un plato capaz de ser consumido por personas con celiaquía sin ningún tipo de contaminación.

Con este propósito a continuación se detallan los pasos a seguir para contar con un menú apto para celíacos.

Pautas para el tratamiento de Alimentos Libres de Gluten:

La aplicación de las pautas de tratamiento para los alimentos, constituye una herramienta fundamental para la obtención de alimentos libres de gluten. Este puede ser agregado de manera no intencional a los mismos como resultado de malas prácticas (contaminación cruzada), formulación inadecuada, superficies contaminadas, errores humanos o por utilizar materia prima con gluten.

La identificación de riesgos, los puntos críticos de control y las medidas preventivas resultan fundamentales en la manipulación de alimentos libres de gluten, desde las materias primas hasta que el mozo lleva el plato al comensal. La inocuidad y calidad de los alimentos se consiguen mediante las Buenas Prácticas en la producción de los mismos. Para la elaboración de platos aptos es imprescindible entonces, un sistema desarrollado e implementado por el establecimiento y adaptado a su situación y condiciones particulares.

Esto incluye contar con un manual de Procedimientos estandarizados y registros de las operaciones que se realizan en la empresa para garantizar y documentar las Buenas Prácticas.

Materias Primas:

- ✓ Seleccionar proveedores que tengan implementado un sistema para prevenir y controlar la contaminación con gluten.
- ✓ Solicitar al proveedor certificados de análisis que avale la condición de libre de gluten de las materias primas o controlar la rotulación de los productos. Se deberá elegir productos que estén publicados en algunas las Guías de Alimentos de las asociaciones de celíacos y sus actualizaciones y/o listados oficiales, es decir que cumplan con la normativa.
- ✓ Solicitar al proveedor la notificación previa de cualquier cambio en las formulaciones de los elaboradores o controlar los listados mensualmente.
- ✓ Transportar las partidas de productos sin gluten exclusivamente. Si en el mismo transporte hubiera otras partidas, los alimentos aptos deben estar perfectamente cerrados, envasados, embalados y etiquetados.
- ✓ Almacenar los productos sin TACC separados y claramente identificados de los que sí contienen gluten.
- ✓ Se aconseja freezar los alimentos elaborados dado su corto ciclo de vencimiento.

El proceso de producción:

- ✓ Expresar en el Manual de Procedimientos los procesos de elaboración de platos, con entradas y salidas de productos, así como los cruces entre las áreas sin y con gluten.
- ✓ Identificar utensilios y equipos para el uso exclusivo en la elaboración de platos aptos (colores diferentes, sectorización efectiva, etc.).
- ✓ Elaborar al comienzo de cada jornada primero las comidas para celíacos y después el resto, de esta manera se minimizaran los riesgos de contaminación por polvo suspendido, instalaciones, indumentaria y equipos.
- ✓ Controlar antes de llevar el plato al comensal, todas las líneas del proceso ejecutadas hasta ese momento a fin de evitar una posible contaminación cruzada durante las operaciones y al finalizar las mismas.
- ✓ Controlar que los productos farináceos sin gluten, luego de ser horneados, sean enfriados en un área separada, donde no exista manipulación de productos con gluten. De no contar con espacios suficiente, deben ser cubiertos, identificados y separados de los demás alimentos.
- ✓ Retirar de la zona de elaboración todos aquellos productos a los que se le detecte una contaminación por gluten.
- ✓ Retirar los platos que, listos para el consumo, fueron contaminados de forma cruzada.

Infraestructura edilicia:

- ✓ Dedicar espacios exclusivos para la elaboración de alimentos sin TACC, de no ser posible se debe poner énfasis en la separación como medio para minimizar la contaminación cruzada. Esto se puede lograr a través de barreras físicas (separadores de ambientes).
- ✓ Separar e identificar los equipos y utensilios de las superficies que estén en contacto directo con los productos no aptos para celíacos, tanto en la elaboración, cocción y emplatado. Se aconseja contar con utensilios exclusivos que estén correctamente identificados (coladores, batidoras, palos de amasar, espumadoras, etc.).
- ✓ Es recomendable contar con freidoras exclusivas para los alimentos aptos para celíacos. De no ser posible, se puede utilizar sartenes u ollas diferentes. Si en las planchas se elaboran alimentos con gluten, se puede sustituir por sartenes.
- ✓ En el horno, se aconseja colocar los productos sin gluten en la parte superior y en bandejas separadas de los productos no aptos. Si se comparte el microondas, los alimentos para celíacos deberán cubrirse durante su cocción.
- ✓ Monitorear el mantenimiento de los equipos, del sistema de ventilación y control del ambiente.

Envasado y rotulado:

- ✓ Realizar un estricto control de material y del equipo de envasado ya que son una fuente potencial de contaminación cruzada para productos libres de gluten.

- ✓ Asegurar que los envases que contengan alimentos libres de gluten y estén en contacto directo con el producto, sean testeados para asegurar que no contengan alguna sustancia tóxica para celíacos. Ejemplo: envases biodegradables en cuya composición se encuentra polímeros de celulosa obtenidos del trigo.
- ✓ los productos que se expendan en mostrador, no envasados, considerados de elaboración artesanal, es competencia del municipio la aprobación del establecimiento y de los productos.

Buenas Prácticas de Higiene:

- ✓ Contar con un programa de limpieza, desinfección y control de plagas.
- ✓ Sensibilizar y entrenar a todo el personal, incluidos los de contratación temporaria, en Buenas Prácticas de Higiene.
- ✓ Validar los procedimientos y efectividad de higiene de aquellos establecimientos que no cuenten con instalaciones exclusivas para la elaboración de alimentos libres de gluten.
- ✓ Minimizar el uso de aire a presión como método de limpieza en aquellas áreas donde se trabaja con gluten y verificar la higiene de los equipos e instalaciones.

Capacitación del personal:

- ✓ Sensibilizar y concientizar a todo el personal, fijo y transitorio, acerca de la enfermedad celíaca y su relación con la presencia de gluten en los alimentos.
- ✓ Capacitar a todo el personal, fijo y transitorio, en los procedimientos para el control y la prevención de la contaminación con gluten, lavado de manos y Buenas Prácticas de Higiene. La capacitación deberá realizarse en el lugar de trabajo.
- ✓ Capacitar a todo el personal, fijo y transitorio, en atención al cliente de establecimientos gastronómicos.

Recomendaciones generales

- Para minimizar riesgos, se aconseja comprar directamente los productos ya elaborados (pastas, rebozados, panificados, postres, etc.)
- Evitar la contaminación a través de la ropa de trabajo o las manos, estas deben estar bien limpias.
- Excepto los alimentos seguros siempre se deben consultar los listados de alimentos permitidos.
- En lo posible, utilizar como condimentos hierbas frescas.
- No utilizar caldos en cubitos, trabajar con caldos naturales.
- En salsas usar tomates y hongos frescos. Espesar con fécula de maíz (Maicena).

- Para frituras usar “aceite nuevo” (que no haya estado en contacto con productos no aptos).
- Hervir verduras o arroz en agua nueva.
- No utilizar los mismos utensilios para pinchar, revolver o cortar alimentos con y sin gluten.
- Pescados, rabas y milanesas pueden rebozarse en fécula o harina de maíz.
- Ante la duda de si un producto puede contener gluten, no utilizarlo.

Recomendaciones a la hora de servir los platos aptos:

- Identificar los platos sin gluten para evitar confusiones a la hora de servirlos.
- No acompañar embutidos y quesos aptos con panificados con gluten.
- No servir helados aptos en barquillos o decorados con productos no aptos.
- No añadir aderezos que pueden resultar no aptos a las ensaladas u otras preparaciones.
- El consumo de gluten aunque sea en cantidades muy pequeñas, afecta negativamente a la salud del celíaco.

Sitios Web de consulta:

- Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y tecnología Médica del Ministerio de Salud de la Presidencia de la Nación: **www.anmat.gov.ar**
- Asociación Celíaca Argentina: **www.celiaco.org**
- Asistencia al Celíaco de Argentina: **www.abela.org.ar**
- Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Presidencia de la Nación: **www.alimentosargentinos.gov.ar**
- Ministerio de Turismo de la Nación: **<http://2016.turismo.gov.ar>**
- Ministerio de Salud de la Nación: **www.msal.gov.ar/celiacos**

Proveedores locales y regionales de materias primas y/o productos elaborados libres de gluten:

- CeliBahía: Dirección: Laprida 121 (Altura Sarmiento 700) - Tel.: 0291-154140775 Bahía Blanca.
- El Rincón del Celíaco: Dirección: Belgrano y Corrientes - Tel.: 0291-4008585 Bahía Blanca.
- ACELA: Dirección: Donado 151 1º piso - Tel.: 0291-4527384 Bahía Blanca.
- Onda Verde: Dirección: Alvarado 995 - Tel.: 0291-4557815 Bahía Blanca.
- La Artesana: Dirección: Las Heras 242 - Tel.: 02920-429983 Viedma.

Etapa 2:

Seguimiento y evaluación de resultados

Se aconseja establecer mecanismos de control y seguimiento de los procesos y requisitos establecidos en la norma y el manual propuesto con el objeto de alcanzar un aplicación exitosa.

Capítulo V:

Conclusiones

La ciudad de Bahía Blanca es sede de turismo de negocios, congresos y convenciones y a su vez se comporta como centro proveedor de bienes y servicios de la zona de influencia y es centro comercial y educativo. Posee una adecuada oferta de equipamiento tanto de alojamiento, restauración como de esparcimiento. Todo ello acompañado de una infraestructura de servicios básicos y buena conectividad.

La demanda turística está compuesta principalmente por visitantes nacionales evidenciándose un incipiente aumento de demanda internacional. Se trata de una ciudad de paso o escala hacia otros destinos, así como también un destino para excursionistas de la región que llegan a la ciudad para demandar todo tipo de servicios y productos. Pese al hecho de que la ciudad posee una adecuada oferta de equipamiento tanto de alojamiento como de restauración, aun no ha contemplado la accesibilidad turística para el segmento de la demanda de los celíacos, el cual constituye el 1% de la población Argentina (400.000 personas).

En el proceso de realización del presente trabajo, se pudo observar que a pesar de la legislación e instituciones que tratan la temática, la mayoría de los establecimientos gastronómicos no son accesibles para los celíacos, salvo algunas excepciones analizadas anteriormente. De esta forma, se comprueba la hipótesis planteada al inicio del trabajo, que plantea que la ciudad de Bahía Blanca presenta dificultades para poder ser un destino accesible para celíacos.

En síntesis, los principales inconvenientes que existen en materia de turismo accesible para celíacos en Bahía Blanca son: escasez de una oferta gastronómica para el segmento objeto de estudio, débil aplicación de las directrices de accesibilidad en los establecimientos gastronómicos, falta de iniciativas favorables para con los celíacos por parte de los propietarios y/o encargados del sector gastronómico y finalmente la ausencia de normativas que se adhieran a las ya existentes a nivel nacional y provincial.

Es necesario iniciar un cambio de actitud en todos los agentes públicos y privados acerca de la importancia en la adecuación de los servicios gastronómicos a la accesibilidad, ya que éste afecta la experiencia turística, tal como afirma el actual Ministro de Turismo de la Nación Enrique Meyer:

“...creemos que un eje fundamental en un destino turístico es que los prestadores adopten las medidas de prevención tanto para evitar las contaminaciones tanto en los platos aptos para celíacos como para los que no presentan esta condición. La cual debido a la falta de información y práctica en estos temas, generan múltiples riesgos para los consumidores.

El observar las normas y las reglas de buenas prácticas es un imperativo que le dará a nuestra cocina un plus de excelencia, apostando a la calidad de los servicios, e integrando a los turistas con distintas necesidades alimenticias” (Meyer, E. En Manual de Manipulación de Alimentos para Celíacos. Destinado a Establecimientos Gastronómicos en Servicios Turísticos, 2011)

Se requiere de compromiso social tanto público como privado, que beneficie a los establecimientos gastronómicos de la ciudad y a los visitantes celíacos de los mismos. Si bien la propuesta elaborada en esta investigación fue formulada con el objetivo de convertirse en una herramienta que intenta mejorar la calidad turística de Bahía Blanca como destino accesible para celíacos, se considera fundamental continuar trabajando sobre la accesibilidad para este segmento de la demanda, a través de la información, capacitación y buena predisposición.

Por este motivo, se sugiere impulsar nuevas investigaciones en el futuro, que permitan llenar los vacíos existentes en materia de accesibilidad, apuntando siempre a optimizar la calidad de prestación del servicio y la satisfacción del turista.

Capítulo VI:

Bibliografía

ANMAT Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica. art. 1382 bis- Capítulo XVII –CAA

ASISTENCIA AL CELÍACO DE LA ARGENTINA. Página Web Oficial [En línea] http://www.acebahablanca.com/index.php?option=com_content&task=view&id=130&Itemid=67 [Noviembre 2011]

ASOCIACIÓN CELÍACA ARGENTINA. Página web Oficial [En línea] <http://www.celiaco.org.ar/> [Noviembre 2011]

BOULLÓN, Roberto. (1991). *Planificación del Espacio Turístico*. México: Trillas.

CENTRO DE DIFUSION DE LA CELIAQUÍA. *Mundo Celíaco* (2009). Año 3 N° 6.

CONDE, Silvina Alejandra. (2011). *Turismo Accesible en San Carlos de Bariloche*. Bahía Blanca: Departamento de Geografía y Turismo, Universidad Nacional del Sur.

CONSTITUCIÓN NACIONAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA. (1994) Buenos Aires: Depalma.

COPROTUR – MUNICIPALIDAD DE BAHÍA BLANCA. Página web oficial [En línea] <http://www.bahiacoprotur.com.ar/> [Diciembre 2011]

CUETO RUA, Eduardo A. (2004). *Enfermedad Celíaca: Rápida sospecha, diagnóstico oportuno, tratamiento adecuado y casi “un modo de ser”*. Buenos Aires: Intramed.

DEPARTAMENTO DE TURISMO ACCESIBLE DE LA SECRETARIA DE TURISMO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES. (2011). *Planilla de Oferta Gastronómica con menús para Celíacos de la Provincia de Buenos Aires*. La Plata.

DIRECCION DE TURISMO DE BAHÍA BLANCA – Encuesta Marzo 2011.

FERNÁNDEZ ALLES, María Teresa. (2009). “Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el sector turístico”. *Revista Interdisciplinaria Estelequia*. Cádiz: Universidad de Cádiz.

IGLESIAS TOBAR, Ramón. (1998). *Comercialización de Productos y Servicios Turísticos*. Madrid: Síntesis.

INDEC – ENCUESTA NACIONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD 2002 – 2003 Complementaria del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001. [En línea] http://www.indec.mecon.ar/principal.asp?id_tema=166 [Diciembre 2011]

INDEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina. [En línea] http://www.censo2010.indec.gov.ar/CuadrosDefinitivos/P2-D_6_56.pdf [Octubre 2011]

LEY NACIONAL N° 22.431. (1983). Sistema de Protección Integral para Personas Discapacitadas. Buenos Aires.

LEY NACIONAL N° 25.643. (2002) Ley Nacional de Turismo Accesible. Buenos Aires.

LEY NACIONAL N° 26.588. (2009). Ley Celíaca. Buenos Aires.

LEY PROVINCIAL N° 10499. (2010). Ley Celíaca. La Plata.

ORDENANZA MUNICIPAL N° 5/10 Y 47/10. (2010). Municipalidad de Coronel Rosales.

MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN y SERVICIO NACIONAL DE REHABILITACIÓN. *Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y Guía de Autoevaluación*. [En línea] http://2016.turismo.gov.ar/wp_turismo/wp-content/uploads/2010/09/dir-acce-servicios-turisticos-2.pdf [Diciembre 2011]

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO – Dirección de Amparo Sancho. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid: OMT.

PÉREZ, Daniel y GONZALES VELASCO, Diego. (2003). *Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos*. Madrid: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

QUIROGA RETA, Valeria Elizabeth. (2011). *Turismo Accesible en Bodegas de Luján de Cuyo, Mendoza. Estudio de caso: Bodega Luigi Bosca*. Bahía Blanca: Departamento de Geografía y Turismo, Universidad Nacional del Sur.

SANTOS PINTA, Manuela, et. al. (2007). *Turismo Accesible. Por un Turismo para Todos*. En: IX Reunión de Economía Mundial. Madrid: Universidad de La Coruña.

Páginas web:

MUNICIPALIDAD DE BAHÍA BLANCA. Página web oficial. [En línea] <http://www.bahiablanca.gov.ar/> [Diciembre 2011]

MUNICIPALIDAD DE NECOCHEA. . Página web oficial [En línea] <http://www.necochea.gov.ar> [Octubre 2011]

MUNICIPALIDAD DE TANDIL. Página web oficial [En línea] <http://www.hcdtandil.gob.ar> [Octubre 2011]

MUNICIPALIDAD DE TIGRE. Página web oficial [En línea] <http://www.tigre.gov.ar> [Octubre 2011]

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Página web oficial [En línea] <http://www.who.int/es/> [Diciembre 2011]

Capítulo VII:

Anexos

Anexo 1: Modelo de Cuestionario aplicado a encargados, gerentes y/o dueños de establecimientos gastronómicos de Bahía Blanca

Nombre del establecimiento:

1. ¿Sabe que es la enfermedad celiaca?

SI

NO

2. ¿Conoce la ley Nacional y/o Provincial referida a la enfermedad celiaca?

SI

NO

3. ¿Posee el establecimiento al menos un menú apto para celiaco?

SI Cuantos:

NO (pasar a pregunta 8)

4. ¿Qué tipo de menús ofrece?

5. ¿Cuenta con capacitación para los empleados en manipulación de alimentos libre de gluten?

SI

NO

6. ¿Tiene algún logo sin TACC que indique que ofrece menús libre de gluten?

SI

NO

7. ¿Le interesaría ampliarlo?

SI

NO PORQUE

8. ¿Con que frecuencia reciben clientes celiacos?

SIEMPRE A VECES NUNCA

9. ¿Piensa que es importante ser accesible para los celiacos?

SI

No PORQUE:

OBSERVACIONES:

Anexo 2: Inventario Gastronómico Bahía Blanca

Restaurantes

CLUB ARGENTINO. Av. Colón 67 – Tel. 4520211 | 4541821

DON TOMAS. Av. Alem 59

EL MOLINO. Chiclana 83 – Tel.4512756

FIGHETO. Av. Alem 754

FROGS. Av. Alem y 11 de Abril

GAMBRINUS. Arribeños 174

HOTEL ARGOS. España 149. Tel. 4550404

HOTEL AUSTRAL. Av. Colón. Tel. 4561700

HOTEL LAND PLAZA. Saavedra 41. Tel. 4599000

CICUS. O'Higgins y Beruti

LAS TRES RANAS. Sarmiento 954. Tel. 4546363

OLIVA. Dorrego 24. Tel.4518060

PAVAROTTI. Belgrano272 .Tel 4500700

EL RANCHO. Rodríguez 767

REVOQUE. Av. Alem 54.Tel 4564090

RRM. Güemes y Moreno. Tel.4548983

SANTINO. Dorrego 38. Tel. 4522189

SOTOVENTO. Av. Alem 325. Tel. 4502030

IL MERCATO. Av. Alem 359

FELIKS. Mitre y Casanova

Resto - Bares

BAR BAT. Casanova y Fuerte Argentino

COMPLEJO LA BARRACA. Fuerte Argentino 655 – Tel. 4512134

GREGO. 12 de Octubre y 11 de Abril

DON JUAN TENORIO RESTO BAR. San Martín 146 - Tel. 4510231

EL PELADERO. Hernandarias y Remedios de Escalada. Tel. 4862477

FAUSTINO. Sarmiento 1234.Tel. 4534134

LA RIBERA. Urquiza y Salta. Tel. 4533898

PAJAS BRAVAS. Av. Cabrera 4480

PELICANO. Alsina 226 .Tel.4512758

UNICO. Av. Alem al 1200

VALENTINO. Fuerte Argentino 571. Tel. 4529787

YESTERDAY (RESTO PUB). Av. Cabrera 4400

Cafés y confiterías

ASTRAL. Brown 166

BONAFIDE EXPRESSO. Belgrano 34

BONARDO. Estomba 524

BOSTON. Alsina 23 – Tel. 4510034

CAFÉ DEL PARQUE. Parque de Mayo

CAFÉ Q. H. Irigoyen y San Martín

CAFÉ LA ROTONDA – GALERIA PLAZA

CAFÉ HAVANNA. Alsina 157

CAFÉ DE LA CIUDAD. Sarmiento 48

CAFÉ DEL ÁNGEL. O'Higgins 71

CAFÉ HISTÓRICO. Av. Colón 602 -

CAFÉ MARTÍNEZ. Alsina y Dorrego

CAFÉ MUÑOZ. O'Higgins y L.M Drago

CAFÉ OURO PRETO. Av. Colón y L.M Drago

CAFÉ SUR. Las Heras 155

CLUB XL. Lamadrid 27

DINO`S. O`Higgins 351

EL VIEJO CAFÉ. Chiclana 45

EXPRESO. L.M Drago y O`Higgins

EMILIANO. Av. Alem 1104

EPA. Alem y San Juan

LA FUSA. Soler 266

LA ROTONDA. San Martín 268

LE BAGUETTE. Estomba 159

LO DE JULIAN. Lamadrid 9

MAX WELL. Av. Alem 1100

PARADISO. Estomba 971

PIAZZA. O`Higgins y Chiclana

LA CIBELES. Alsina 301

LA FLORIDA. Alsina 111

NEGRO EL 11. Parque de Mayo

NORTH WESTERN. Alsina 236

SUGAR BAR. Av. San Martin 380

I LOVE BLONDIES. Yrigoyen 460

EL GRILL. San Martin 335

Patios de comidas

BAHIA BLANCA PLAZA SHOPPING: Av. Cabrera 2253

PASEO DEL SOL: Av. Cabrera 4114

Parrillas

EL MUNDO DE LA PARRILLA. Av. Colón 369- Tel. 4546446

LA CHACARERA. Fuerte Argentino 707 - Tel. 4564100

LA NUEVA ESQUINA. Estomba y Rondeau

TIERRA FÉRTIL. H. Irigoyen y Dorrego. Tel. 4502950

RAMONCITO. Donado y Thompson. Tel. 4518692

PARRILLA LOLO`S. Saavedra 1134

CAMORRA. H. Irigoyen 3803

PARRILLA V&F. Sarmiento 4404

Cantinas y marisquerías

VISKAYA. Soler 769. Tel. 4520191

CANTINA CLUB NAUTICO. Muelle Ing. White. Tel.4571155.ing.

LOS ALTOS. Fortaleza Protectora e Irigoyen. Tel. 4514528

MITCHO. Av. G Torres 3875. Ingeniero White. Tel. 4570346

ROYAL. Av. G. Torres 4133. Ingeniero White. Tel. 4570348

STELLA MARIS. Calle 8 E. Pilling S/n. Ingeniero White .Tel. 4570359

CANTINITAS DEL PUERTO. Guillermo Torres 3900 . Ing. White

QUINQUELA. 0291-4565737

Comida vasca

TABERNA BASKA. Lavalle 284. Tel. 4502500

GETZO COSTA VASCA. Av. Alem 1562

Comida oriental

JARDÍN ZEN. Av. Alem 1343 – Tel 4566665

ON WOK. Alsina 1146

Pizzerias

DON PEPPONE. Av. Alem 841 - Tel. 4533456

EL MUNDO DE LA PIZZA. Dorrego 55-
Tel. 4500050

PIZZA HOT. Urquiza 814 - Tel. 4516386

PIZZA ZETA. Casanova y Fuerte Argentino
- Tel. 4522707

PIZZERÍA 702. Rodríguez 702, Esquina
Laprida

IL PIRATA. 2 da Colombia 1152 -
tel.48897013 - Lamadrid 360

Tenedor libre

BAMBÚ. Chiclana 290, esq. Las Heras. Tel.
4548850

FOR YOU. Belgrano 69 Tel. 4558801

Comidas rápidas

BIG SIX. Donado 28 Tel. 4565553

MC DONALD'S. Brown 266 Esquina Fitz
Roy - Tel. 4594210

Cervecería artesanal

CERVECERIA ARTESANAL COLONIAL
.Av. Alem 185

Tanguearías

“EL MOTIVO”. Brandsen 550. Tel. 4558845

Terminales de transporte

TERMINAL DE OMNIBUS “SAN
FRANCISCO DE ASÍS”. Drago 1800 – Tel.
4819615

AEROESTACIÓN CIVIL “CDTE
ESPORA”. Ruta N° 3 Norte Vieja – Tel.
4860312

Anexo 3. Modelo de cuestionario aplicado a celíacos de Bahía Blanca

Encuesta destinada a personas celíacas y/o padre/tutor de celíacos.

1. ¿Conoce la ley nacional y/o provincial referida a la enfermedad celíaca?
SI

NO
2. ¿Qué opinión le merecen dichas legislaciones vigentes?
3. ¿Cumple con la dieta estricta libre de gluten?
SI

NO
4. ¿Dónde adquiere usualmente alimentos libres de gluten?(Marque la/las que corresponda)
ALMACEN/SUPERMERCADO
DIETETICAS
ASOCIACIONES CELIACAS
OTROS....
5. ¿Con que frecuencia sale a comer?
NUNCA
UNA VEZ AL MES
UNA VEZ CADA SEIS MESES
UNA VEZ AL AÑO
6. ¿Qué opinión le merece la oferta gastronómica de Bahía Blanca para con los celíacos?
ESCASA
ADECUADA
AMPLIA
7. ¿Conoce las buenas prácticas de manipulación de alimentos libre de gluten que deben cumplir los establecimientos gastronómicos?
SI

NO

Anexo 4. Logos sin TACC.

Logo libre de gluten utilizado por el ANMAT.



Fuente: <http://www.anmat.gov.ar>

Logo libre de gluten utilizado por la Asociación Celíaca Argentina.



Fuente: <http://www.anmat.gov.ar>

Figura N°6. Logo libre de gluten utilizado por ACELA.



Fuente: <http://www.anmat.gov.ar>