

Nivel de conocimiento del personal de alojamientos turísticos de la ciudad de Mar del Plata en el año 2024, acerca de las dificultades que puede tener una persona para comunicarse y su grado de predisposición a la utilización de tecnología para acotar la brecha comunicacional.

2025

LICENCIATURA EN FONOAUDIOLOGÍA  
TESIS DE LICENCIATURA  
CASTRO PESQUERA, NAHIRA REGINA

-----

TUTORA: LIC. MARIA BELEN PAOLONI  
ASESORAMIENTO METODOLÓGICO:  
DRA. MG.VIVIAN MINNAARD; LIC. MARIANA GONZÁLEZ.

“Para la mayoría de las personas, la tecnología hace las cosas más fáciles,  
para las personas con discapacidad, la tecnología hace las cosas posibles”

Mary Pat Radabaugh.

Dedico este riguroso y comprometido trabajo de tesis:

A mis abuelas Betty y Asun y abuelos Juan y Jesús, quienes me dieron profundo amor siempre y cuidan mis espaldas a diario.

A mamá por la vida, por inculcarme el valor del estudio, por su infinito apoyo y su amor incalculable y su incondicionalidad. GRACIAS GRACIAS GRACIAS

A papá por hacerse propios no sólo mis logros y objetivos, sino también por ayudarme a saltar las piedras del camino y superar las dificultades.

A mis hermanos Nico, Gonzi y Manu por su optimismo en toda circunstancia, por sus palabras de aliento, su amor, valentía, sencillez, nobleza y paz.

A Juana y Emilia por elegirme, por su amor incondicional, por soportar minuto a minuto mi intensidad, exigencia y pasión. Enseñándome cada día a ser mejor mamá. Comprendieron mis tiempos de estudio, clases virtuales simultáneas de las tres, las madrugadas haciéndome compañía y durmieron a mi lado mientras estudiaba la noche anterior del examen y hasta fueron a clase conmigo. Mi faro. Las amo

A mi gran compañero de vida, mi amor, Marcos, apoyó esta alocada y extraordinaria idea desde el origen. Creyó en mí, me sostuvo anímica, económica, logística y emocionalmente, jamás soltó mi mano, fue feliz conmigo en cada logro. Incondicional.

A Romi, mi hermana de la vida, siempre detrás de mis pasos, con lindas palabras hacía mí, acompaña mi caminar, sea cuesta arriba o cuesta abajo.

A mi tía Bea, que siempre me empujó a estudiar diciéndome que me anime, que lo haga...GRACIAS

A la Lic. Diana Lurnagaray, Fonoaudióloga de mi hija Emilia, por ser mi mentora, faro y ejemplo. Eminencia como profesional, pero lo más admirable es la persona, encantadora, dulce, empática, sencilla. Nos acompañó en momentos de incertidumbre y miedos.

Agradezco

Al Doctor ORL Pablo Garay, que pudo ver en mí una futura Fonoaudióloga, insistió con ello hasta que pensé que era una buena idea y a partir de ahí, fue un camino increíble.

Profundamente agradecida al Rotary Club Mar del Plata Sud, quienes sin duda hicieron posible este título con la beca que me brindaron.

Al el Rector Juan Carlos Mena, quien aumentó el porcentaje de la misma. Todavía lo cuento y se me eriza la piel.

A Osvaldo, Liliana, Juli y Seba, Vicky y Meli por acompañar, festejar, cuidar, apoyar e impulsarme.

A mis amigas de la vida, Bren, Flor, Silvi, Pau, Agus que siempre me dijeron que podía, que los melones se iban a acomodar en el camino y me hicieron ver todo lo logrado, lo días que no creía en mí.

A todos los docentes que se comprometieron con la formación.

A Noemí Colacilli, quien estuvo siempre que la necesité, que solucionó cada inconveniente que surgió y estuvo a disposición siempre con una sonrisa.

A Vivian Minnaard y Mariana González por orientarme metodológicamente, POR SU PACIENCIA, por su predisposición, profesionalismo y exigencia.

A quienes crucé estos años de la mano de la hipoacusia en particular y de la discapacidad en general, que esperan ansiosos y emocionados mí título.

A las facuamigas: Reni, Faus, Lou, Jime, Emi, Maipú, Vicky, Delfi y Marina que llevo en el corazón para siempre, fundamentales, su ayuda y aliento permanentemente fue indispensable.

A Mateo Salvatto, inspirador y optimista, quien me hizo cambiar mi tema de tesis al sentir que había un fuego interno pidiéndome compromiso con la causa. Gracias Mateo, te admiro muchísimo.

Finalmente a quienes directamente o indirectamente han colaborado con esta investigación, me han brindado su apoyo infinito y su aliento para llegar a la meta.

La discapacidad comunicativa, a veces invisible, podría llevar a que a un alto porcentaje de la población se vea comprometida o imposibilitada de relacionarse. El derecho a la inclusión, en un entorno donde las barreras de accesibilidad son el común denominador, llama a la reflexión.

**Objetivo:** Determinar el nivel de conocimiento del personal de alojamientos turísticos de la ciudad de Mar del Plata en el año 2024, acerca de las dificultades que puede tener una persona para comunicarse y su percepción sobre la utilización de tecnología para acotar la brecha comunicacional.

**Materiales y métodos:** Investigación descriptiva, no experimental transversal. Se realizaron encuestas a 24 empleados de hoteles de la ciudad de Mar del Plata, seleccionados en forma no probabilística por conveniencia.

**Resultados:** De los 24 encuestados, el promedio de edad es de 35,6 años; el 50% sexo femenino y el 50% masculino. Más del 90% pertenecían a hoteles de 3 estrellas o superior. La antigüedad en el establecimiento de dos tercios de ellos, fue menor a 5 años. La mayor parte se desempeña en las áreas de Recepción y reservas. 20 dijeron conocer el concepto de turismo accesible y 23 creen que hay quienes pueden tener dificultades en la comunicación. Todos consideran que esas personas podrían hacerle una solicitud o consulta, aunque solo 4 conocen algún sistema aumentativo y alternativo de comunicación. La mitad refiere que conoce alguna herramienta que facilite la comunicación, aunque solo el 30% recibió alguna vez capacitación sobre accesibilidad turística.

**Conclusión:** En la era digital, es imperativo utilizar la tecnología para mejorar la comunicación humana, en atención a los derechos de las personas con discapacidad y la eliminación de las barreras que enfrentan.

**Palabras clave:** Discapacidad comunicativa, SAAC, turismo inclusivo, tecnología, app's, accesibilidad.

- **INTRODUCCIÓN** **7**
  
- **ESTADO DE LA CUESTIÓN** **11**
  
- **MATERIALES Y MÉTODOS** **23**
  
- **RESULTADOS** **32**
  
- **CONCLUSIONES** **54**
  
- **BIBLIOGRAFÍA** **58**
  
- **E-POSTER** **62**

# INTRODUCCION

## INTRODUCCION

La definición de lenguaje refiere a la capacidad humana para simbolizar, significar, comprender, expresar y/o describir sensaciones, deseos, gustos. Ahora bien, la definición de comunicación se trata del ida y vuelta de algún tipo de información o mensaje, entre dos o más individuos. Entonces, la comunicación se trata de un proceso complejo en el cual cada actor toma un rol relevante, para que dicho proceso se lleve a cabo exitosamente. El lenguaje es una de las herramientas necesarias para el mismo (Maggio, 2020)<sup>1</sup>.

Generalmente la atención se centra en lo visible: el cuerpo, la postura, la expresión, la cara y sus facciones. Sin mucho conocimiento, se puede saber que esa persona está en situación de discapacidad, concluyendo en que tiene un déficit motor o mental. Se define discapacidad a la limitación en la capacidad de hacer algo, en consecuencia, es el resultado del déficit funcional de un órgano y/o sistema en el cuerpo y/o sus movimientos, en cómo o cuánto se percibe el entorno, en los procesos que realiza la mente. Pero no todas las discapacidades se notan a simple vista, entonces, cuando una persona tiene dificultad en la comunicación o el lenguaje, se lo llamará discapacidad comunicativa (Salbarredi, 2017)<sup>2</sup>.

Tal como detalla Carreon Castro (2019)<sup>3</sup> existe un amplio universo de personas que pueden beneficiarse con los Sistemas Alternativos y Aumentativos de Comunicación<sup>4</sup>. El mismo incluye a quienes tienen: ELA, EP, hipoacusia, disminución visual, sordoceguera, PC, discapacidad mental, Síndrome de Down, multidisciplinaria, secuelas de TEC o ECV, RM, mutismo selectivo, disartria, dispraxia, deterioro cognitivo, tumor cerebral, afasia, síndromes y enfermedades poco frecuentes, o son neurodivergentes.

Al margen del tipo de situación de discapacidad en la que se encuentre una persona, la comunicación debe ajustarse a sus posibilidades para de esta manera brindarle el apoyo necesario y lograr expresarse. Todo ser tiene algo para decir y para

---

<sup>1</sup>Consta de varios pasos: que el emisor elija lo que quiere comunicar, que evalúe cómo quiere decirlo y qué código va a utilizar, que envíe dicha información de la manera y por el lugar correspondientes, que quien debe hacerse de ese mensaje lo decodifique y se apropie de la información.

<sup>2</sup>La autora afirma que no siempre se le da la debida importancia a la restricción o disminución en la capacidad de comunicar, sea producto de la imposibilidad de poner en palabras habladas, escritas o gestos lo que desea o siente.

<sup>3</sup>Las personas con discapacidad pueden encontrar barreras en la educación, la socialización, su libre desplazamiento tanto en espacios públicos como privados, el acceso a la salud, el ejercicio del cumplimiento de deberes y derechos, el acceso a la justicia, su ámbito laboral, la independencia y toma de decisiones, la adquisición de información, el disfrute del ocio, la recreación, el acceso al turismo y la cultura.

<sup>4</sup>En adelante SAAC.

## INTRODUCCION

tal fin se necesita contar con quien preste la atención adecuada e intervenga respetuosa y eficazmente, según Díaz (2004) como se citó en Deliyore-Vega (2018)<sup>5</sup>.

La búsqueda tanto de la igualdad de oportunidades para todas las personas como la necesidad de hacer cumplir los derechos humanos en su conjunto, hacen que el acceso a la comunicación sea uno de los pilares fundamentales no sólo para su desarrollo personal sino también para la validación de su existencia, la libertad de elección, de expresión y su autonomía (Deliyore-Vega, 2018)<sup>6</sup>.

La inclusión necesita la participación de todos los miembros de la sociedad. Es decir, aunar esfuerzos con el objetivo de que las oportunidades sean iguales para cada uno/a. Se trata de ajustar lo necesario para derribar todas las barreras existentes que en definitiva, son las que generan la exclusión. Es importante que todas las personas tomen un rol activo con una mirada amplia, empática, cooperativa, sensible y solidaria, que tenga en cuenta a sus semejantes (Saleh, 2005, como se citó en Deliyore-Vega, 2018)<sup>7</sup>.

Si de inclusión y derechos se habla, no es posible dejar de lado el derecho de todas las personas a la recreación y al esparcimiento, siendo la actividad turística el eje central. La accesibilidad es una pieza fundamental en cada actor de este sistema. Cada servicio debe concatenarse para que la experiencia sea positiva de principio a fin, desde la búsqueda de información del destino elegido, hasta la vuelta a su hogar. Esto se puede llevar a cabo por medio de: políticas de inclusión, capacitación de calidad al personal, unificación de criterios por parte de las cámaras que nuclean a las empresas y los entes públicos de fiscalización y control (Fernández et al., 2018)<sup>8</sup>.

Es por esto que se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es el nivel de conocimiento del personal de alojamientos turísticos de la ciudad de Mar del Plata en el año 2024, acerca de las dificultades que puede tener una persona para comunicarse y su percepción sobre la utilización de tecnología para acotar la brecha comunicacional?

El objetivo general es:

Determinar el nivel de conocimiento del personal de alojamientos turísticos de la ciudad de Mar del Plata en el año 2024, acerca de las dificultades que puede tener

---

<sup>5</sup> Es frecuente, que en personas en situación de discapacidad se presente el sentimiento de aislamiento. Si a ello se le suma una dificultad en la comunicación, su cuadro puede agravarse, ya que necesitan decir lo que sienten y piensan, y no siempre tienen las herramientas para hacerlo.

<sup>6</sup> Las personas en condición de discapacidad comunicativa pueden beneficiarse con algún sistema de comunicación alternativa, siendo éstos utilizados en reemplazo y/o complemento del habla.

<sup>7</sup> No se piensa en la inclusión como un plan de adaptaciones para que algunos quepan en las configuraciones existentes, sino en la transformación de las mismas, en beneficio de todos. Consiste en ver la diversidad humana como norma y no como excepción, tomando a todos los habitantes como factores de cambio, responsables de disminuir o eliminar las barreras existentes.

<sup>8</sup> Tanto los empresarios como los entes gubernamentales deben comprender que, al invertir en accesibilidad, no sólo le brindan derechos al nicho de personas con restricciones y su entorno, sino que les otorgará rentabilidad económica.

## INTRODUCCION

una persona para comunicarse y su percepción sobre la utilización de tecnología para acotar la brecha comunicacional.

Los objetivos específicos son:

- Identificar el nivel de conocimiento sobre dificultades comunicativas que tienen los empleados de hoteles y la importancia que le da a la inclusión de las personas con discapacidad en el área de turismo.
- Indagar la percepción sobre la utilización de herramientas tecnológicas para comunicarse y el grado de predisposición de los empleados a la utilización de herramientas tecnológicas.
- Examinar el grado de importancia que otorga a que el establecimiento cuente con herramientas que ayuden a personas que tienen dificultades en la comunicación y capacite al personal al respecto.

# ESTADO DE LA CUESTION

## ESTADO DE LA CUESTION

Cuando se busca dar con el significado del concepto de comunicación, se lo puede definir en pocas palabras como la búsqueda de hacerse entender y entender a otro, y si esto sucede, el objetivo fue exitoso. Resulta utópico creer que es posible descifrar completamente lo que alguien intenta expresar, pero la empatía, la paciencia y la voluntad son requisitos necesarios para lograrlo. Analizando de manera precisa, es posible que jamás alguien pueda comprender el 100% de lo que otro le intenta expresar, ya que esa idea, pertenece al universo personal, subjetivo y exclusivo de tal persona (Stamateas, 2023)<sup>9</sup>. Según dicha autora, para que la comunicación sea asertiva, es necesario desarrollar la capacidad de reconocer al interlocutor, viéndolo como un individuo único y otorgándole validez a su singularidad e identidad. A pesar de que la comunicación es una de las características principales del ser humano, suele dificultarse por muchos factores.

Además, como refiere la autora, la comunicación es puente y participa en cada acontecimiento de la vida. Permite conocer la realidad junto a los sentidos y el lenguaje creando ideas, conceptos, experiencias, describiendo sentimientos, formando recuerdos y emitiendo opinión, a la vez que genera pertenencia, simboliza y da sentido a las relaciones humanas. También indica, en relación al lenguaje, que los seres humanos nacieron para interactuar, ir hacia el mundo de los otros, relacionarse, co-crearse y su función es doble, ya que es el instrumento para la comunicación, y por otro lado, una herramienta del pensamiento humano. Por último, remarca que, aunque el paradigma de la comunicación se encuentra en constante transformación, lo que sí se puede afirmar, es que ciertas acciones no cambian. Todo comportamiento del ser humano tiene un peso y un valor comunicativo, se trate tanto de una acción como de una omisión, se traducen en comunicación. A esto, se debe agregar la percepción y subjetividad de cada individuo al interpretar lo que el otro expresó.

No se conoce otro ser vivo que cuente con la capacidad de generar un sistema tan efectivo y claro que logre transmitir el pensamiento. Dicha capacidad es la de desarrollar el lenguaje, el cual no es solamente un sistema comunicativo, sino también la herramienta por la cual se articula y elabora el pensamiento humano. La posibilidad de simbolizar y externalizar reflexiones, ideas o sentimientos, son también facultades que le pertenecen. Esta característica humana tan compleja, es el resultado de una serie organizada de pasos y procesos que alcanzan la automatización, para reflejarse como un comportamiento humano cotidiano (Mariño, 2018)<sup>10</sup>.

La forma más habitual de comunicación entre los seres humanos es el habla, sin embargo, hay un gran número de personas a las que se les dificulta la adquisición o el

---

<sup>9</sup>La autora afirma que la vida está atravesada completamente por la comunicación, resulta imposible no comunicar y que incluso el no decir nada, también es comunicar.

<sup>10</sup>Describe al lenguaje como un edificio sólido e intangible, donde se apoya la mente para reflexionar, elaborar, construir, trascender, conocer, comprender y aprender.

## ESTADO DE LA CUESTION

desarrollo del lenguaje como también la función del habla, así como que su habilidad para comunicarse es baja o nula. Esto puede deberse a diversas causas, ya sea de origen fisiológico, orgánico o funcional. Es posible mencionar una variedad de alteraciones que repercuten directa o indirectamente en la función comunicativa. (Figueredo Sánchez, 2020)<sup>11</sup>.

Torrvalva et al. (2021)<sup>12</sup>. afirman que aunque exista deterioro alguno ya sea tanto en la cognición, en la salud física, como en la comunicación, es posible el desarrollo del bienestar; sea una afección propia o de un allegado, siempre hay medidas para mejorar. Esta afirmación se basa en la teoría eudaimónica, la cual se relaciona con; el buscar el sentido, el desarrollar potencialidades personales y la ejecución de los procesos que implican vivir bien.

Tabla N°1: Dificultades que repercuten en la función comunicativa según el diagnóstico

<b>DIFICULTAD</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>
En el ingreso de la información	Discapacidad visual, discapacidad auditiva, sordoceguera
En la salida de la información	Dificultad articulatoria, dificultad en la fluidez del habla, alteración de algún parámetro de la voz
En el procesamiento de la información	Retraso evolutivo, trastorno específico del lenguaje, afasia
Alteración en el neurodesarrollo	Parálisis cerebral, discapacidad intelectual, condición del espectro autista
Enfermedades degenerativas, algunas pueden traer aparejada discapacidad motora	Alzheimer, Parkinson, Esclerosis Lateral Amiotrófica, Esclerosis Múltiple
Interacción comunicativa	Mutismo, trastorno de la comunicación social
Lectoescritura	Dislexia, disgrafía
Mixtas	Multidiscapacidad, secuelas de: Accidente Cerebro Vascular, traumatismo de cráneo, meningitis

Fuente: Adaptado de Figueredo Sanchez (2020)<sup>13</sup>.

<sup>11</sup>La comunicación es llevada a cabo combinando componentes verbales, tales como el lenguaje hablado o escrito y los no verbales, emitidos por el cuerpo, es decir la mirada, la entonación, la gestualidad tanto facial como manual y la postura corporal.

<sup>12</sup>Los elementos que tiene en cuenta son; las emociones positivas, el fluir (referido al estado óptimo de la psiquis mediante la propia motivación), las calidad de las relaciones interpersonales, el propósito y sentido de la vida, y por último los logros de objetivos propuestos que otorgan superación y mejora personal.

<sup>13</sup>Cualquiera sea la dificultad de la persona, previo a una intervención con un SAAC, es fundamental evaluar tanto sus capacidades como sus necesidades, las cuales pueden variar a lo largo del tiempo,

## ESTADO DE LA CUESTION

Un ser que se encuentra aislado de otros humanos, no se desarrolla como persona, ya que, para ello, necesita el trato con otros, la comunicación y el ida y vuelta. Entonces, la capacidad de los seres humanos para comunicarse es condición básica para la relación con pares. Desde la antigüedad, las sociedades han mejorado las maneras de comunicarse. Primitivamente, una de las principales ha sido la expresión oral, la cual ha evolucionado continuamente, debido a su presencia en todos los idiomas. No obstante, cuando la oralidad no es una posibilidad, necesita ser reemplazada por un sistema alternativo. Cabe recordar que para que suceda el acto comunicativo, hay ciertos factores que tienen que darse. Éstos, son: mismo código tanto para quien emite el mensaje como para quien lo recibe, ambos deben tener un nivel atencional hacia el otro, no debe verse interrumpido o interferido, el canal que se utilice deberá ser el que los participantes puedan manejar. Solamente si se cumplen estos requisitos podría haber una garantía de que el mensaje en cuestión se entregó, se recibió, se decodificó y se interpretó de manera correcta (Figueredo Sánchez, 2020)<sup>14</sup>.

Tal como mencionan Sosa et al., (2022)<sup>15</sup>, las personas con Necesidades de Comunicación Complejas<sup>16</sup> tienen algún inconveniente en la cognición, en la mente o en el cuerpo, lo que conlleva a impedimentos para la comunicación con otros, generando una barrera. Estas dificultades o limitaciones en el lenguaje hablado, integran las NCC. Por este motivo, su calidad de vida se ve altamente afectada.

Se estima que el 15% de la población mundial tiene una discapacidad física, mental o sensorial (Organización Mundial de la Salud<sup>17</sup>, 2011, como se citó en Organización Mundial del Turismo<sup>18</sup>, 2014)<sup>19</sup>. Para desempeñarse de forma adecuada dentro de la sociedad, las personas con discapacidad deben enfrentar ciertas dificultades y barreras, tales como la baja o nula accesibilidad a lugares y transporte tanto público como privado, luchar por políticas y normas insuficientes, las cuales no

---

debiendo realizar nuevas configuraciones. Es por tal motivo que se recomienda tener un seguimiento periódico de la persona y su red de apoyo.

<sup>14</sup>Los Sistemas Alternativos y Aumentativos de Comunicación, son conjuntos de códigos con una estructura cuyo fin es ser el complemento o la sustitución del código verbal oral para lograr una comunicación funcional y eficaz, teniendo la oportunidad de interactuar y evitando el aislamiento social.

<sup>15</sup>Las personas con NCC pueden beneficiarse de apoyos como los SAAC, en todos los ámbitos a los que concurren y frecuentan, tal como un hospital, el cual adapta esta tecnología en base a las necesidades del contexto y de esta manera puede brindar una atención de calidad y a la medida del paciente.

<sup>16</sup>En adelante las NCC.

<sup>17</sup>En adelante OMS.

<sup>18</sup>En adelante OMT.

<sup>19</sup>Además de este porcentaje de personas con una discapacidad, se suman quienes podrían pasar por situaciones en las que demandarían de cierta accesibilidad. En cualquiera de estos casos se evidencia que debido a diferentes situaciones que surjan, cualquier persona se beneficiaría de ella en algún momento de su vida.

## ESTADO DE LA CUESTION

tienen en cuenta sus necesidades, como también derribar actitudes desfavorables y opiniones vinculadas a prejuicios equivocados sobre lo productiva que puede o no ser una persona en situación de discapacidad. Son afectadas cuando es insuficiente la calidad de las prestaciones que reciben en el ámbito de la salud, la rehabilitación, el traslado, la asistencia y el apoyo, como también al desear realizar una actividad turística, recreativa y de ocio. Su posibilidad de disfrutar del tiempo libre es insuficiente por la inadecuación de los medios y las condiciones que deben propiciar los destinos turísticos (OMS, 2011, como citó Granda Maldonado, 2020)<sup>20</sup>.

La concepción de la discapacidad, desde tiempos remotos, fue vista negativamente, aportándole una mirada de inferioridad y desigualdad de condiciones a las personas y sus posibilidades. No obstante, en las últimas décadas, esta visión va transformándose con la intervención y el aporte de individuos en esa situación, las instituciones, investigadores, expertos, miembros representantes de asociaciones, ONG's, elaborando marcos conceptuales y normativos, legislación y estados de la cuestión dando un enfoque más amplio, amable, detallado y comprometido con quienes viven a diario esta situación. El mismo, busca plantear un giro no solamente desde la conceptualización, las palabras y el discurso, sino, desde el lugar que ocupan o que se les da en la sociedad a estas personas, su vínculo con el entorno, la accesibilidad en su medio y el trato que se les brinda (Kechichian, 2019)<sup>21</sup>.

El desarrollo de los países, lleva a que el nivel y la calidad de vida vayan en aumento. Esto genera que la tasa de personas con discapacidad que disponen de posibilidades de viajar se eleve. Por ende, impulsa el crecimiento de nuevas, mejores y mayores ofertas turísticas de espacios, alojamientos, servicios y atención adaptadas a las necesidades del público en cuestión (OMT, 2014)<sup>22</sup>.

Cabe agregar, que los habitantes de edad mayor, tienen los ingresos, las ganas y el tiempo necesario para viajar. Pueden elegir en qué momento hacerlo y ello beneficia a los destinos que tienen una estacionalidad marcada. Atender las necesidades de este mercado es un reto para todos los actores, el sector público con políticas, marcos regulatorios e inversión en infraestructura; cámaras, asociaciones,

---

<sup>20</sup>La discapacidad como concepto se transforma, no es estático porque es el resultado del intercambio entre las personas con dificultades y los obstáculos del entorno, los cuales obstaculizan o impiden su plena participación en la comunidad.

<sup>21</sup>Una discapacidad no define a la persona en sí misma, entonces, se trata de un nuevo modo de interpretar y accionar., constituyendo una mirada y un sentido que pone el acento en las aptitudes de las personas y no en su déficit, privilegiando la diversidad humana.

<sup>22</sup> Algunas causas que elevan la expectativa de vida son: la subsistencia a enfermedades antiguamente mortales, a raíz de los tratamientos innovadores, las terapias que desaceleran el avance de los síntomas, los cuidados personalizados.

## ESTADO DE LA CUESTION

entes y federaciones realizando acuerdos y cooperativismo; y el sector privado reinventándose y generando nuevas inversiones (Kechichian et al., 2019)<sup>23</sup>.

Entonces, el sector dedicado al turismo, recreación, ocio y transporte tiene una gran oportunidad de crecimiento y desarrollo comercial al proveer y satisfacer a este mercado en vías de desarrollo. En contrapartida, obtendrán nuevos clientes, la posibilidad de ofrecer servicios diferenciales, aumento de los ingresos y posicionamiento, a diferencia de aquellos que no se actualicen por desinterés o ignorancia. Concientizar sobre este nuevo paradigma, puede llevar a que el sector cambie su visión y aumente su inversión, no solo otorgando un derecho a este segmento, sesgado históricamente, sino obteniendo una ventaja competitiva con el resto del mercado que no haya elegido trabajar en la accesibilidad y un rédito económico que ayude a rentabilizar las inversiones (Granda Maldonado, 2020)<sup>24</sup>.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación<sup>25</sup> se refieren a los recursos tecnológicos que hacen posible almacenar, procesar, organizar, acceder, usar, distribuir y comunicar información. Incluyen tanto a los programas, aplicaciones, internet e interfaces, como a los equipos utilizados para dichas gestiones. También son actores necesarios de este universo el estudiar, diseñar, desarrollar e implementar el apoyo de estos sistemas. Cabe mencionar la otra pieza fundamental de las TIC's, los dispositivos tales como teléfonos celulares, reproductores, tablets, computadoras personales, cámaras digitales, GPS's, reproductores de MP3 y MP4. Toda esta batería de herramientas tienen el gran potencial de transformación que necesita la cadena de la industria turística (Rodríguez Moreno, 2016)<sup>26</sup>.

En virtud de ello, se da la situación actual en la que gran parte de la población tiene en su poder un dispositivo portátil, el cual hasta logra superar las capacidades de una computadora con unos años de uso, brinda la posibilidad de que en cualquier lugar y momento se acceda a contenido deseado en línea, interactuando fácilmente con la oferta de mercado. Por lo tanto, los prestadores de turismo accesible, inmersos en una era en la que la tecnología cobra protagonismo, se ven empujados a proponer nuevos objetivos, a tomar decisiones, a adaptarse y renovarse. Parte de esta transformación, implica cierto proceso, el cual debe ser planificado, ordenado y

---

<sup>23</sup>Para afirmar que un destino o servicio es accesible se necesitan cumplir ciertos requisitos en cada eslabón, desde la selección del lugar, la forma y contenido al comunicar, la manera que se comercializa, la experiencia en sí misma, la atención post venta y la fidelización del cliente.

<sup>24</sup>En referencia al gasto per cápita, los turistas con discapacidad superan un 30% a los otros. Anualmente, el 72% viaja mínimo dos veces. El trato, lo que comunican acerca de la accesibilidad del lugar elegido y las características de servicios son las variables más valoradas.

<sup>25</sup>En adelante las TIC's.

<sup>26</sup>Las TIC's mejoran las relaciones comerciales entre proveedores de los mismos servicios, aumentan la cooperación entre competidores, por ejemplo, nucleando y agrupando pequeños prestadores con un fin común, desarrollando en conjunto páginas web o plataformas, reduciendo los costos y potenciando la visibilidad.

## ESTADO DE LA CUESTION

ejecutado. En este nuevo paradigma, es indispensable poner el foco en el factor humano, ya que ésto generará una disrupción en la innovación, fomentando y beneficiando la inclusión de aquellas personas que lo necesitan. La transformación digital de la que se habla es un giro en la concepción tanto de quienes dirigen como de quienes forman las empresas prestadoras interesadas en priorizar al cliente, pasando de ser una nueva opción para éstas y convirtiéndose en la condición necesaria para tener éxito en un futuro inmediato (Duarte et al., 2016)<sup>27</sup>. El autor, señala que los pasos a tener en cuenta para dicha transformación son: capacitación del personal, sensibilizándolos con el objetivo de que visibilicen a las personas con discapacidad y las incluyan; unirse a empresas pequeñas con quienes compartan valores y que se dediquen a brindar servicios de formación en el área; incluir laboralmente a personas con discapacidad capacitándolos en base a sus aptitudes, ofreciendo un puesto según la necesidad de la empresa; pertenecer al mundo digital, estableciendo presencia en la web, redes, app; adaptar la manera en que se ofrecen los productos y servicios para el público en cuestión; unificar los criterios y formas de comunicación por los cuales se atiende al cliente con necesidades específicas, para que su experiencia sea satisfactoria sin importar el canal elegido; utilizar información cuantitativa y cualitativa que sea generada por la propia empresa mediante métodos estandarizados y analizarla para la toma de decisiones (Duarte et. al., 2016)<sup>28</sup>.

No obstante, hay ciertos desafíos que deben afrontar las ciudades para estar adaptadas y ser competentes. El diseño, la planificación y la innovación son algunos puntos fundamentales, que se deben tener en cuenta sin perder de vista la diversidad de los individuos que la habitan y la visitan. Para no originar ni aumentar las diferencias entre los ciudadanos, se necesita el desarrollo de propuestas inclusivas. Se debe idear a la ciudad como la unión compleja e indivisible de servicios, productos y actores, que no es estática y que su mayor objetivo es que los ciudadanos vivan cómoda y armoniosamente. El concepto de Smart Human City, refuerza la idea de innovación, sus pilares son la flexibilidad, la igualdad y el acceso universal, tanto en lo que respecta al transporte, los edificios, los servicios urbanos, los espacios de ocio, las comunicaciones, de manera eficiente por todas las personas. Un punto muy a favor es la posibilidad de operar a través de los propios dispositivos personales de los usuarios,

---

<sup>27</sup>Algunas claves para transformarse son: beneficiarse de la tecnología, realizar mejoras en materia técnica y de inteligencia en pos de la búsqueda del avance continuo y con el fin último de la satisfacción de los clientes y su verdadera inclusión, afirmando que estos recursos digitales accesibles no son un privilegio sino un derecho.

<sup>28</sup>Tanto las empresas nuevas, las PyMes como las empresas tradicionales necesitan entrar en un cambio global no solo para pertenecer y satisfacer necesidades de nuevos clientes, sino para permanecer en el mercado, innovando disruptivamente y en consecuencia transformando y haciendo posible la experiencia turística en general.

## ESTADO DE LA CUESTION

pudiendo adaptarlos tanto a la medida de sus necesidades como de sus posibilidades (Ilzarbe, 2018)<sup>29</sup>.

Un ejemplo corporativo que demuestra no solo que es posible en el sector hotelero la accesibilidad para personas con discapacidad, sino que también es factible la generación de empleo para las mismas, es una cadena hotelera española que las integra al mercado turístico. Poseen 20 establecimientos distribuidos en 11 destinos dentro del país, los cuales todos poseen un certificado de Accesibilidad Universal, único en Europa. Todas las personas acceden a los mismos servicios, siendo esta particularidad una marca registrada de la cadena y todas las áreas están integradas por personas con alguna discapacidad, tomando como fortaleza el tener un 40% de sus empleados en esa situación, entonces esta generalización en la prestación del servicio se da de adentro hacia afuera. Los clientes frecuentes saben que cualquier necesidad que tengan puede ser resuelta o atendida con naturalidad e inmediatez (Jiménez, 2015)<sup>30</sup>.

Los avances de la tecnología y la utilización de aplicaciones en dispositivos móviles, PCs, tabletas, facilitan el acceso y generan múltiples posibilidades para las ciudades inteligentes. No obstante, la tecnología y su uso, no solucionan por sí solas la inclusión de aquellas personas que, por distintas situaciones personales o sociales, no logran hacer el uso adecuado de ellas. Es por esto, que las personas se encuentran aún más restringidas, generando nuevas barreras de tipo tecnológicas, las cuales tienen mayor grado de dificultad que las arquitectónicas. Los dispositivos pueden ser configurados según la necesidad de cada usuario, agregando aplicaciones, tanto pagas como gratuitas, sacándole un mayor provecho a su dispositivo y generando su propio entorno personal móvil. El beneficio que aportan dichas herramientas tanto personal, profesional, como socialmente las vuelve imprescindibles, pero cuando la llegada no es igual para todos, salen a la luz las barreras de accesibilidad (López Delgado et al., 2019)<sup>31</sup>.

Para que una aplicación sea considerada accesible, no basta con que su usuario se desenvuelva dentro de ella o que pueda abrirla, sino que deben tenerse en cuenta algunas características propias de la misma, de lo contrario, sus potenciales

---

<sup>29</sup>Este concepto puede beneficiar a personas con discapacidad permanente o transitoria, gente mayor, pertenecientes a otras culturas, habitantes de entornos rurales, a quienes tengan dificultades de comprensión, analfabetismo, poca experiencia con la tecnología, que no hablan el idioma local o no lo hagan bien.

<sup>30</sup>Los servicios que ofrecen van desde bucle magnético, puntos de internet accesibles, despertador vibrador, teléfonos con pulsador inalámbrico, timbre con luz, información en Braille, diseño de programas de ocio adaptados, información por bluetooth y más.

<sup>31</sup>A quienes le saquen provecho, la tecnología les abrirá puertas impensadas, tales como la comunicación sin importar el lugar en que estén, sentirse acompañados y seguros, contacto con otros, pertenencia a ciertos contextos, interacción con el medio, posibilidad de ocio, redes sociales, cultura, juegos, búsqueda y acceso a información determinada.

## ESTADO DE LA CUESTION

consumidores pueden llegar a tener algunas dificultades, por ejemplo con la manera en que se deben redactar los mensajes, el menú, los colores, el contraste, el tamaño de la fuente, su aspecto intuitivo o no, entre otros. Pensar en los usuarios al realizar el diseño es fundamental, ya que son elementos básicos que repercuten en el acceso y el uso de la misma. Para que la mayor parte de las personas puedan usarlas, se debe tener en cuenta un amplio abanico de posibilidades (Olmedo-Moreno y López-Delgado, 2015)<sup>32</sup>.

Molero- Aranda et al. (2021)<sup>33</sup> aseveran que el uso de las tecnologías asistivas digitales brinda una gran cantidad de oportunidades, beneficios y aportes a las personas con discapacidad en general y en particular a las del tipo intelectual. Algunos de ellos son una mayor seguridad en su independencia, incentivar su autonomía en la vida diaria, su participación e interacción social, comunicación como también la libertad de elección.

El Observatorio Accesibilidad TIC Discapnet (2020)<sup>34</sup> realizó un estudio mediante encuestas a personas que se encontraban en distintas situaciones de discapacidad y concluyó que va en aumento su interés por el uso de altavoces con inteligencia o asistentes virtuales, los cuales favorecen a quienes tienen dificultades motoras, de lectura o escritura. Esto se debe a la facilidad y comodidad que encuentran en la gestión de su vida diaria mediante estas funciones, las cuales se amplían y mejoran a diario. Se afirma que más del 50% de los consultados, las usan en sus celulares para la reproducción de audios y/o videos, consultar en internet, realizar notas o enviar e-mails.

Cabrera Villavicencio (2024)<sup>35</sup> realizó una recopilación de estudios de campo en diversos destinos turísticos y concluyó que los mismos demostraron cuán necesaria es la adaptación tanto de servicios como de infraestructura en el turismo, para que incluyan a toda persona que lo requiera. Algunas áreas que deberían ser adaptadas son el transporte, los alojamientos ya la atención, el conocimiento y la concientización de los empleados. Se destaca la necesidad emergente y la importancia de

---

<sup>32</sup>Dos componentes esenciales de una aplicación accesible son, la posibilidad de que todo usuario, al margen de sus capacidades, pueda utilizarla, y brindarle opciones a quienes se encuentren en desventaja respecto de otros por motivos físicos, psíquicos, sensoriales, económicos o sociales.

<sup>33</sup>Las tecnologías asistivas son equipamiento, aparatología, servicios, dispositivos, procesos o lo que se modifique para acotar o eliminar barreras estructurales, sociales u otras, que no permiten su independencia, participación o realización de actividades sociales. Las capacidades funcionales mejoran, aumentan o adaptan con ellas.

<sup>34</sup>Un amplio porcentaje de los participantes de la encuesta no los usan, tienen la voluntad de hacerlo a corto plazo, reconocen los beneficios que brindan, pero las razones por las cuales aún no los utilizan son la desinformación acerca de su existencia o las utilidades que tienen para ofrecerles.

<sup>35</sup>Algunas de las alternativas propuestas fueron, tanto la instauración de herramientas tecnológicas adaptadas según las necesidades de los usuarios, como el impulso y promoción de la inclusión mediante políticas públicas; también el control por parte de las autoridades competentes, e innovación y compromiso de los prestadores de servicios.

## ESTADO DE LA CUESTION

implementar mejoras en los destinos, fomentando la inclusión de personas con discapacidad, de manera global, identificando tanto las fortalezas y oportunidades, como las debilidades de cada uno. La investigación de Pérez y Hernández (2023)<sup>36</sup> se basó en la identificación de posibles mejoras y el análisis de las oportunidades de una ciudad en particular, para desarrollar mayor accesibilidad, adaptando lo existente y concientizando a los prestadores para que se garantice la real adecuación de los servicios. La investigación de Salazar Cerdas (2021)<sup>37</sup> puso en evidencia la urgencia de concientizar no sólo a quienes prestan servicios turísticos sino también a la sociedad en su conjunto, acerca de las necesidades que pueden tener las personas con discapacidades comunicativas. El análisis de Guamán- Guevara et al. (2019)<sup>38</sup>. Midió el grado de satisfacción de personas con discapacidad alojadas en distintos establecimientos de una ciudad, acerca de la calidad de atención brindada y la competencia para el puesto que ocupa el personal, determinando un gap entre las percepciones de la empresa y las expectativas de los clientes. Por último, un estudio exhaustivo realizado por Campoverde y Moncada (2021)<sup>39</sup> tanto a prestadores turísticos, como a usuarios con discapacidad, arrojó por parte de los primeros, que no conocían o no se involucraban con este nicho, en tanto, el segundo grupo, mencionó que hay ciertas demandas que sienten no son consideradas importantes ni tenidas en cuenta.

Hau Coronado et al. (2020)<sup>40</sup> y Hernández et al. (2019)<sup>41</sup> abocaron sus investigaciones a la percepción de personas con discapacidad acerca de la accesibilidad que encontraban en dos centros turísticos, y concluyeron que tanto la falta de capacitación del personal, como de organización de los establecimientos, el

---

<sup>36</sup>El trabajo realizado fue descriptivo y enfocado cualitativamente. También se hicieron entrevistas semi estructuradas y observación directa.

<sup>37</sup>Los métodos utilizados fueron, entrevistas mediante cuestionarios tanto con preguntas abiertas como cerradas. Quienes respondieron son visitantes de museos, profesionales de centros de rehabilitación y representantes de los museos. El tipo de investigación fue cualitativa y el muestreo probabilístico.

<sup>38</sup>La investigación fue descriptiva. La información fue recolectada por medio de encuestas realizadas en todos los hoteles de una ciudad a cada huésped que tuvieran algún tipo de discapacidad. Se realizó mediante una app adaptada para medir la calidad de los servicios.

<sup>39</sup>El estudio fue de tipo exploratorio, observando seis balnearios se elaboró una matriz de impacto-dificultad y un análisis FODA. Por otro lado, fueron entrevistados los dueños y administradores de los mismos, una experta en accesibilidad turística, y la autoridad eclesiástica. Éstos, trabajando en equipo y de forma multidisciplinaria generaron una nueva encuesta, para una muestra de 140 personas con discapacidad a quienes les hicieron preguntas abiertas, consultando acerca de los problemas a los que se enfrentan cuando desean acceder a servicios turísticos.

<sup>40</sup>Los ítems evaluados fueron el nivel de preparación de los prestadores, la accesibilidad general de la isla, la adecuación de las instalaciones tanto privadas como del estado para las personas con discapacidad, y la señalización pública. Todos dieron como resultado un alto nivel de insatisfacción.

<sup>41</sup>Destaca que además de las barreras de accesibilidad física, se hallan las sociales, sobre todo para aquellas personas con dificultades en la comunicación, en consecuencia de una discapacidad sensorial o cognitiva, por ejemplo debido a la señalización insuficiente, representando verdaderos obstáculos al desarrollar las actividades.

## ESTADO DE LA CUESTION

bajo interés en conocer lo que necesita un visitante con discapacidad, la poca conciencia social, la baja experiencia de quienes prestan estos servicios hacen que la población en cuestión se sienta semi excluida respecto al derecho a la recreación y el ocio.

La OMT (2020)<sup>42</sup> refiere que las TIC's impulsaron mejoras en la inclusión de quienes se encuentran desfavorecidos, y reclama tanto a entes gubernamentales como a privados a la utilización de tecnologías para la mejora no solo de la accesibilidad sino también brindar soluciones y facilidades a todos en sus viajes. Propone algunas estrategias que podrían elevar la experiencia de los usuarios, tales como, alternativas en el formato de la información brindada, posibilidad de variar el tamaño del texto, sencillez en el lenguaje, subtítulos, Braille, herramienta de descripción auditiva, lectura fácil, lengua de señas, opción de cambio de idioma, entre otros.

Rodríguez Moreno (2016)<sup>43</sup> afirma que las TIC's facilitan y contribuyen en el acceso a los servicios turísticos a aquellas personas con limitaciones mencionadas en la Clasificación Internacional de Funcionamiento<sup>44</sup> la cual brinda un sustento científico para la descripción de las restricciones y desempeño de la salud de todas las personas, basándose en el uso y rendimiento de las estructuras corporales, la participación y actividades que pueden o no realizar, los factores que rodean a la persona y el ambiente en que se mueve, la funcionalidad del cuerpo, los sentidos, su función psíquica, de dolor, entre otros.

Una investigación realizada por Mora (2019)<sup>45</sup> seleccionó veinte tecnologías para personas sordas y oyentes, de las cuales seleccionó seis para que sean instaladas, utilizadas y valoradas tanto por éstos como por familiares, pares y docentes. El 80% de quienes participaban no conocían estas herramientas y luego de utilizarlas concluyeron en que brindan accesibilidad y disminuyen las barreras en la comunicación. Una herramienta novedosa, son los códigos de respuesta rápida<sup>46</sup>. Se trata de un tipo de información sistematizada, que podría ser el reemplazo del código de barras, el cual consiste en una imagen en dos dimensiones que guarda información

---

<sup>42</sup>Incentiva a los usuarios a realizar comentarios, valoraciones y opiniones acerca de la calidad del servicio recibido, siendo una valiosa herramienta para sugerir posibles mejoramientos, entonces aquellos potenciales clientes que accedan a esa información, se asegurarán de que sea de calidad, realista y actual, lo cual les brindará confianza y los ayudará a una toma de decisión segura.

<sup>43</sup>Pueden contribuir en su desempeño a quienes tengan discapacidad sensorial, de la voz o el habla, en algunas personas con dificultades neuromusculoesqueléticas o del movimiento como también a aquellos con limitaciones en sus funciones mentales.

<sup>44</sup>En adelante la CIF.

<sup>45</sup>Algunos elementos que hallaron relevantes en el uso del dispositivo con las aplicaciones fueron reconocer sus utilidades, herramientas como el bloc de notas, el reloj, la compresión, guardado y eliminación de archivos, la agenda, programas para lectura y edición de textos, mejorando notablemente su rendimiento.

<sup>46</sup>En adelante Códigos QR.

## ESTADO DE LA CUESTION

mediante un patrón que une puntos y espacio en blanco con una organización determinada. Su funcionamiento se basa en el almacenamiento de datos específicos que van desde imágenes, geo localizaciones, videos, audios, sitios web, correos electrónicos, números telefónicos, claves, textos, archivos, formularios y más. Cualquiera sea la opción, debe estar alojado a una web de quien brinda el código QR para que pueda ser visualizado, ejecutándose directamente una conexión entre éste y el archivo en cuestión (Gómez Vílchez, 2010, como citó, Santellan, 2021)<sup>47</sup>.

González et al. (2014)<sup>48</sup> aportan una visión proactiva respecto del uso tanto de las TIC's como de la web, afirmando que éstas no deben ser una barrera más que amplíe la discriminación y la exclusión de las personas con discapacidad comunicativa, sino que es una gran oportunidad de utilizar estas herramientas para un sinfín de actividades como, trabajar, aprender, incluir y divertirse. Mencionan que en el momento del desarrollo e inicio de proyectos tanto de aplicaciones como sitios web no sólo deben ser tenidas en cuenta las necesidades de los futuros usuarios sino también sus dificultades y potencialidades. Señalan que el fin del trabajo es aportar conocimientos y aunar esfuerzos para la reducción de la brecha que existe entre la tecnología y la discapacidad, planteando un SAAC que está enfocado en demoler las barreras comunicacionales que las afectan. Estos sistemas deben proveer accesibilidad, promover la comunicación y beneficiar a quienes se encuentren en situación discapacitante ya sea temporal o permanente, para desarrollarse y ser parte del mundo que los rodea.

---

<sup>47</sup>Existen páginas web gratuitas que hacen posible la creación de Códigos QR, adaptándose a las necesidades de las empresas, entes, organizaciones o particulares que deseen hacer uso de esta tecnología que se caracteriza por la versatilidad, flexibilidad y simpleza.

<sup>48</sup>El fin es el enriquecimiento del lenguaje, por medio de una herramienta de tipo SAAC, con características funcionales y accesibles, que sea de uso cotidiano, pensado para la población con discapacidad comunicativa.

# MATERIALES Y MÉTODOS

## MATERIALES Y METODOS

El diseño de la investigación tiene un enfoque metodológico no experimental ya que las variables no son intervenidas ni manipuladas por el investigador. Es transversal porque se realiza en un momento específico, y descriptiva dado que las variables se miden sin establecer relaciones.

La población está conformada por todo el personal de alojamientos turísticos de la ciudad de Mar del Plata. La unidad de análisis es cada una de las personas que trabajan en alojamientos turísticos en Mar del Plata. La muestra está constituida por 24 trabajadores de alojamientos turísticos de la ciudad de Mar del Plata, seleccionados de forma no probabilística por conveniencia.

Las variables sujetas a análisis fueron:

- Perfil laboral
- Importancia que le da a la inclusión de las personas con discapacidad en el área del turismo
- Autopercepción sobre el nivel de información que posee acerca de las discapacidades comunicativas
- Percepción sobre la utilización de herramientas tecnológicas para comunicarse
- Grado de predisposición de los empleados a la utilización de herramientas tecnológicas
- Grado de importancia que le otorga a que el establecimiento cuente con herramientas que ayuden a aquellas personas que tienen dificultades en la comunicación
- Grado de importancia que le da a que el establecimiento cuente con capacitación al personal para que pueda interactuar con aquellas personas que tienen dificultades en la comunicación

## MATERIALES Y METODOS

Se presenta el consentimiento informado utilizado en la investigación:

La siguiente encuesta es sólo con fines académicos, y la misma forma parte de la Tesis de Licenciatura en Fonoaudiología de la Universidad FASTA que estoy llevando a cabo.

El objetivo de dicha tesis es determinar el nivel de conocimiento del personal de alojamientos turísticos de la ciudad de Mar del Plata en el año 2024, acerca de las dificultades que puede tener una persona para comunicarse y su grado de predisposición a la utilización de tecnología para acotar la brecha comunicacional.

Esta investigación es el requisito final para la culminación de mi carrera.

Queda totalmente resguardada toda la información aquí detallada.

Se garantiza el secreto estadístico y confidencial de la información brindada para los participantes.

La encuesta tiene como fin poder recolectar datos sobre el conocimiento de parte de los empleados de hoteles, acerca de la temática discapacidad comunicacional y posibilidades de utilizar sistemas aumentativos y alternativos de comunicación.

Muchas gracias, agradezco su colaboración, será de mucha utilidad en la realización de la investigación.

Nahira R. Castro Pesquera

Carrera: Licenciatura en Fonoaudiología Universidad F.A.S.T.A.

Ha sido invitado/a a participar en la encuesta que forma parte de la tesis de Licenciatura en Fonoaudiología, que está siendo llevada a cabo por la señora Nahira R. Castro Pesquera, cuyo fin es tan solo académico.

ACEPTO

NO ACEPTO

## MATERIALES Y METODOS

Se presenta el instrumento utilizado para la recolección de datos

Indique su edad en años

Tu respuesta

---

Sexo

- Femenino
- Masculino

Categoría del establecimiento al que pertenece

- 1 estrella
- 2 estrellas
- 3 estrellas
- 4 estrellas
- 5 estrellas
- Otro

Antigüedad en el cargo

Tu respuesta

---

## MATERIALES Y METODOS

¿Con qué frecuencia se desempeña en las distintas áreas de la organización?

	Sumamente frecuente	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Poco frecuente	Nada frecuente
Recepción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reservas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gastronomía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio de cuartos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recreación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpieza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguridad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantenimiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Qué importancia tiene para usted la inclusión de las personas con discapacidad en el área del turismo?

	1	2	3	4	5	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sumamente importante

## MATERIALES Y METODOS

Indica SI/ NO según considere

	Si	No
Conoce el concepto de turismo accesible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cree que una persona puede tener dificultades en la comunicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conoce causas de la salud que pueden llevar a que una persona tenga dificultades en la comunicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendió alguna vez a un huésped con dificultades en la comunicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cree que puede brindarle información a una persona con dificultades en la comunicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cree que esa información brindada, puede ser comprendida por una persona con dificultades en la comunicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cree que una persona con dificultades en la comunicación, puede hacerle una solicitud o pregunta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conoce alguna herramienta que facilite la comunicación entre esa persona y otro/a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conoce los Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibió alguna vez capacitación sobre accesibilidad turística y hotelera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Según su autopercepción, ¿Cuál es el nivel de información que posee acerca de las discapacidades comunicativas?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Indique las fuentes de información

Tu respuesta

---

## MATERIALES Y METODOS

Si dispusiera de la/ las misma/s, ¿Cuán probable sería que utilice una herramienta tecnológica para comunicarse?

	1	2	3	4	5	
Nada probable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sumamente probable

## MATERIALES Y METODOS

¿Con qué frecuencia este establecimiento recibe huéspedes con discapacidad comunicativa?

- Sumamente frecuente
- Muy frecuente
- Frecuente
- Poco frecuente
- Nada frecuente

¿Cuán importante considera que es, el contar en el establecimiento con herramientas que ayuden a aquellas personas que tienen dificultades en la comunicación?

- 1      2      3      4      5
- Nada importante                                    Sumamente importante

¿Qué tan difícil cree que sería para usted el uso de estas herramientas?

- 1      2      3      4      5
- Sumamente difícil                                    Nada difícil

¿Que herramientas considera que utilizaría ?

Tu respuesta \_\_\_\_\_

El turismo accesible es un factor que diferencia y otorga un valor agregado al establecimiento

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

## MATERIALES Y METODOS

¿Cuán importante considera que es, el contar en este establecimiento con capacitación al personal para que pueda interactuar con aquellas personas que tienen dificultades en la comunicación?

1      2      3      4      5

Sumamente importante                        Nada importante

De existir cursos o talleres de capacitación sobre temas relacionados al tratamiento de personas con discapacidad, ya sean brindados por el establecimiento al que pertenece o de manera externa, ¿ los tomaría?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Comentarios que consideres relevantes acerca de la temática

Tu respuesta

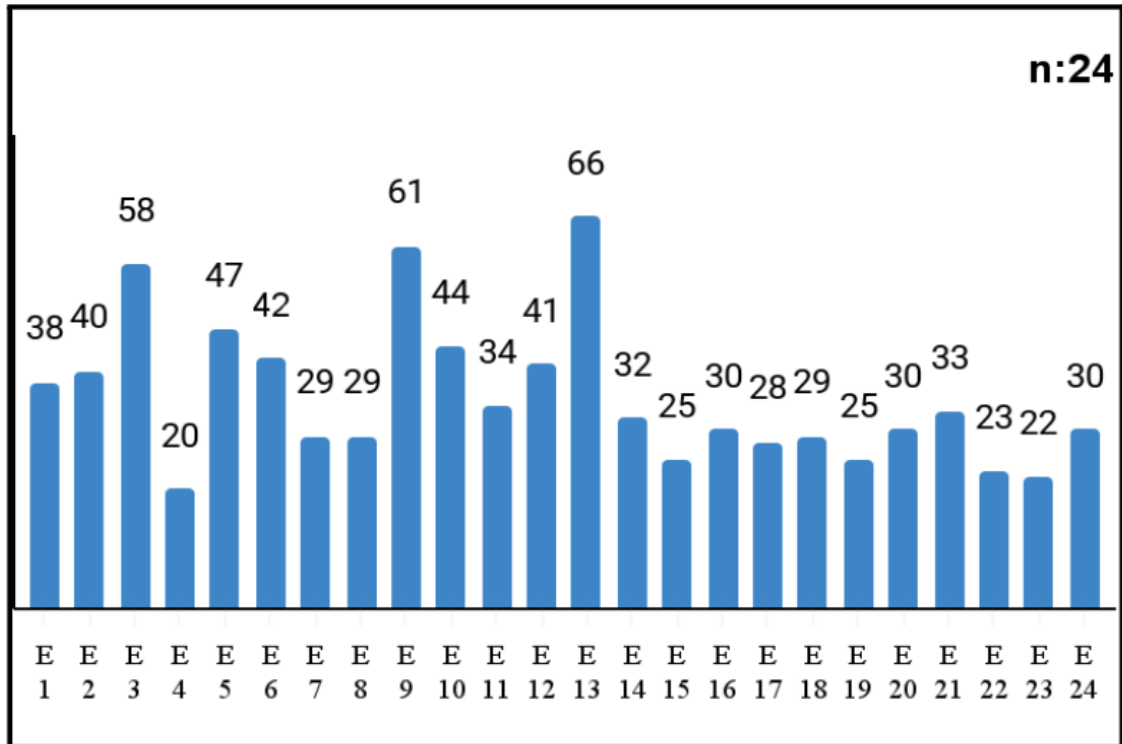
---

# RESULTADOS

## RESULTADOS

A continuación, se presenta el análisis de datos obtenidos en las encuestas realizadas a trabajadores hoteleros de la ciudad de Mar del Plata en el mes de diciembre de 2024.

Gráfico 1: Edad

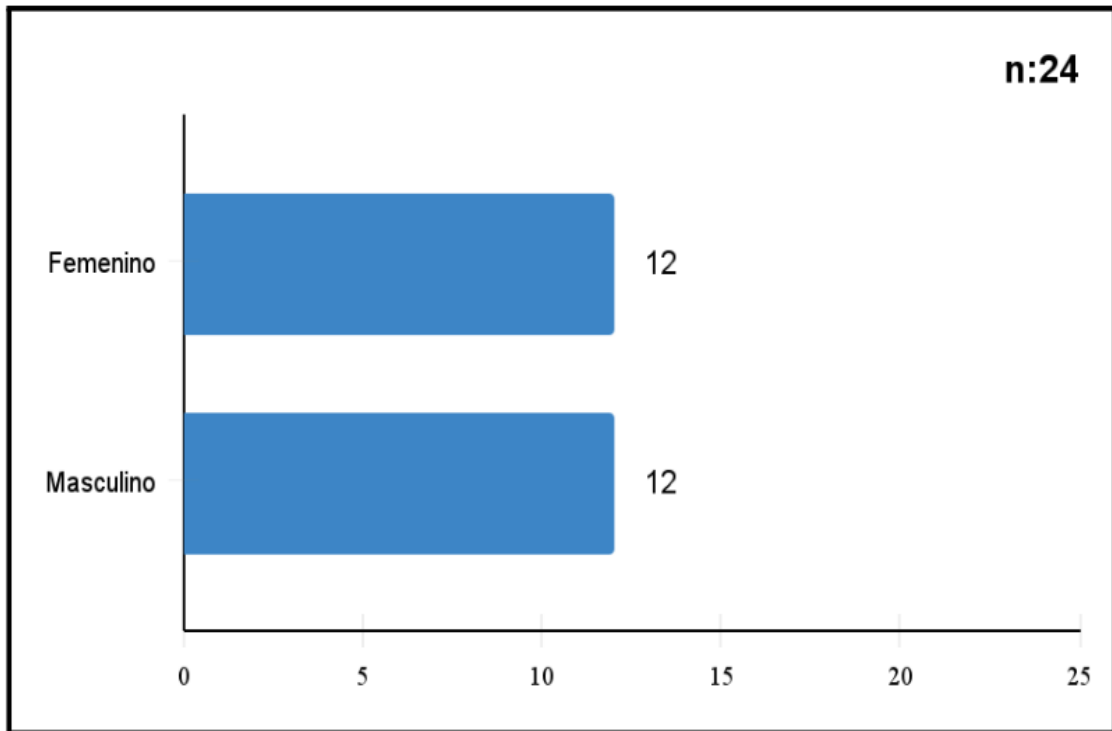


Fuente: elaborado sobre datos de la investigación

La edad mínima corresponde a 20 años y la máxima es de 66 años, arrojando un promedio de 35, 6 años. Esta información muestra el rango etario de quienes trabajan en el rubro hotelero en la ciudad de Mar del Plata. Se puede observar que de los 24 encuestados, 15 de ellos son menores de 35 años, quienes en su mayoría se puede decir que son contemporáneos al avance de las nuevas tecnologías y usuarios de ellas, lo cual, desde la perspectiva del conocimiento y uso de herramientas tecnológicas, sería un punto a favor para los establecimientos en la implementación de las mismas.

## RESULTADOS

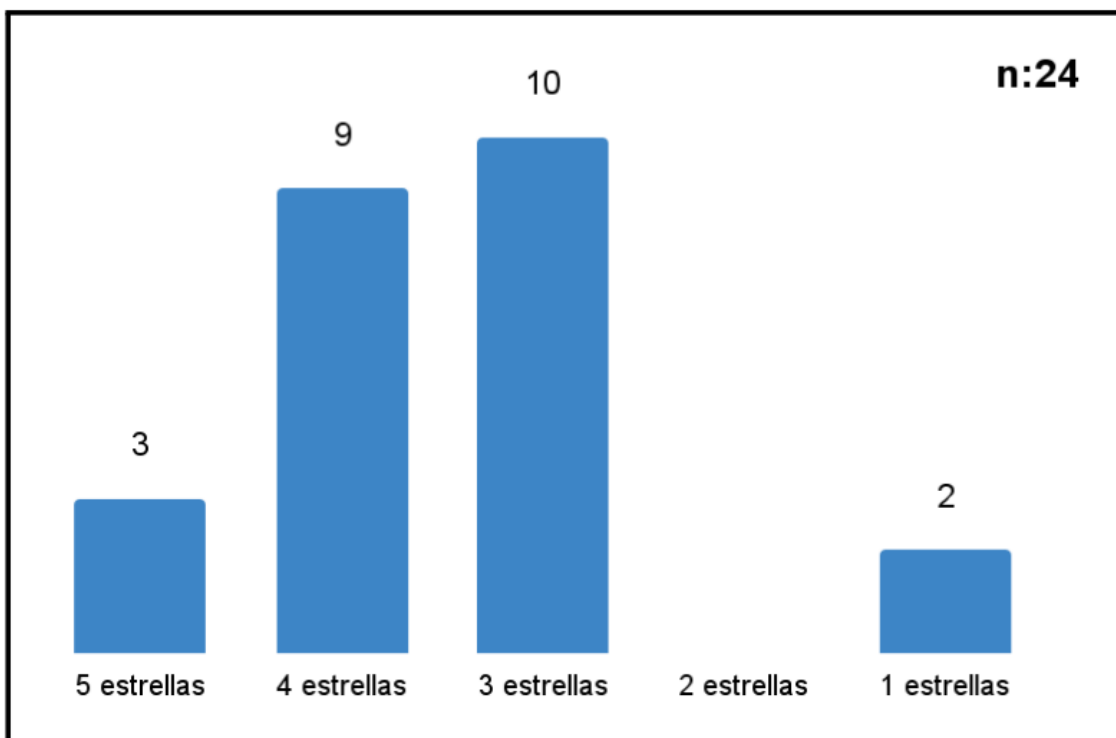
Gráfico 2: Sexo



Fuente: elaborado sobre datos de la investigación

Los encuestados han sido en un 50% de sexo femenino y un 50% de sexo masculino.

Gráfico 3: Categoría del establecimiento al que pertenece

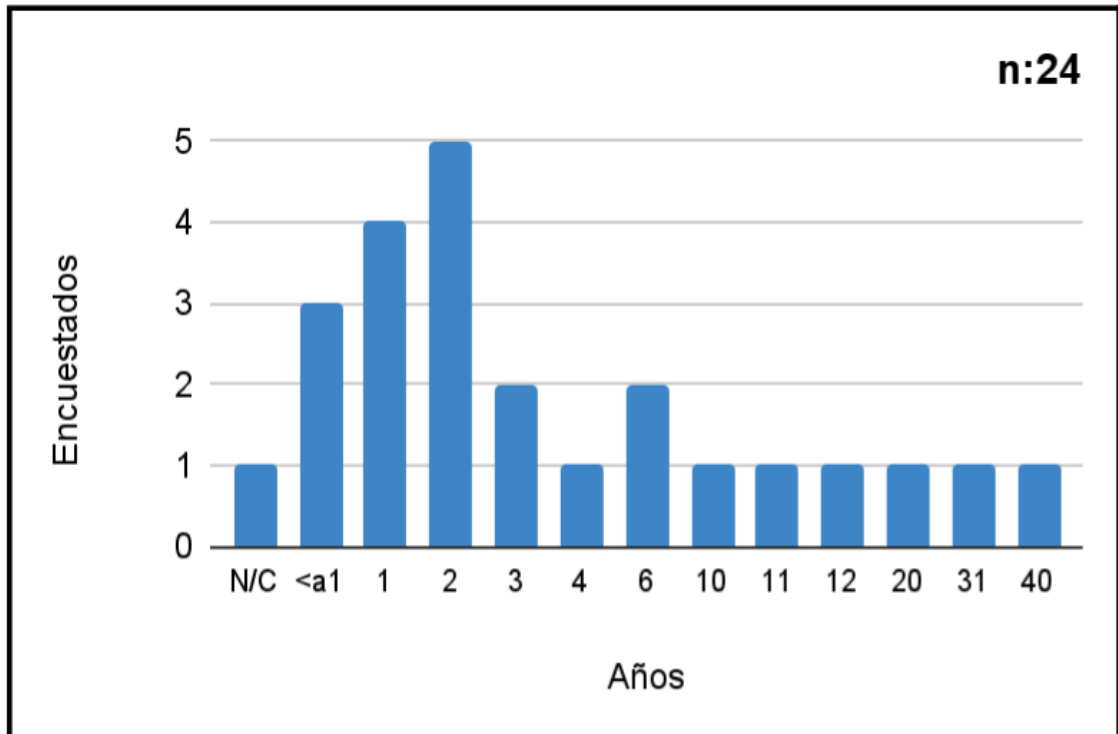


Fuente: elaborado sobre datos de la investigación

## RESULTADOS

Casi la totalidad de los encuestados trabajan en hoteles de 3 estrellas o superior, respondiendo 10 personas que trabajaban en establecimientos de 3 estrellas, 9 de ellas en 4 estrellas y 3 de ellos indicaron trabajar en hoteles de 5 estrellas. No hubo personas que se desempeñen en hoteles de 2 estrellas, y 2 de ellos lo hacen en establecimientos de 1 estrella.

Gráfico 4: Antigüedad en el cargo



Fuente: elaborado sobre datos de la investigación

Más de la mitad de quienes respondieron, tiene una antigüedad menor a 5 años en el establecimiento, siendo ésta mayoritariamente menor a dos años.

## RESULTADOS

Tabla N° 1: Relación entre los entrevistados con 35 años de edad o menos y su antigüedad en el puesto.

**UA: 15**

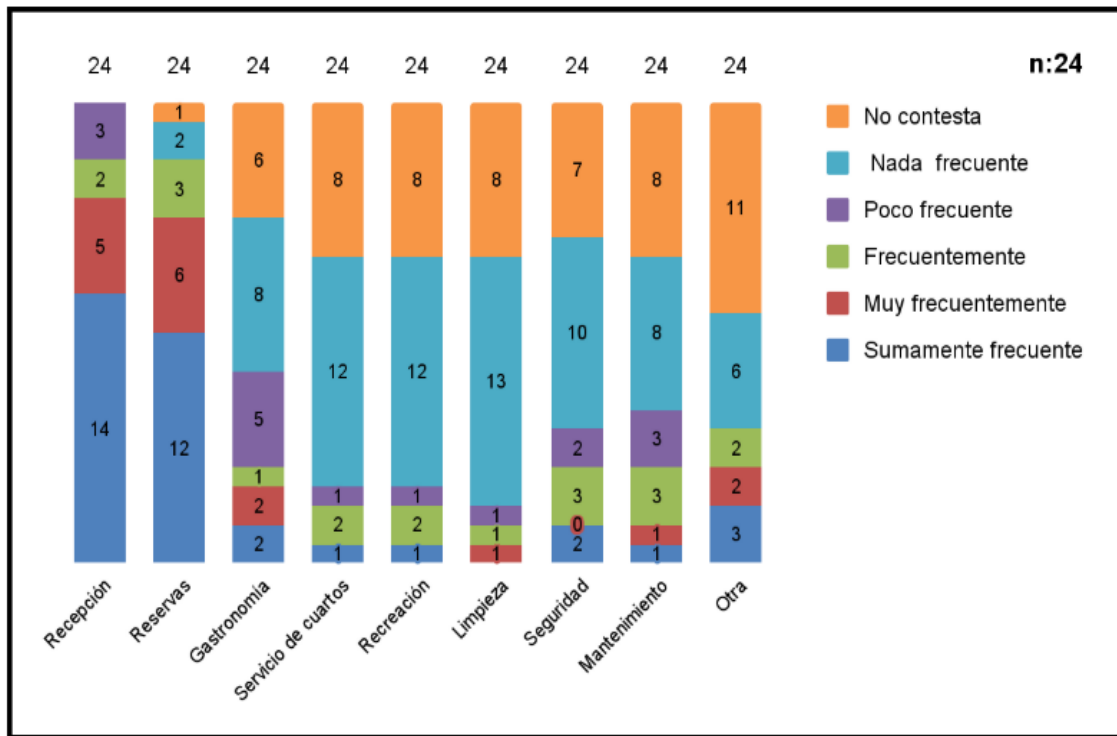
UA	Edad	Antigüedad
E 4	20	Menor a 1
E 7	29	Menor a 1
E 8	29	1
E 11	34	6
E 14	32	Menor a 1
E 15	25	2
E 16	30	2
E 17	28	2
E 18	29	1
E 19	25	2
E 20	30	10
E 21	33	
E 22	23	2
E 23	22	1
E 24	30	3

Fuente: Elaborado sobre datos de la investigación

De los 15 entrevistados menores de 35 años de edad, se observa que uno no contestó a la pregunta, uno tenía 10 y otros 6 años de antigüedad, y el resto menos de 3 años en el puesto. Se observa entonces, en general, una alta rotación sobre todo de personal joven en los hoteles consultados.

## RESULTADOS

Gráfico 5: Frecuencia con la que se desempeña en cada área

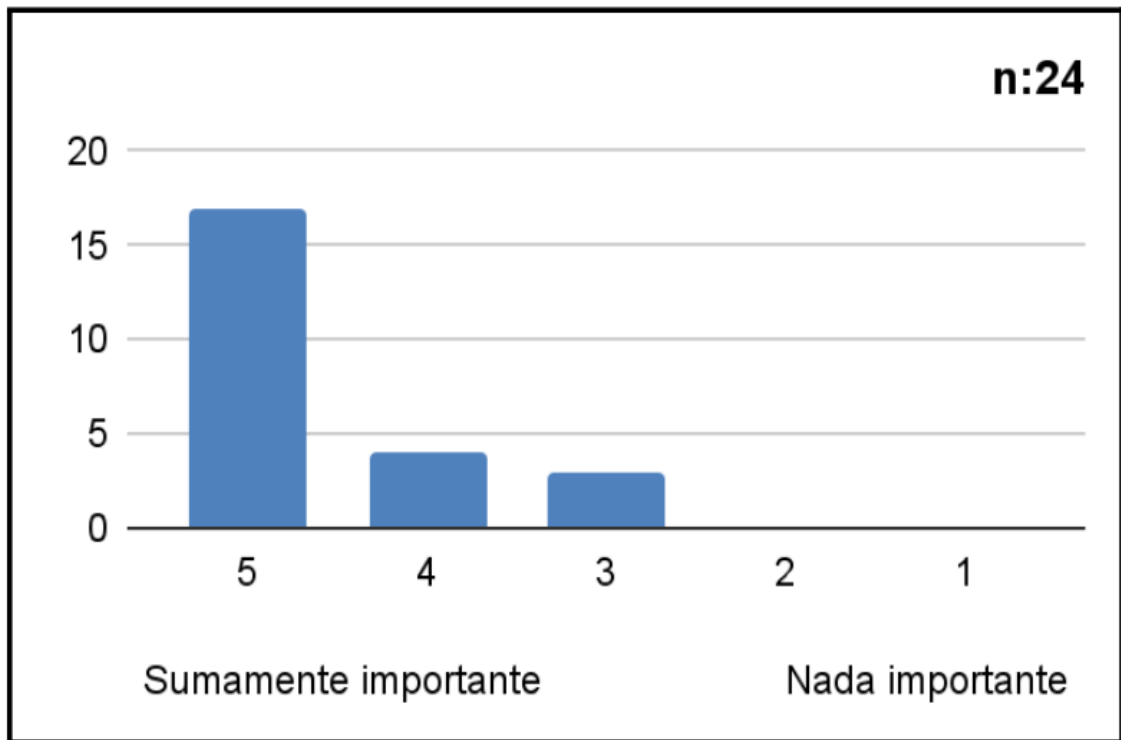


Fuente: Elaborado sobre datos de la investigación

Las áreas en las que prestan servicios los encuestados con mayor frecuencia, son 12 de ellos en reservas y 14 en recepción, las cuales se encargan de gran parte del contacto con el huésped, tanto previamente para solicitar información y reservar por los distintos medios posibles, como en el momento de la estadía en sí misma.

## RESULTADOS

Gráfico 6: Grado de importancia que tiene para usted la inclusión de las personas con discapacidad en el área del turismo



Fuente: Elaborado sobre dato de la investigación

Más de la mitad de los encuestados, precisamente, 17 personas que trabajan en los establecimientos turísticos, consideró de suma importancia que las personas con discapacidad sean incluidas en el área del turismo por los distintos actores y prestadores turísticos. 4 fueron los que lo consideran importante y muy importante 3. Por otro lado, no hubo ningún participante de las encuestas que haya considerado poco o nada importante la inclusión.

## RESULTADOS

Gráfico 7: Información sobre atención a personas con dificultades en la comunicación



Fuente: Elaborado sobre dato de la investigación

Tabla N° 2: Información sobre atención a personas con dificultad en la comunicación con encuestados que contestaron afirmativamente

Afirmación	Frecuencia	Porcentaje
Conoce el concepto de turismo accesible	20	83,33%
Cree que una persona puede tener dificultades en la comunicación	23	95,83%
Conoce causas de la salud que pueden llevar a que una persona tenga dificultades en la comunicación	19	79,16%
Atendió alguna vez a un huésped con dificultades en la comunicación	20	83,33%
Cree que puede brindarle información a una persona con dificultades en la comunicación	21	87,50%
Cree que esa información brindada, puede ser comprendida por una persona con dificultades en la comunicación	17	70,83%

## RESULTADOS

Cree que una persona con dificultades en la comunicación, puede hacerle una solicitud o pregunta	24	100%
Conoce alguna herramienta que facilite la comunicación entre esa persona y otro/a	12	50%
Conoce los Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC)	4	16,66%
Recibió alguna vez capacitación sobre accesibilidad	8	33,33%

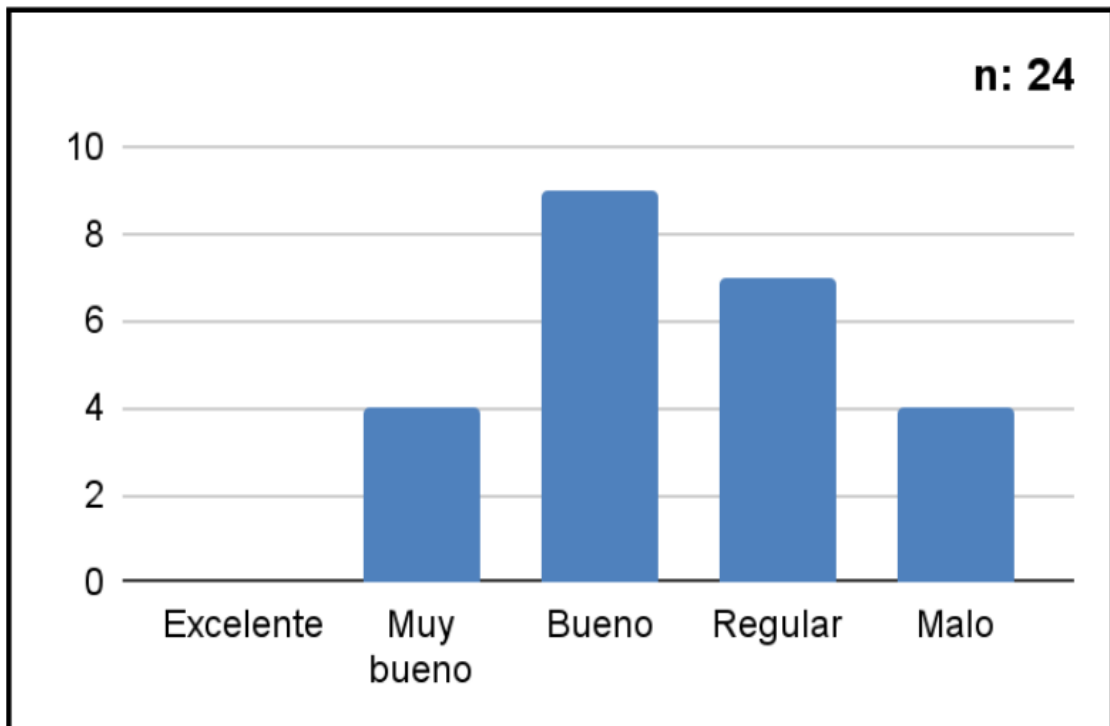
Fuente: Elaborado sobre dato de la investigación

La Tabla N° 2 refleja las respuestas de los encuestados que contestaron afirmativamente a cada pregunta realizada. Casi la totalidad de los encuestados manifestaron conocer el concepto de turismo accesible, consideran que una persona puede tener dificultades en la comunicación, dice poder brindarle información a un huésped con esa condición y además cree que esa persona puede hacerle una solicitud o pregunta; casi el 80% manifestó no sólo haber atendido alguna vez a alguien con dificultades en la comunicación, sino que, cree que la información brindada, puede ser comprendida, y considera que conoce las causas por las que podrían llegar a una alteración en la comunicación.

Los puntos débiles de quienes respondieron y que tienen un alto nivel de importancia y relación con lo antes analizado, es que solo la mitad dijeron conocer alguna herramienta para facilitar la comunicación, un tercio mencionó haber tenido algún tipo de capacitación al respecto, y solamente 4 empleados sabían de la existencia de los Sistemas Alternativos y Aumentativos de Comunicación.

## RESULTADOS

Gráfico 8: Percepción sobre el nivel de información que posee acerca de las discapacidades



comunicativas

Fuente: Elaborado sobre dato de la investigación

La percepción de los entrevistados acerca de su nivel de información sobre las discapacidades que influyen en la comunicación de las personas, es variado. Ninguno de ellos ha considerado que tenía un nivel excelente, las demás respuestas fueron, Muy bueno 4 encuestados, Regular 7, Malo 4, y el resultado más señalado fue de 9 que consideraron que su nivel era Bueno.

## RESULTADOS

Tabla N° 3: Fuentes de información que le permitieron poseer información acerca de discapacidades comunicativas

UA: 13

E 1	Capacitaciones y redes
E 2	Internet
E 3	Medios
E 4	Facultad y Centro de Formación
E 5	Web
E 9	Cefa
E 12	Tecnología
E 16	Estudios universitarios no finalizados
E 17	Principalmente dos: Capacitaciones de CILSA y cursada (puntualmente la materia Turismo Accesible en la Lic. en Turismo)
E 18	Conocidos
E 19	EMTUR - CILSA
E 21	No tuve
E 24	Redes Sociales

Fuente: Elaborado sobre dato de la investigación

## RESULTADOS

Nube de palabras 1: Fuentes de información que le permitieron poseer información acerca de discapacidades comunicativas.

**n:13**

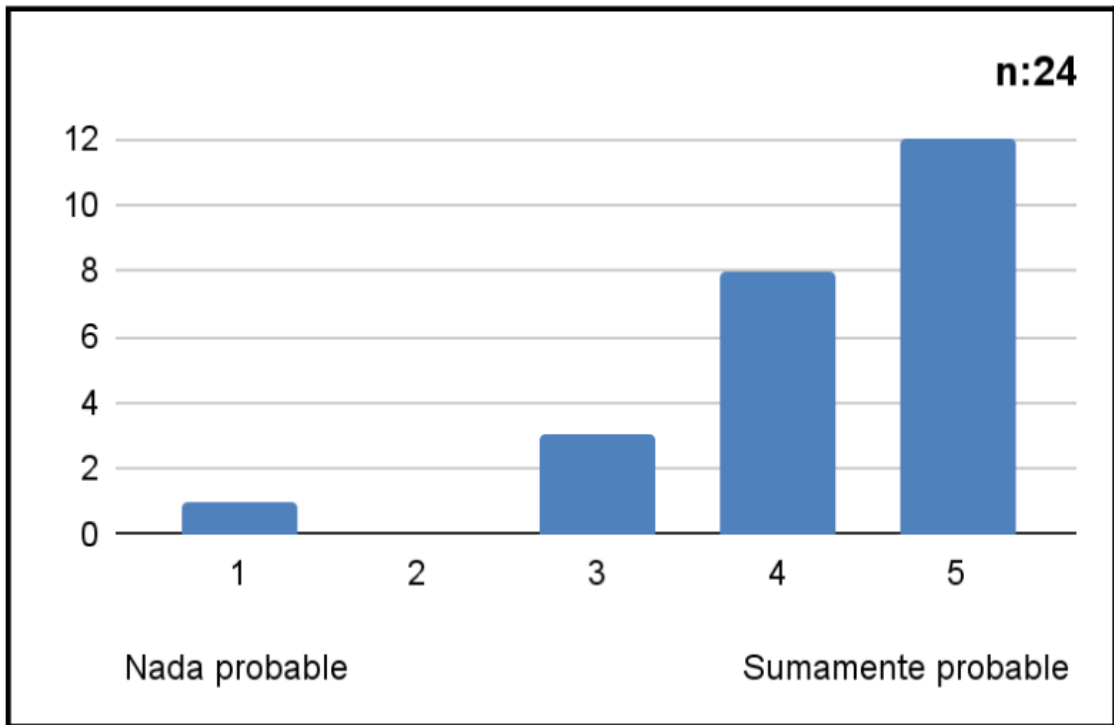


Fuente: Elaborado sobre dato de la investigación

En cuanto a aquellos medios por los cuales los empleados han logrado poseer información acerca de las discapacidades comunicativas, la mayor cantidad de respuestas refiere a la asistencia a cursos y capacitaciones, los cuales le han permitido conocer y de esta manera, detectar, atender, y brindar servicio personal a aquellas personas que lo necesitan. De los 24 encuestados, 11 no contestaron a dicha pregunta. Se puede afirmar, que los empleados que refieren tener información, han asistido a cursos específicos o la han recibido en su formación terciaria o universitaria. El rango etéreo de quienes dieron su respuesta es muy variado, entre 20 y 61 años, por lo que la variable generacional, no estaría vinculada con el hecho de poseer el conocimiento sobre la temática.

## RESULTADOS

Gráfico 9: Probabilidad que de que usara herramientas tecnológicas para comunicarse con personas con dificultades comunicativas, si dispusiera de las mismas

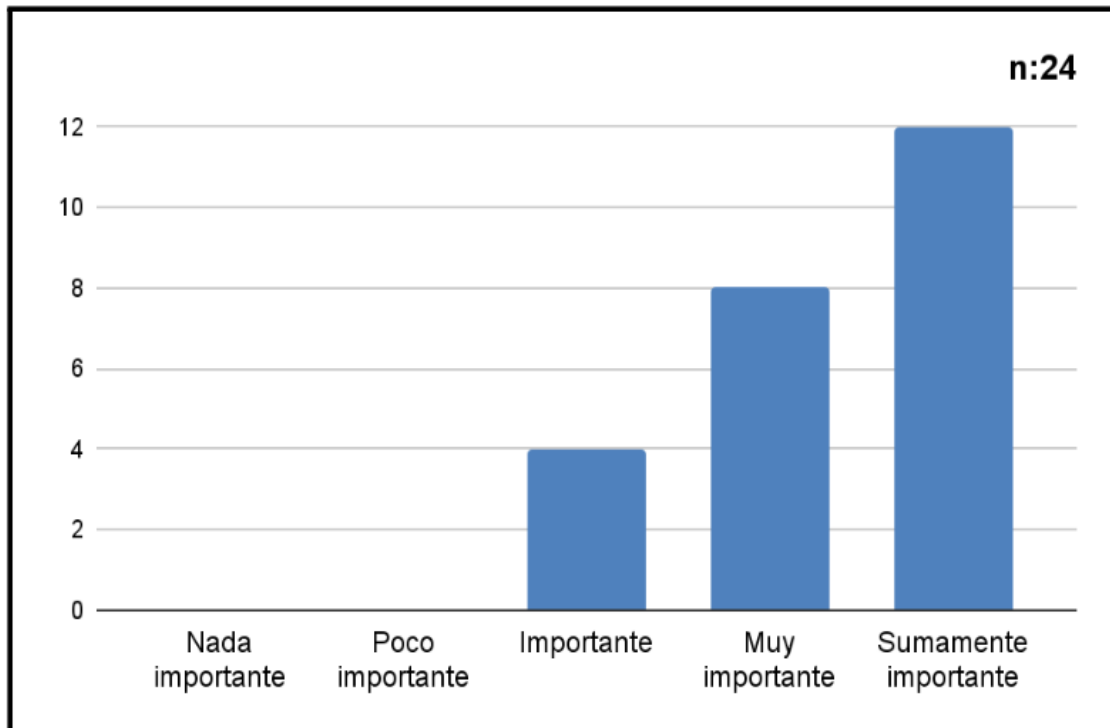


Fuente: Elaborado sobre dato de la investigación

Los encuestados muestran una alta predisposición a utilizar herramientas que ayuden y beneficien a quienes tienen una discapacidad en la comunicación. No obstante, es necesario contar con dichos medios. Vale destacar que es sumamente importante y necesario el interés, ya que sin la voluntad de quienes atienden a este público, no es posible la implementación de estos recursos.

## RESULTADOS

Gráfico 10: Grado de importancia otorgado a contar en el establecimiento con herramientas que ayuden a aquellas personas que tienen dificultades en la comunicación

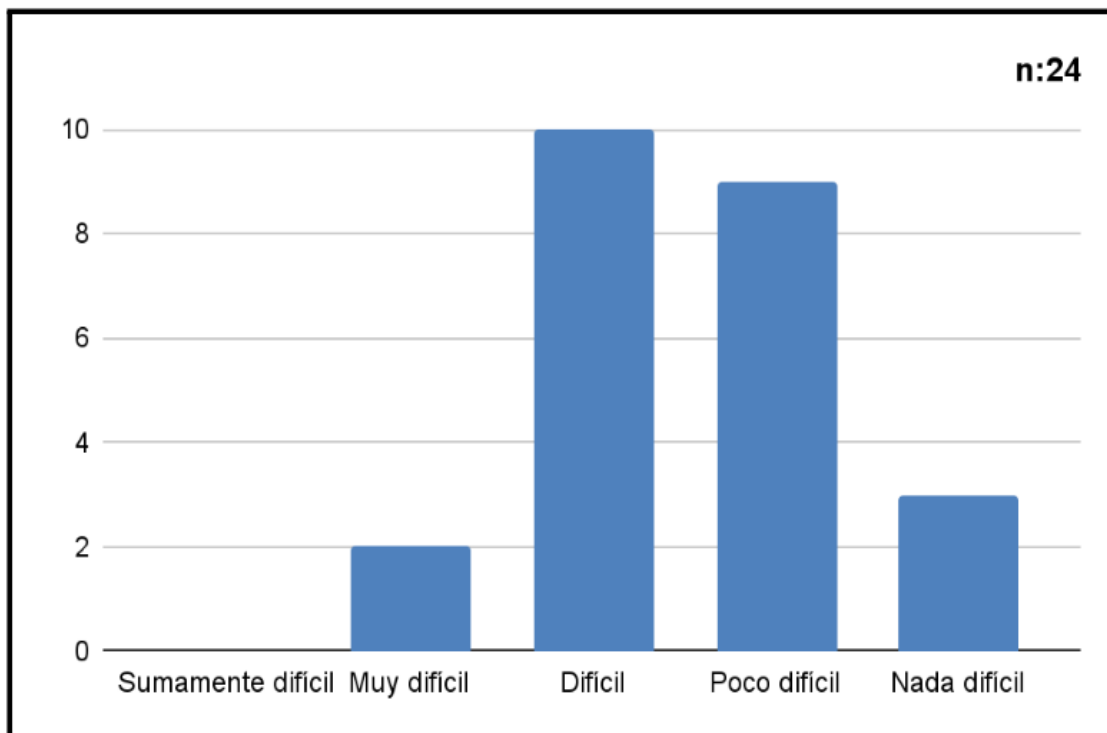


Fuente: Elaborado sobre dato de la investigación

Respecto al grado de importancia que le otorgan a que el establecimiento posea herramientas que ayuden a comunicarse con aquellas personas que por alguna razón particular se les dificulta dicha función, todas las respuestas fueron positivas, arrojando como resultado, 12 de ellos lo consideran sumamente importante, 8 muy importante y 4 encuestados lo creyeron importante. Esto arroja como resultado general que todos, están de acuerdo con que es importante el uso de herramientas para acotar la brecha comunicacional.

## RESULTADOS

Gráfico 11: Grado de dificultad que cree que enfrentaría al usar estas herramientas



Fuente: Elaborado sobre dato de la investigación

Se observan variadas opiniones de los trabajadores acerca de la dificultad a la que creen se enfrentarían al utilizar las herramientas, donde la mitad de las respuestas consideraron que encontraría una dificultad en el uso y la otra mitad no. 3 de los encuestados consideraron que no les sería difícil, 9 creen que les sería poco difícil, 10 piensan que su uso les sería difícil y aquellos que consideran que tendrían mucha dificultad fueron 2. Nadie respondió que consideraría sumamente difícil la utilización de las mismas.

Tabla N° 4 Herramientas que usaría para ayudar a aquellas personas que tienen dificultades en la comunicación y Edad de los encuestados

UA	Herramientas que utilizaría	Edad
E 2	Signos, cartelería, tableros, aplicaciones	40
E 3	Escritura	58
E 4	Gestos y expresiones verbales	20
E 5	Audiovisuales, táctiles	47
E 12	Capacitación	41
E 16	Comunicativas y alternativas de comunicación. Escritura/dibujo/internet	30
E 17	Depende la necesidad: aplicaciones o mayor formación personal	28
E 18	Papel y lapicera	29
E 20	No sé	30

## RESULTADOS

E 21	Google	33
E 24	Lenguaje de señas y otras.	30

Nube de palabras 2: Herramientas que usaría para ayudar a aquellas personas que tienen dificultades en la comunicación

n:11

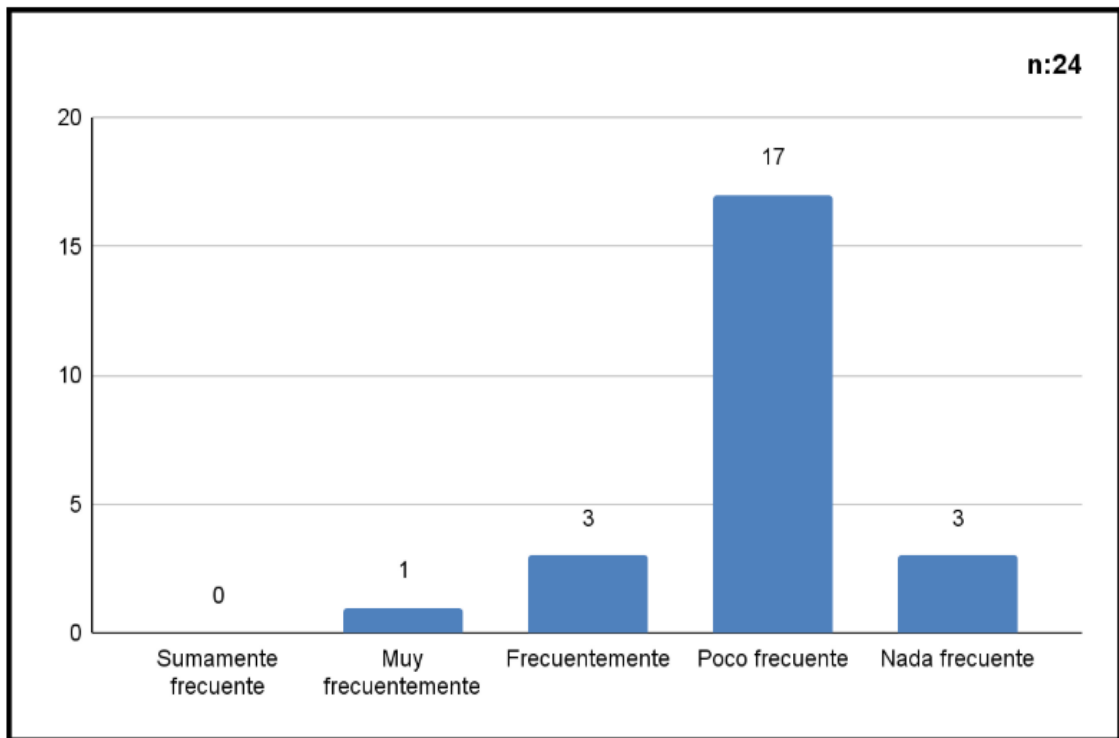


Fuente: Elaborado sobre dato de la investigación

En referencia a la herramienta que utilizaría para ayudar a aquellas personas que tienen dificultades en la comunicación, se observa en las respuestas de los consultados, que de los 24 encuestados, 13 no respondieron y de los que sí, lo más frecuente es la escritura, los signos, tableros, dibujos, gestos. En menor medida se menciona como ayuda a las expresiones verbales, la lengua de señas y la cartelería. Lo menos mencionado son las aplicaciones y las herramientas comunicativas y alternativas de comunicación. Al asociar la edad y la respuesta dada, no hay una vinculación que afirme que quienes son más jóvenes se inclinan al uso de la tecnología, sino que 6 de los encuestados, con edad menor a 30 años, respondieron que usarían la escritura, gestos, dibujos y solo uno de ellos mencionó las aplicaciones.

## RESULTADOS

Gráfico 12: Frecuencia con que el establecimiento donde trabaja recibe huéspedes con discapacidad comunicativa

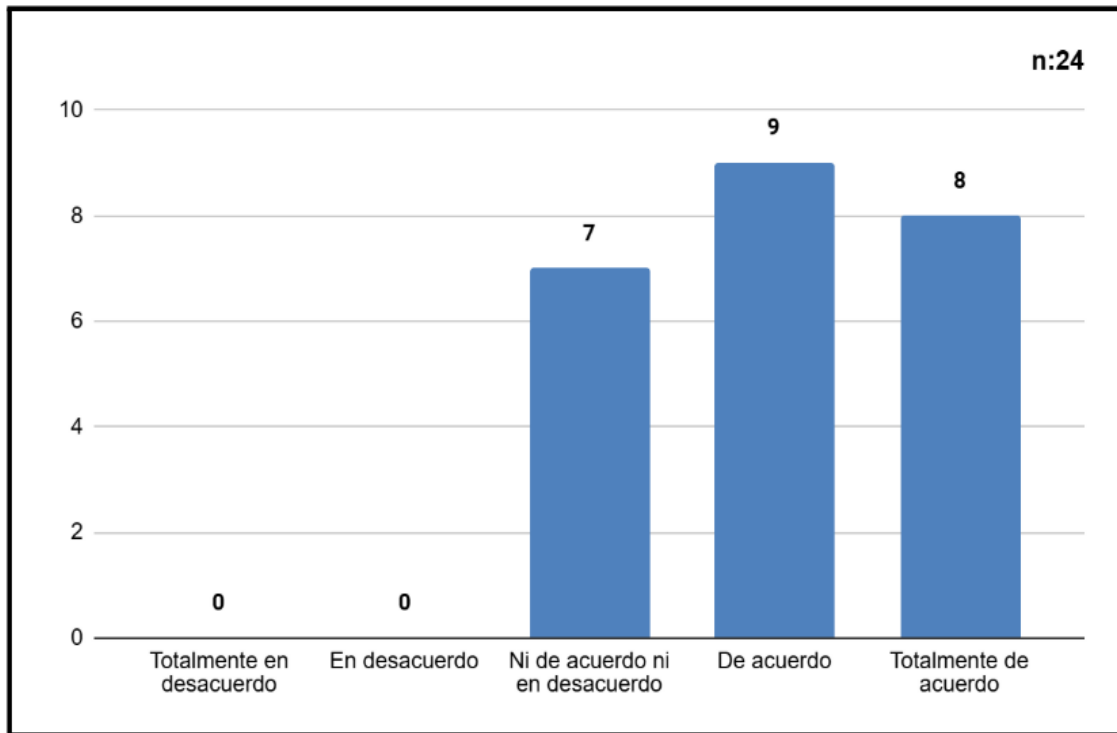


Fuente: Elaborado sobre dato de la investigación

La frecuencia según los encuestados, con que reciben personas con discapacidades comunicativas en los establecimientos es baja. 17 respondieron poco frecuente, 3 nada nada frecuente, otros 3 frecuentemente y 1 con mucha frecuencia.

## RESULTADOS

Gráfico 13: Grado de acuerdo con el enunciado que afirma que el turismo accesible es un factor que diferencia y otorga un valor agregado al establecimiento

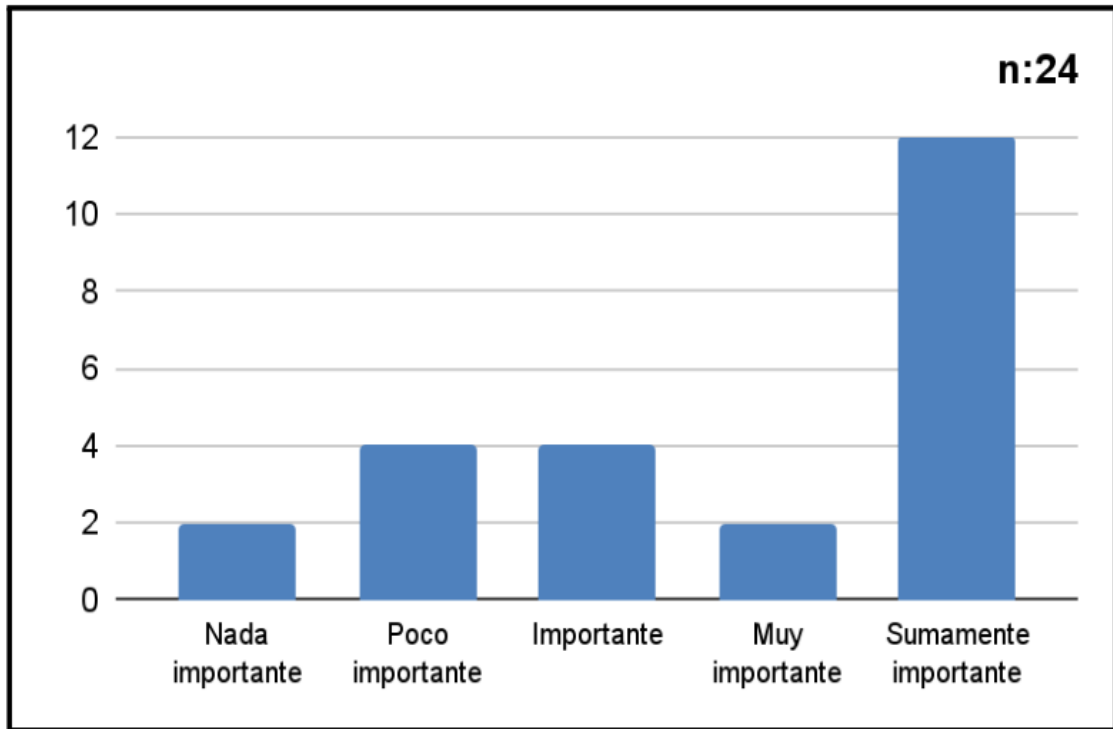


Fuente: Elaborado sobre dato de la investigación

Respecto a la opinión acerca de la diferenciación de los establecimientos que apoyan al turismo accesible, 8 dijeron estar totalmente de acuerdo, 9 muy de acuerdo, 7 de acuerdo y ningún encuestado consideró que estaba totalmente en desacuerdo o muy en desacuerdo.

## RESULTADOS

Gráfico 14: Grado de importancia que le otorga a la necesidad de contar en el establecimiento con capacitación al personal para que pueda interactuar con aquellas personas que tienen dificultades en la comunicación.



Fuente: Elaborado sobre dato de la investigación

Acerca de la importancia que le otorgan a que el establecimiento al que pertenecen le brinde capacitación sobre las discapacidades comunicativas, para 4 es importante, para 2 es muy importante y para 12 sumamente importante. No obstante, 4 lo consideraron poco importante y 2 nada importante a dicha preparación.

## RESULTADOS

Tabla N° 5 Grado de importancia que le otorga a la necesidad de capacitación sobre discapacidades comunicativas y su relación con el puesto que ocupa a diario

UA: 24

		Recepción	Reservas	Gastronomía	Cuartos	Recreación	Limpieza	Seguridad	Mantenimiento	Otra
E 1	1	PF	SF	PF	NF	NF	NF	NF	NF	NF
E 2	1	SF	MF							
E 3	4	MF	MF	MF	NF	NF	PF	PF	F	
E 4	5	SF		F						
E 5	1	SF	SF	PF	PF	F	NF	NF	MF	F
E 6	1	SF	NF	NF	NF	NF	NF	NF	NF	NF
E 7	5	SF	SF							
E 8	2	MF	MF	PF	NF	NF	NF	F	F	F
E 9	4	MF	MF							MF
E 10	3	SF	SF					SF		
E 11	1	SF	SF	NF	NF	NF	NF	NF	NF	
E 12	1	SF	SF	SF	SF	SF	MF	SF	SF	SF
E 13	3	F	SF	PF	NF	NF	NF	NF	PF	NF
E 14	4	MF	MF							
E 15	3	SF	SF	NF	F	PF	NF	F	NF	NF
E 16	3	F	F	SF						
E 17	1	SF	SF	NF	NF	NF	NF	PF	PF	NF
E 18	2	SF	F	NF	NF	NF	NF	NF	NF	NF
E 19	1	SF	SF	NF	NF	NF	NF	NF	NF	MF
E 20	1	SF	SF	NF	NF	NF	NF	NF	NF	SF
E 21	1	MF	MF	NF	NF	NF	NF			
E 22	4	SF	SF	NF	NF	NF	NF	NF	PF	
E 23	1	PF	NF	MF	NF	NF	NF	NF	NF	
E 24	1	PF	F	PF	F	F	F	F	F	SF

### Referencias sobre frecuencia del puesto que ocupa

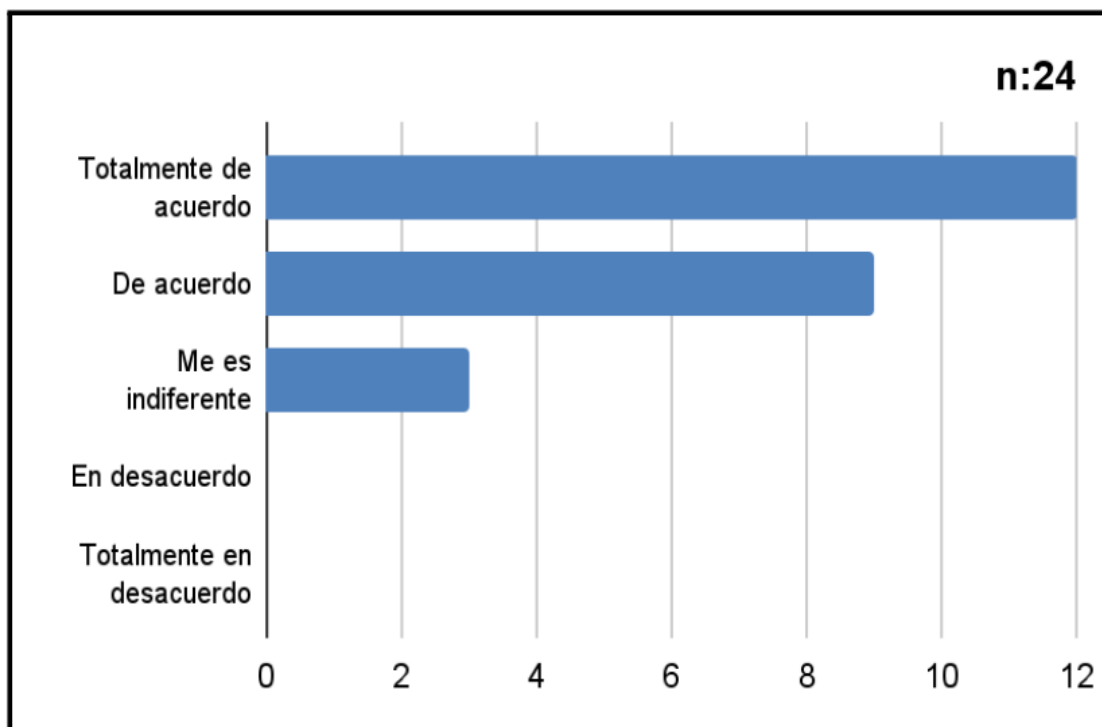
Muy frecuentemente	MF
Sumamente frecuente	SF
Frecuente	F
Poco frecuente	PF
Nada frecuente	NF

## RESULTADOS

Se destaca a quienes consideraron SUMAMENTE IMPORTANTE la necesidad de capacitación y que puntuaron la respuesta con el N° 1

En la tabla N°5 se puede observar que la importancia que le brinda cada encuestado a la capacitación y el puesto que ocupa frecuentemente, se vinculan, ya que la mayor parte de quienes contestaron sumamente importante, se desempeñan en las áreas de recepción y de reservas, las cuales son las que mayor contacto con los huéspedes tienen.

Gráfico 15: Grado de acuerdo con tomar cursos o talleres de capacitación sobre temas relacionados al tratamiento de personas con discapacidad, ya sean brindados por el establecimiento al que pertenece o de manera externa



Fuente: Elaborado sobre dato de la investigación

En cuanto al grado de acuerdo acerca de tomar cursos o talleres de capacitación en caso de que existieran, 12 de los encuestados están totalmente de acuerdo con tomarlos, 9 respondieron estar de acuerdo con formarse acerca de la temática, nadie ha estado en desacuerdo, pero 3 de ellos manifestaron indiferencia al tema, aunque las actividades que

## RESULTADOS

desarrollan son sumamente frecuentes en la recepción o las reservas y frecuentemente en la gastronomía.

Tabla N° 6: Comentarios de algunos de los empleados encuestados de establecimientos hoteleros de la ciudad de Mar del Plata en el año 2024 acerca de la temática

**UA: 7**

---

La accesibilidad y el diseño universal no deben ser una opción, sino un derecho fundamental. Es esencial abordarlos de manera inmediata para construir una sociedad más equitativa e inclusiva

---

Realmente no he recibido en el tiempo que llevo trabajando ningún huésped con dificultades en la comunicación, lo que tenemos con más frecuencia es pasajeros de habla extranjera

---

Se necesita más información y capacitación en la sociedad, desde la enseñanza escolar.

---

Todo lo que sea inclusión para las personas que tengan alguna discapacidad me parece perfecto y estoy totalmente de acuerdo.

---

Interesante, generalmente las personas que atendimos en el Hotel con problemas de comunicación, nunca estuvieron solas

---

Tiene que haber más capacitación

---

Se destaca entre los comentarios obtenidos en la encuesta, que la accesibilidad y la inclusión deben ser pilares fundamentales en todos los aspectos de la sociedad, no solo desde una perspectiva teórica, sino con acciones concretas como la capacitación y la educación. La comunicación efectiva, independientemente de las barreras lingüísticas o de discapacidad, debe ser un objetivo en cualquier entorno laboral, en este caso, en el ámbito hotelero.

# CONCLUSIONES

## CONCLUSIONES

Se presentan las conclusiones del trabajo realizado.

Respecto a la identificación del nivel de conocimiento sobre dificultades comunicativas que tienen los empleados de hoteles, se encontró que ninguno de ellos considera tener un nivel excelente, las demás respuestas fueron, muy buen nivel 4 encuestados, regular 7, Malo 4, y el resultado más señalado fue de 9 que consideraron que su nivel era Bueno. En cuanto a la importancia que le da a la inclusión de las personas con discapacidad en el área de turismo más de la mitad de los encuestados, precisamente, 17 personas que trabajan en los establecimientos turísticos, consideró de suma importancia que las personas con discapacidad sean incluidas en el área del turismo por los distintos actores y prestadores turísticos. 4 fueron los que lo consideran importante y muy importante 3. Se destaca que no hubo ningún participante de las encuestas que haya considerado poco o nada importante la inclusión. Esto concuerda con Fernández et al. (2018) quienes mencionan que la accesibilidad es una pieza fundamental en cada actor de este sistema. Cada servicio debe concatenarse para que la experiencia sea positiva de principio a fin, desde la búsqueda de información del destino elegido, hasta la vuelta a su hogar. Esto se puede llevar a cabo por medio de: políticas de inclusión, capacitación de calidad al personal, unificación de criterios por parte de las cámaras que nuclean a las empresas y los entes públicos de fiscalización y control.

Acercas de la percepción a la utilización de herramientas tecnológicas para comunicarse todas las respuestas fueron positivas, arrojando como resultado, que 12 de ellos lo consideran sumamente importante, 8 muy importante y 4 encuestados lo creyeron importante. En general todos están de acuerdo con que es importante el uso de herramientas para acotar la brecha comunicacional. Al consultarles acerca del grado de predisposición que tenían a la utilización de las mismas, mostraron una alta predisposición al respecto con el fin de ayudar y beneficiar a quienes tienen una discapacidad en la comunicación. Vale aclarar, que es condición necesaria contar con dichos medios y destacar que es sumamente importante y necesario el interés de los mismos, ya que sin la voluntad de quienes atienden a este público, no es posible la implementación de estos recursos. Al respecto, tal como dijo Maggio (2020), el lenguaje es una de las herramientas necesarias para la comunicación, así como también un canal y un mismo código entre emisor y receptor, dificultándose si alguno de éstos falla. Por esta misma necesidad comunicacional es que surgen las nuevas tecnologías. Mora (2019) afirma en su investigación trabajó con personas con dificultades en la comunicación, sus familiares, amigos y docentes, quienes probaron aplicaciones móviles, y luego de utilizarlas concluyeron en que brindan accesibilidad y disminuyen las barreras en la comunicación. Por su parte, González et al. (2014) aportan una visión proactiva respecto del uso tanto de las TIC's como de la web, afirmando que es una gran oportunidad de utilizar estas herramientas para un sinfín de actividades. Mencionan que en el momento del desarrollo e inicio de proyectos tanto de aplicaciones

## CONCLUSIONES

como sitios web no sólo deben ser tenidas en cuenta las necesidades de los futuros usuarios sino también sus dificultades y potencialidades. Señalan que el fin del trabajo es aportar conocimientos y aunar esfuerzos para la reducción de la brecha que existe entre la tecnología y la discapacidad, otorgando accesibilidad, promoviendo la comunicación y beneficiando a quienes se encuentren en situación discapacitante ya sea temporal o permanente, para desarrollarse y ser parte del mundo que los rodea.

Al examinar el grado de importancia que otorgaban a que el establecimiento cuente con herramientas que ayuden a personas que tienen dificultades en la comunicación, las respuestas fueron positivas. Todos están de acuerdo con que es importante su uso para acotar la brecha comunicacional. De los 24 encuestados, en referencia al consultar sobre la importancia que tiene que el establecimiento al que pertenecen le brinde capacitación sobre la temática, 4 de ellos respondieron que es importante, 2 es muy importante y 12 sumamente importante. Según señalan Duarte et al. (2016) los prestadores de turismo accesible, inmersos en una era en la que la tecnología cobra protagonismo, se ven empujados a proponer nuevos objetivos, a tomar decisiones, a adaptarse y renovarse. En este nuevo paradigma, es indispensable poner el foco en el factor humano, ya que ésto generará una disrupción en la innovación, fomentando y beneficiando la inclusión de aquellas personas que lo necesitan. Señalan que uno de los pasos fundamentales a tener en cuenta para dicha transformación es tanto la capacitación del personal como la sensibilización, con el objetivo de que visibilicen a las personas con discapacidad y las incluyan en la manera en que se ofrecen los productos y servicios para el público en cuestión.

## FUTUROS INTERROGANTES

A partir de lo analizado, surgen nuevos interrogantes para seguir profundizando en futuras investigaciones:

¿Cuáles son los SAAC disponibles para utilizarse en los establecimientos turísticos para acotar la brecha comunicacional?

¿Qué grado de predisposición tienen los dueños de los hoteles acerca de adaptar y mejorar sus servicios para incluir y beneficiar a las personas con dificultades en la comunicación?

¿Qué tipo de capacitaciones sobre discapacidad comunicativa existen destinadas al personal de todos los servicios turísticos de la ciudad?

# BIBLIOGRAFIA

## BIBLIOGRAFIA

Campoverde Merchán, L. G., Moncada Galarza, E. A., & Martín Moreno, I. A. (2021). *Propuesta de turismo accesible para potenciar la oferta turística de los balnearios de aguas termales del recinto Aguas Calientes de la parroquia Jesús María, Naranjal* (Doctoral dissertation, ESPOL. FCSH.).

Castro, M. D. C. C., & Fregoso, M. A. S. (2019). *Guía para la inclusión de personas con discapacidad: Acceso a la justicia y derechos político-electorales*. Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

Coronado, P. H., Pavón, R. S., & Vargas, A. B. (2023). Percepciones sobre el turismo accesible. Caso: Isla Cozumel, México. *SUMMA*, 5(1), 1-13.

Cruz Hernández, A. M., Bello Baltazar, E., Enríquez, P. L., & Mondragón Ríos, R. (2019). Percepción del turismo accesible para personas con discapacidad, el caso del Centro Ecoturístico El Arcotete, Chiapas, México. *El Periplo Sustentable*, (37), 222-240.

De la Fuente Robles, Y. M., Hernández Galán, J., & Jiménez Martín, D. (2015). *Madrid Accessibility Week: Compartiendo Accesibilidad: Edición 2014*.

Deliyore-Vega, M. D. R. (2018). Comunicação alternativa como instrumento de inclusão socialde pessoas portadoras de deficiência. *Revista Eletrônica Educare*, 22(1), 271-286.

De los Asistentes Virtuales, A. (2019). Observatorio Accesibilidad TIC Discapnet.

Duarte, G., Albornoz, E., Rangel, E., Scioscia, J., León, F., & Pinto, J. (2016). Importancia de la Transformación Digital en Pequeñas y Medianas Empresas de Turismo Accesible. *Researchgate.net*.

Figueredo Sanchez, J. M. (2020). *Sistemas aumentativos y alternativos de comunicación*. Ediciones Parainfo.

González, M., Sosa, H., & Martin, A. E. (2014). *Sistemas de comunicación no verbales*. Informes Científicos Técnicos-UNPA, 6(2), 30-56.

Granda Maldonado, S. D. (2020). *Turismo accesible: análisis de la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Loja-Ecuador*.

Guamán-Guevara, A. R., Guamán-Guevara, M. D., & Mancheno-Saá, J. P. (2019). Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato. *Dominio de las*

## BIBLIOGRAFIA

*Ciencias,*

5(2),

28-43.

Ilzarbe, F. Á., Universal, D. A. D. A., & Fundación, O. N. C. E. (2018). SMART UMAN CITY: HACIA UNA CIUDAD INTELIGENTE PARA TODAS LAS PERSONAS.

Kechichian, L., de Turismo, M., Arismendi, M., & de Desarrollo Social, M. (2019). *Manual de buenas prácticas en accesibilidad turística.*

López Delgado, A., Olmedo Moreno, E. M., Tadeu, P., & Fernández Batanero, J. M. (2019). Propuesta de las condiciones de las Aplicaciones móviles, para la construcción de un Entorno de Accesibilidad Personal para usuarios con discapacidad visual en las Smart Cities.

Lugo, N. V., & Espinoza, C. G. (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas Módulo I: Turismo Accesible–Definición y contexto. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 4(7).

Maggio, V. (2020). Comunicación y lenguaje en la infancia. Paidós.

Mariño, X. (2020). La conquista del lenguaje. Shackleton Books.

Molero-Aranda, T., Cantabrana, J. L. L., Vallverdú-González, M., & Cervera, M. G. (2021). Tecnologías Digitales para la atención de personas con Discapacidad Intelectual. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 265-283.

Mora, J. F. M. (2019). Comunicación digital inclusiva: estudio de seis (6) aplicativos móviles que permiten reducir la brecha comunicacional entre la población oyente y no oyente en la ciudad de Ibagué. *Revista Vía Innova*, 6(1), 58-69.

Olmedo Moreno, E. M., & López Delgado, A. (2015). De la Smart City a la Smart Human City. Inclusión digital en aplicaciones. *Revista Fuentes*, (17), 41–65. Recuperado a partir de <https://revistascientificas.us.es/index.php/fuentes/article/view/2316>

Pérez, E., & Hernandez, A. L. (2023). Propuesta de desarrollo de turismo accesible para el destino Santa Clara. *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, 17(1), 20-40.

Rodríguez Moreno, D. C. (2018). Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(1), 125-146.

## BIBLIOGRAFIA

Salazar Cerdas, J. A. (2021). Turismo accesible: Integración de las personas con discapacidad a las actividades turísticas.

Salbarredi, A. (7 de diciembre de 2017). Hablemos de la discapacidad comunicativa. <https://esclerosismultiplena Navarra.com/hablemos-de-la-discapacidad-comunicativa/?v=04da73588eed>

Santellan, G. M. (2021). Propuestas para generar accesibilidad comunicacional en turismo: inclusión de las personas sordas e hipoacúsicas.

Sosa, H., Martín, A., Saldaño, V., & Gaetán, G. Atendiendo Necesidades de Comunicación Complejas: Una Aplicación Saac Móvil para un Hospital Zonal. *VII Encuentro de Inv., Becarios y Tesisistas de la Patagonia Austral, Libro de Resúmenes del, 7.*

Socioculturales de la COVID, I. (2020). Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva.

Stamateas, S. (2023). Comunico, luego existo. Galerna.

Villavicencio, M. W. C. (2024). Turismo accesible: mejora de la experiencia para personas con discapacidades. *Ciencias Sociales y Económicas*, 8(1), 23-32.

# NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE MAR DEL PLATA EN EL AÑO 2024, ACERCA DE LAS DIFICULTADES QUE PUEDE TENER UNA PERSONA PARA COMUNICARSE Y SU GRADO DE PREDISPOSICIÓN A LA UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍA PARA ACOTAR LA BRECHA COMUNICACIONAL

Tesis de Licenciatura – Lic. En Fonoaudiología  
Nahira Castro Pesquera – nahira.castro@gmail.com

## INTRODUCCIÓN

La discapacidad comunicativa, a veces invisible, podría llevar a que a un alto porcentaje de la población se vea comprometida o imposibilitada de relacionarse. El derecho a la inclusión, en un entorno donde las barreras de accesibilidad son el común denominador, llama a la reflexión.

## OBJETIVO

Determinar el nivel de conocimiento del personal de alojamientos turísticos de la ciudad de Mar del Plata en el año 2024, acerca de las dificultades que puede tener una persona para comunicarse y su percepción sobre la utilización de tecnología para acotar la brecha comunicacional.

## MATERIALES Y MÉTODO

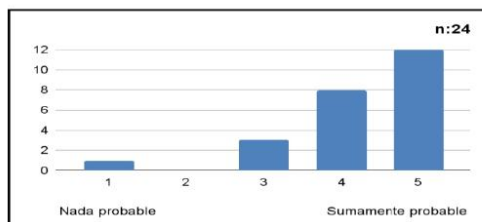
Investigación descriptiva, no experimental transversal. Se realizaron encuestas a 24 empleados de hoteles de la ciudad de Mar del Plata, seleccionados en forma no probabilística por conveniencia, mediante un cuestionario on-line.

## RESULTADOS

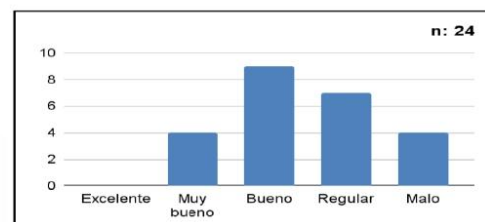
De los 24 encuestados, el promedio de edad es de 35,6 años; el 50% sexo femenino y el 50% masculino. Más del 90% pertenecían a hoteles de 3 estrellas o superior. La antigüedad en el establecimiento de dos tercios de ellos, fue menor a 5 años. La mayor parte se desempeña en las áreas de Recepción y reservas. 20 dijeron conocer el concepto de turismo accesible y 23 creen que hay quienes pueden tener dificultades en la comunicación. Todos consideran que esas personas podrían hacerle una solicitud o consulta, aunque solo 4 conocen algún sistema aumentativo y alternativo de comunicación. La mitad refiere que conoce alguna herramienta que facilite la comunicación, aunque solo el 30% recibió alguna vez capacitación sobre accesibilidad turística.

## CONCLUSIONES

En la era digital, es imperativo utilizar la tecnología para mejorar la comunicación humana, en atención a los derechos de las personas con discapacidad y la eliminación de las barreras que enfrentan.



Probabilidad que de que use herramientas tecnológicas para comunicarse con personas con dificultades comunicativas



Percepción sobre el nivel de información que posee acerca de las discapacidades

## REPOSITORIO DIGITAL DE LA UFASTA

### AUTORIZACION DEL AUTOR

En calidad de TITULAR de los derechos de autor de la obra que se detalla a continuación, y sin infringir según mi conocimiento derechos de terceros, por la presente informo a la Universidad FASTA mi decisión de concederle en forma gratuita, no exclusiva y por tiempo ilimitado la autorización para:

- ✓ Publicar el texto del trabajo más abajo indicado, exclusivamente en medio digital, en el sitio web de la Facultad y/o Universidad, por Internet, a título de divulgación gratuita de la producción científica generada por la Facultad, a partir de la fecha especificada.
- ✓ Permitir a la Biblioteca que sin producir cambios en el contenido, establezca los formatos de publicación en la web para su más adecuada visualización y la realización de copias digitales y migraciones de formato necesarias para la seguridad, resguardo y preservación a largo plazo de la presente obra.

#### 1. Autor:

Apellido y Nombre \_\_\_\_\_

Tipo y Nº de Documento \_\_\_\_\_

Teléfono/s \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Título obtenido \_\_\_\_\_

#### 2. Identificación de la Obra:

TITULO de la obra (Tesina, Trabajo de Graduación, Proyecto final, y/o denominación del requisito final de graduación)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha de defensa \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

**3. AUTORIZO LA PUBLICACIÓN BAJO CON LALICENCIA Creative Commons (recomendada, si desea seleccionar otra licencia visitar <http://creativecommons.org/choose/>)**



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/).

**4. NO AUTORIZO: marque dentro del casillero**

NOTA: Las Obras (Tesina, Trabajo de Graduación, Proyecto final, y/o denominación del requisito final de graduación) **no autorizadas** para ser publicadas en TEXTO COMPLETO, serán difundidas en el Repositorio Institucional mediante su cita bibliográfica completa, incluyendo Tabla de contenido y resumen. Se incluirá la leyenda "Disponible sólo para consulta en sala de biblioteca de la UFASTA en su versión completa"

POSTER DE RECOMENDACIONES PARA PERSONAS DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS,  
PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN.

## Recomendaciones para la atención de PERSONAS CON DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN



¿SABÍAS QUE HAY PERSONAS QUE A CAUSA DE ALGUNA CONDICIÓN, ENFERMEDAD O SECUELA, PUEDEN ENCONTRARSE EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y VERSE AFECTADAS EN SU COMUNICACIÓN TANTO COMPRESIVA COMO EXPRESIVA?



PACIENCIA



EMPATÍA

CORTESÍA



RESPECTO

ADAPTAR LA COMUNICACIÓN A SUS NECESIDADES, POSIBILIDADES Y PREFERENCIAS

DIRIGIR LA COMUNICACIÓN TANTO AL HUÉSPED COMO A QUIENES LO ACOMPAÑAN

VOCALIZAR Y ARTICULAR CORRECTAMENTE AL HABLAR



NO GRITAR

HABLAR DE FRENTE

DAR TIEMPO A LA RESPUESTA



### No te olvides!

PUEDEN SERVIR DE AYUDA

- ELEMENTOS DE ESCRITURA
- TABLERO CON PICTOGRAMAS
- APP'S EN DISPOSITIVO ELECTRÓNICO

#NADIE ESTÁ EXCENTO A TENER UNA DIFICULTAD



#TODO LO QUE DAS, VUELVE

#USA EL AMOR COMO UN PUENTE

