

NO QUIERO DORMIR EN LA RAMPA.

La investigación fue originada por la siguiente consulta: "Uso silla de ruedas y necesito saber en qué hoteles de su ciudad puedo alojarme, sean de 1, 2, 3, 4 o 5 estrellas".

La pregunta fue realizada a Casas de Provincia sitas en la Ciudad de Buenos Aires y a las Secretarías u Oficinas de Turismo en las Capitales de Provincia con el objetivo de detectar con qué información se cuenta para hacer una reserva hotelera o asesorar a alguien bajo estas condiciones.

En el trabajo se incluyen estadísticas generadas en base a información de reserva hotelera "On-Line" y a datos contenidos en las guías de información turística y hotelera que emplean los agentes de viaje.

Los datos nacionales - total país - y provinciales cubren las capitales de provincia y las localidades que a nuestro entender son las más importantes desde un punto de vista turístico y donde se concentra la proporción más alta de hoteles.

En la conciencia popular, la rampa - **emblema de la accesibilidad** - agota, para muchos, las necesidades de acceso edilicio. El ascensor "constituye" la salvación para llegar a las habitaciones hoteleras en pisos altos (se conozcan o no las dimensiones de la cabina y del vano). La amplitud de las habitaciones y de los baños definirían la comodidad para quien se traslada en silla de ruedas.

Sin embargo, cuando un individuo que usa silla de ruedas quiere viajar a cualquier localidad del país: **¿con qué información cuenta para hacer una reserva hotelera?** O, para ser más precisos, ¿con qué información cuenta su agente de viajes para orientarlo y realizar una reserva hotelera?

En este trabajo exponemos los resultados de una consulta realizada a Casas de Provincia sitas en la Ciudad de Buenos Aires y a las Secretarías u Oficinas de Turismo en las capitales de provincia. También mostramos estadísticas generadas en base a información de reserva hotelera "On-Line" y a datos contenidos en las guías de información turística y hotelera que emplean los agentes de viaje.

Ante nuestra pregunta, cada agente de viaje:

- Consulta el Sistema de Reservas On-line al cual está suscrito (si acaso lo está, tales como Amadeus, Sabre, Galileo)
- Consulta la Guía VIP de Turística Internacional (CETA) (si la tiene)
- Consulta en la Oficina de Turismo de la Casa de la Provincia donde está ubicada la localidad a visitar
- Consulta en la Secretaría u Oficina de Turismo de la localidad que va a visitar o de la Capital de la Provincia
- Consulta en la Oficina de Turismo del Consulado Argentino más próximo (si es un agente de viajes en el exterior)
- Verifica - vía fax o telefónicamente - con los hoteles

CONSULTA TELEFÓNICA EN CASAS DE PROVINCIA SITAS EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Provincia	Dicen Saber	Van a Averiguar	Llame a la provincia	Llame a los Hoteles	Recomienda hoteles por: - conocimiento - suposición
Capital Federal	Si			Si	Suponen: sólo los de 5 estrellas: averiguan acerca de 4 hoteles de 5 *
Buenos Aires	No	No	Si: Casas de MDP		
Casa de M. del Plata	No	Si	Si		Derivan consulta a empresa organizadora del congreso
Catamarca	No	Si			
Córdoba	No	Si			
Corrientes	No	Si			Refaccionando un hotel que estará listo en 2 semanas
Chaco	Si			Si	Suponen: 1 hotel
Chubut					
Entre Ríos	Si		Si		Conocen: 1 hotel
Formosa	Si			Si	Suponen: 2 hoteles (ascensor)
Jujuy	Si			Si	Suponen: 5 hoteles (habitaciones amplias, planta baja)

La Pampa	No	No		Si	Suponen: 3 mejores hoteles
La Rioja	Si				Conocen: 2 hoteles (4 *)
Mendoza	No	Si			
Misiones	No	No		Si	Suponen: 3 en Posadas (ascensores amplios) Suponen: 3 en Iguazú (5 *) (bajos)
Neuquén	No	Si			Conocen: 1 (cabañas de 3* en San Martín de los Andes) En Neuquén no hay nada salvo rampas
Río Negro					
Salta	No	No	No	Si	Suponen: 3 hoteles: de mayor o más moderna estructura
San Juan	Si			Si	Conocen: 3 Suponen: 1 (Valle Fértil)
San Luis	No			Si	
Santa Cruz	No			Si	Suponen: 3 en Río Gallegos, 3 en Calafate
Santa Fe	No	No	Si	Si	
Santiago del Estero	Si			Si	Suponen: 2 hoteles (los mejores)
Tierra del Fuego	Si			Si	Conocen: 2 hoteles (4*)
Tucumán	No		Si		Conocen: en provincia: 2 hoteles

PROPÓSITO DEL ESTUDIO:

“ Cuando un individuo que usa silla de ruedas quiere viajar a cualquier localidad del país: ¿con qué información cuenta para hacer una reserva hotelera? ” O, para ser más precisos, ¿con qué información cuenta su agente de viajes para orientarlo y realizar una reserva hotelera?

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO:

En este trabajo exponemos los resultados de consultas telefónicas realizadas a fines de agosto y principios de septiembre de 1997 con los "expertos" en hotelería de las Casas de Provincia sitas en la Ciudad de Buenos Aires y en las Secretarías u Oficinas de Turismo en las capitales de provincia. También mostramos estadísticas generadas en base a datos contenidos en la Guía VIP de Turismo y Hotelería - Edición 1997, una fuente de consulta obligada sobre información turística y hotelera que emplean los agentes de viaje. “ Complementariamente, y para la Ciudad de Mar del Plata, consultamos fuentes de información de reserva hotelera "On-Line".

“ En este estudio no hemos verificado si los hoteles que figuran como accesibles lo son. Sabemos de hoteles que son accesibles pero que no figuran como tales en la Guía VIP; por otra parte, también hay hoteles que podrían hacerse accesibles con modificaciones mínimas, pero estos tampoco están reflejados. Finalmente, también sabemos que hay hoteles que dicen ser accesibles, pero de hecho no lo son: a veces su "accesibilidad" se limita a una rampa de acceso al lobby del hotel. ” De hecho, no estamos imponiendo una definición de "accesibilidad". Empleamos el término en el sentido que le dan las fuentes consultadas.

“ En el cuadro que sigue, mostramos datos que elaboramos a partir de consultar la Guía VIP de Turismo y Hotelería - 1997. ” Los datos nacionales - total país - y provinciales cubren las capitales de provincia y las localidades que a nuestro entender son las más importantes desde un punto de vista turístico y donde se concentra la proporción más alta de hoteles.

A MODO DE CONCLUSIÓN, PODRÍAMOS DECIR:

La información disponible sobre hoteles accesibles es escasa: tal vez porque sean pocos los hoteles accesibles, tal vez porque aún no sea un tema asumido ni por "expertos" en hotelería de Oficinas de Turismo Provincial ni por los hoteleros. De hecho, los "expertos" en hotelería de Oficinas de Turismo Provincial desconocen la información con que cuentan los agentes de viaje. Y los agentes de viaje pierden su tiempo si consultan con estos "expertos" ya que - mayoritariamente - no cuentan con datos confiables: sólo suponen accesibilidad a partir de lo que se imaginan.

“En la conciencia popular - que no excluye a los funcionarios "expertos" en hotelería y turismo consultados - la rampa - emblema de la accesibilidad - define, para muchos, las necesidades de acceso edilicio. El ascensor "constituye" la salvación para llegar a las habitaciones hoteleras en pisos altos (se conozcan o no las dimensiones de la cabina del ascensor y luz libre de paso). Finalmente - y muy pocos lo mencionan - habitaciones y baños amplios definirían la accesibilidad para quien se traslada en silla de ruedas.

Pareciera que cuando la gente piensa en accesibilidad, piensa en circulación, es decir en

la posibilidad de trasladarse de un lugar a otro. El énfasis en la rampa a la entrada de un hotel, y la mención secundaria del ascensor, remiten a circulación en espacios de uso público y semipúblico. El uso de los espacios públicos, semipúblicos y "privados" tiende a quedar fuera de consideración: no se habla de las comodidades de las instalaciones: sean la habitación y su baño privado, los sanitarios públicos, la confitería, el restaurant, la piscina, y demás ofertas hoteleras.

A MODO DE RECOMENDACIÓN, SUGERIRÍAMOS:

Que las Oficinas de Turismo Provincial y sus Delegaciones Regionales incorporen a sus listados de hoteles un código que identifique a aquellos que hoy dicen ser accesibles. Consulten la Guía VIP y realicen un relevamiento telefónico a los hoteles para incorporar esta información en los listados de hoteles que proveen al público.

ANTE LA SIGUIENTE PREGUNTA:

"Uso silla de ruedas y necesito saber en qué hoteles de su ciudad puedo alojarme, sean de 1, 2, 3, 4 o 5 estrellas ..."

RECIBIMOS LAS SIGUIENTES RESPUESTAS EN LAS CASAS DE PROVINCIA SITAS EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES:

- Son los de 5 estrellas, otros no tienen. Voy a llamar a los hoteles de 5 estrellas y le voy a pasar el dato.

Llamé a estos 4 hoteles: el Alvear Palace, el Caesar Park, el Park Tower y el Park Hyatt. Y no, a ese [al Bauen] no lo llamé porque seguro que no tiene. Al Kempinsky no llamé, haceme el favor, ¿por qué no llamás vos? De 3 a 4 estrellas ninguno. (Oficina de Turismo, Ciudad de Buenos Aires)

- Esa información creo que no la tengo, pero voy a averiguar ... Y será en los hoteles de más categoría. (Provincia de Buenos Aires)

- Ese detalle lo puede dar el listado de hoteles. Ah no ... no tenemos detallada esa característica. Estamos haciendo un relevamiento. (Mar del Plata)

- Es medio difícil la pregunta ... No sabría decirle, alguno que tenga fácil acceso ... Ese tipo de información no la tengo aquí. Puedo darle los teléfonos de los hoteles. Son hoteles más chicos con 2 plantas. (San Luis)

- Bueno ... los hoteles que hay en el centro, la mayoría son de pisos altos, pero tienen ascensor. Los de 4 y 3 estrellas están bien equipados. No son chiquitos. Las puertas son como las de una casa. La verdad, es que nunca me hicieron esta pregunta. En cuestión de discapacitados no sé. Llame al teléfono gratuito de la Secretaría de Turismo Provincial, al 800 - [en el 800 - dieron 2 hoteles, el Metrópolis de 4 estrellas y el Gran Hotel de 5 estrellas, para llamar y confirmar] (Tucumán)

- Y yo diría el Hotel Centro de 3 estrellas y el Gran Hotel de 4 estrellas, porque son los mejores. (Santiago del Estero)

- Mmmm... ['No sé, dale los teléfonos ... no te puedo precisar... tal vez un apart hotel']. No sabría decirle con certeza. Le voy a dar los que tienen ascensor y llame Ud. a cada uno. (Santa Cruz)
- Ah ... me voy a fijar en la lista que seguro tienen. [Da el nombre de 2 hoteles de 4 estrellas: el Albatros en el centro y del Glaciar fuera de la ciudad] (Tierra del Fuego)
- No sé si están habilitados ... si es accesible ingresar. Es la primera vez que me lo preguntan. Voy a averiguar. [Una semana después]: Hice el pedido, me quedaron en pasar. (Catamarca)
- Lamentablemente ... pero no todos los hoteles están dispuestos, pero creo que se puede solucionar. [Al día siguiente dan nombre de 2 hoteles de 4 estrellas: el Hotel Plaza y el Hotel Turismo] (La Rioja)
- Ninguno tiene previsto ese tipo de facilidades. Los mejores como el Jujuy Palace en el centro, tiene entrada para cochera lateral, pero creo que las habitaciones son pequeñas. Sabemos que no están equipados como en el resto del mundo. Las habitaciones son chiquitas. Hay otro, el Alto La Viña, ese sí tiene habitaciones VIP, si hace la salvedad, son habitaciones más amplias y la mayoría están en la planta baja. En el centro hay otro hotel, el Internacional y el Sumai que es recomendable. (Jujuy)
- Calculo alguno con 4 estrellas, alguno con más infraestructura o más moderno. Pero tiene que llamar para reservar y averiguar qué comodidades tiene. [Da los teléfonos de 3 hoteles para que uno llame.] (Salta)
- El Hotel Plaza es el mejor, antiguo, con grandes dimensiones, de 4 estrellas. La verdad, no le sabría decir. (Formosa)
- Información no tengo, pero puedo averiguar. Y será algún hotel con ascensor o en planta baja. [Días después]: Hasta el momento no se ... si no me dan bolilla los de la Asociación Hotelera. ¿Por qué no llama Ud.? (Córdoba)
- El catálogo no especifica que tenga rampa ... un escaloncito tienen todos. Información no tenemos, esto es un tema que se está previendo ahora ... (Mendoza)
- El Hotel del Círculo de Sub-Oficiales de la Fuerza Aérea, de 3 estrellas, cuenta con más o menos 5 ó 6 habitaciones accesibles. (Entre Ríos) - En Neuquén no hay nada, salvo las {calles con} rampas. El hotel de 4 estrellas es chico. Sí hay una cabaña de 3 estrellas San Martín de los Andes. [Mandan fax con los datos.] (Neuquén)
- Me estoy fijando en las características que tiene cada hotel ... no me figura nada. Los 3 mejores hoteles supongo que deben tener las comodidades, pero tendrías que llamarlos [el Calfulcurá de 4 estrellas, el Lihuel Calé y el Motel Calden de 3 estrellas]. (La Pampa)
- ['Ahora cada vez más preguntan'.] Es el primer caso ... Lamentablemente ese tipo de información no se tiene. Llame al hotel y pregunte si es accesible. Casi todos tienen esa clase de servicio. (Santa Fe)
- Ah ... de 3 o 4 estrellas ... en Posadas es más difícil. En Iguazú los hoteles son más bajos. En Posadas le puedo dar hoteles con ascensores amplios, de las habitaciones no sé. (Misiones)

- Lo que no sé si los hoteles ... yo esa información no la tengo. Voy a averiguar. [A los días]: El hotel que están refaccionando es el Guaraní, y va a estar terminado en 2 semanas. (Corrientes)
- Suponemos que el Hotel Cobadonga, ese sí. (Chaco)

***FUENTE:** Fundación Rumbos. Ponencia presentada en IV Congreso Interdisciplinario sobre Barreras Arquitectónicas y Urbanísticas: Turismo Accesible - La Ciudad para Todos. Mar del Plata, septiembre de 1997.*