



# **TURISMO ACCESIBLE**

## **“Hacia un Turismo para Todos”**

Daniel Marcos Pérez  
Diego J. González Velasco



# Índice

<b>PRÓLOGO</b>	p. 2
Ilmo. Sr. D. Juan José Güemes. Secretario General de Turismo	p. 3
Sr. D. Mario García, Presidente CERMI	p. 4
<b>1. EL TURISMO ACCESIBLE</b>	p. 7
Antecedentes	p. 8
Turismo Accesible	p.11
Turismo Accesible y Turismo Social	p.15
<b>2. EL TURISMO ACCESIBLE Y SU DEMANDA</b>	p.19
Potencialidad de un mercado creciente	p.20
Las personas con discapacidad: Tipos y necesidades	p.25
<b>3. LA ACCESIBILIDAD Y LA OFERTA TURÍSTICA</b>	p.30
Alojamientos Turísticos	p.33
Transporte	p.39
Recursos Turísticos	p.51
Rutas, Circuitos Turísticos	p.53
<b>4. FORMACIÓN EN ACCESIBILIDAD TURÍSTICA</b>	p.55
<b>5. COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING</b>	p.62
Razones del Turismo Accesible	p.64
Beneficios del Turismo Accesible	p.66
La Comunicación	p.68
La Promoción	p.69
La Distribución y Comercialización	p.70
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	p.71
<b>ANEXOS</b>	
Cuadro Síntesis. Proyectos para la Mejora en Accesibilidad turística propuestas por MAZARS	p.75

# PRÓLOGO



*Ilmo. Sr. D. Juan José Güemes*  
*Secretario General de Turismo*

El pasado 2 de diciembre, el Ministro de Economía y el Presidente del CERMI, firmaron un Convenio de Colaboración con el fin de mejorar la accesibilidad a todos los establecimientos y destinos turísticos españoles.

Para la Secretaría General de Turismo, responsable directa de la ejecución del Convenio, supone una tarea llena de ilusión pues ya existía el convencimiento de que la mejora de la accesibilidad y la facilitación del turismo para todos, no solo mejorará sustancialmente las oportunidades del sector turístico español en todos los mercados, sino que ayude a configurar una sociedad más justa y armoniosa.

El Plan Integral para la Calidad Turística Española ha venido impulsando diversas actuaciones a través de sus programas, tendentes a la sensibilización del sector turístico sobre la necesidad de implantar mejoras en el diseño de la accesibilidad, impartir formación a los empresarios, apoyar la investigación, ejecutar algunas obras públicas de mejora de la accesibilidad a través de los Planes de Excelencia y Dinamización Turística, y muchas otras.

No obstante esto, el trabajo que conjuntamente pueden desarrollar el CERMI y el Ministerio de Economía todavía es muy amplio.

Por ello, tenemos la voluntad de ampliar los requerimientos en materia de accesibilidad en las normas del Sistema de Calidad Turística Española, se pretende intensificar las actuaciones sobre accesibilidad en todos los Planes de Excelencia y Dinamización Turística y se mejorará la información sobre accesibilidad respecto a los establecimientos y destinos turísticos españoles.

Espero esta colaboración nos dé ocasión de desarrollar un trabajo eficaz que redunde en unas mejores condiciones de vida para las personas con discapacidad, para sus familiares y, en definitiva, para todos.

**Ilmo. Sr. D. Juan José Güemes**  
**Secretario General de Turismo**



**D. Mario García Sánchez**

**Presidente del Comité Español de Representantes de Minusválidos CERMI**

El turismo se ha convertido a lo largo del siglo que termina en un fenómeno social de extraordinaria importancia, que moviliza a millones de personas en todo el mundo, especialmente, en Europa, constituyendo no sólo un factor de riqueza y progreso económico sin precedentes, sino también un elemento decisivo para la mejora del conocimiento, la comunicación, el grado de relación y el respeto entre los ciudadanos de distintos países

Los países mediterráneos, por su acervo histórico, por su riqueza cultural y artística, por sus bellezas naturales y paisajísticas, por su clima benigno y, sobre todo, por la pluralidad, interés y atractivo de los estilos de vida y de comportamiento de sus ciudadanos, son con diferencia el primer destino turístico de Europa, elegido año tras año por millones de turistas procedentes de todas las partes del mundo.

El turismo, en las dimensiones ya vistas, es un bien social de primera magnitud que debe estar al alcance de todos los ciudadanos, sin que ningún grupo de población pueda quedar excluido, con independencia de las circunstancias personales, sociales, económicas o de cualquier otra índole que concurran en sus componentes.

Las personas con discapacidad, que en la Unión Europea suponen un 10% de la población global total, como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social, participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas, no obstante los impedimentos, barreras y dificultades de todo tipo que aún persisten y que les impiden el acceso regular y normalizado a los bienes y servicios turísticos.

La supresión o atenuación de estas barreras que limitan la práctica del turismo por parte de las personas con discapacidad viene exigida no sólo por los principios de igualdad de derechos y oportunidades y no discriminación que rigen en el ámbito de la Unión Europea y en sus Estados miembro, sino que representa también una medida eficaz para incorporar a nuevos grupos de ciudadanos a las actividades relacionadas o derivadas del turismo, contribuyendo así al crecimiento de un sector económico que, sobre todo en los países del Sur de Europa, tiene una directa incidencia en la generación de riqueza y empleo para toda la sociedad.

Esta realidad incuestionable ha llevado al movimiento asociativo europeo de personas con discapacidad a proclamar unos criterios inspiradores en materia de turismo y discapacidad que pueden sintetizarse en una suerte de decálogo, en el que quedan sintetizadas las aspiraciones del sector social de la discapacidad en lo que a turismo se refiere. Estos diez principios serían los que siguen;

1º Las personas con discapacidad y, especialmente, aquéllas con problemas de movilidad o comunicación, tienen derecho al acceso regular y normalizado a los bienes y servicios turísticos de toda índole.

2º Los problemas de movilidad o de comunicación que puedan presentar las personas con discapacidad no servirán nunca de base para prohibir, negar, limitar o condicionar su acceso a los bienes y servicios turísticos, en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos.

3º Los poderes públicos, en sus distintos niveles (comunitario, nacional, regional y local), establecerán y velarán por el cumplimiento de normas jurídicas y técnicas uniformes que aseguren el libre acceso de las personas discapacitadas a los bienes y servicios turísticos.

4º Los poderes públicos promoverán, en la esfera de sus respectivas responsabilidades, programas y acciones dirigidos a fomentar la accesibilidad y la eliminación progresiva de las barreras y obstáculos de todo tipo que impiden o dificultan a las personas con discapacidad el acceso con seguridad y comodidad a servicios turísticos satisfactorios.

5º El turismo accesible o turismo para todos no es una cuestión que corresponda en exclusiva a las autoridades públicas, sino que su promoción y fomento es responsabilidad también de todas las instancias privadas (operadores turísticos, agencias de viaje, proveedores de transporte o alojamiento o responsables de atracciones turísticas, etc.) que operan en este ámbito socioeconómico.

6º La accesibilidad de los bienes y servicios turísticos no debe provenir sólo de una imposición de las autoridades públicas, que en todo caso deberán asegurar el uso y disfrute pleno y efectivo por parte de las personas con discapacidad de las ofertas turísticas existentes, sino de la libre decisión de los agentes turísticos, que deben llegar al convencimiento de que el turismo para todos es, además de una responsabilidad social, una oportunidad de negocio y una ventaja competitiva para los productos y servicios de turismo y ocio que ofrecen y prestan.

7º Las autoridades públicas y los agentes privados que operan en el ámbito turístico deberán tener muy en cuenta, a efectos de ofrecer ventajas tarifarias y de contratación de productos y servicios turísticos, la situación de objetiva desventaja de la que parten las

personas con discapacidad, especialmente la de aquéllas que necesitan de la ayuda o el auxilio de tercera persona para la realización de sus actividades de ocio y turismo.

8º La posibilidad de acceso y utilización libre de los bienes y servicios turísticos por parte de las personas con discapacidad será uno de los elementos que se tomarán en consideración a la hora de acreditar, otorgar y reconocer calificaciones de calidad a los establecimientos e instalaciones turísticos (por ejemplo: estrellas para los hoteles, tenedores para los restaurantes, etc.).

9º Todos los materiales y los servicios de información turística deberán recoger obligatoriamente menciones a las condiciones de accesibilidad de los bienes y servicios turísticos ofrecidos, de modo que las personas con discapacidad puedan conocer con exactitud y anticipadamente las posibilidades en cuanto a libre acceso de las ofertas turísticas.

10º El movimiento social de la discapacidad invita, en fin, a las autoridades europeas, a los gobiernos nacionales, a las administraciones regionales y locales, así como a los operadores privados del ámbito del turismo de los países europeos a sumar esfuerzos para hacer de Europa, centro efectivo del turismo mundial, un espacio libre de obstáculos y barreras abierto a todas las personas.

Poniendo en aplicación estos principios estaremos abriendo bienes, productos y servicios turísticos a un grupo de población –el de las personas con discapacidad y también, en buena medida, mayores- que hasta el momento tenía limitada su participación plena en este sector. Con estas líneas de acción, avanzaremos en la no discriminación, en el acceso al turismo por parte de todas las personas; aportaremos valor añadido a la oferta turística; comenzaremos a dar satisfacción a las demandas de unos ciudadanos que no siempre se han visto atendidos en su dimensión de consumidores de bienes turísticos y ampliaremos el mercado a más potenciales clientes, generando por tanto riqueza y progreso.

**Mario García**  
**Presidente**  
**CERMI Estatal**

# Capítulo 1

## El Turismo Accesible



## Antecedentes

Antes de entrar en materia, deberíamos retroceder en el tiempo para entender y comprender qué es la accesibilidad y qué ha supuesto hasta el día de hoy.

Durante la segunda mitad del siglo pasado, la población de los países considerados desarrollados experimentó un notable aumento en su calidad de vida, traduciéndose en una inversión progresiva en la pirámide de población; según la ONU, en el año 2050 el 21% de la población mundial superará los 60 años. Este fenómeno trajo consigo una evidente mejora del bienestar social y económico.

Este hecho, unido a un aumento del número de accidentes laborales y de tráfico, la degradación de las condiciones medioambientales, la aparición de nuevas enfermedades (esclerosis, alzheimer, SIDA, etc.) y a razones puramente genéticas, ha tenido como consecuencia un importante incremento del sector de población de personas con discapacidad y movilidad reducida (PMR): en Europa existen más de 50 millones, según datos de la Unión Europea.

La falta de accesibilidad al uso y disfrute de las infraestructuras públicas y privadas, en definitiva al medio físico (edificaciones, zonas urbanas, transporte, etc.), la falta de integración laboral, formativa y comunicativa, etc. emergen como barreras frente al estado de bienestar que todo ciudadano demanda, impidiendo la plena integración social de este sector de población, que precisa y reclama profundos cambios estructurales y funcionales en el seno de las sociedades donde habitan.

Estas barreras, producto de un diseño pensado en el prototipo de hombre estándar, unidas a la falta de sensibilización de la sociedad, han impulsado el desarrollo organizativo de este sector de población, reclamando su plena integración e igualdad de oportunidades y nuevas políticas sociales dirigidas a garantizar su calidad de vida.

El reto de la accesibilidad es uno de los primeros en ser afrontado por técnicos y diseñadores de edificios y los poderes públicos. Prueba de ello fue la celebración del Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas, celebrado en el año 1963 en Suiza. Este Congreso sirvió como premisa para tomar conciencia sobre la

existencia del concepto "ACCESIBILIDAD", el cual iba a adquirir peso específico como objetivo prioritario hacia la plena integración de este sector de población.

A partir de ese momento, han sido muchas las organizaciones nacionales e internacionales que han manifestado, a través de sus declaraciones, informes, comunicaciones, congresos etc., una clara vocación encaminada a mejorar las condiciones de vida de un nutrido grupo de población, como es el de las personas con discapacidad. Destacar:

- ?? La declaración Universal de los Derechos Humanos, promulgada por la Naciones Unidas en 1975.
- ?? El Año Internacional de los Minusválidos declarado en 1981 por las Naciones Unidas. Este acontecimiento estuvo marcado por un cambio significativo de actitud hacia este grupo de población.
- ?? El Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos, aprobado en 1982 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Este programa nació como consecuencia del Año Internacional de los Minusválidos y tenía como propósito promover medidas eficaces para prevenir la accesibilidad y rehabilitar y cumplir la meta de participación plena de las personas con discapacidad.
- ?? La Conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos en 1987.
- ?? La aprobación en 1993 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, de las normas estándar sobre igualdad de oportunidades para las personas con minusvalías, gracias a los nuevos planteamientos motivados por el Año Internacional de los Minusválidos y el Plan de Acción Mundial de los Impedidos.
- ?? La declaración de Barcelona: La ciudad y los discapacitados, ratificada y firmada en la actualidad por más de 200 ciudades.

Estos son algunos de los compromisos que han marcado un hito importante en la historia de la accesibilidad y que han supuesto una plataforma de toma de conciencia.

En el ámbito español, tomamos como referencia el artículo 49 de la Constitución española que encomienda a los poderes públicos la realización de una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y

los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este título 1 de la Constitución otorga a todos los ciudadanos.

Este ámbito normativo adquiere su máxima expresión en la Ley 13/1982 de la Integración Social de los Minusválidos (LISMI), constituyendo el mecanismo adecuado para garantizar una mejora en las condiciones de vida a las personas con discapacidad en sus diferentes ámbitos de aplicación. Desgraciadamente y, según la opinión de las organizaciones representativas de este colectivo, muchos de sus mandatos se han venido incumpliendo sistemáticamente. Basta citar la accesibilidad, que a pesar de contar con 17 leyes autonómicas y normativa de ámbito estatal, no se puede afirmar que su observancia haya sido práctica habitual.

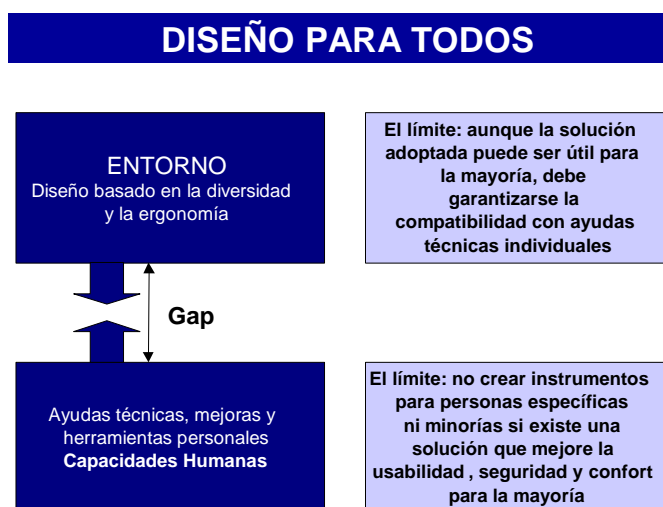
Merece prestar una especial atención a la evolución que ha tenido desde sus comienzos el concepto de accesibilidad. La “eliminación de barreras” desde el ámbito de la dimensión arquitectónica, urbanística, del transporte y la “eliminación de las barreras de comunicación” eran inicialmente las acciones relacionadas por excelencia con la accesibilidad. Es decir, la accesibilidad era un factor básico del entorno después de ser construido. Sin embargo, tras muchos años de lucha por conseguir principios equitativos basados en un *modelo de vida independiente*, se ha cambiado el rumbo hacia el concepto y objetivo del *diseño universal*, cuyo principio radica en la facilitación del uso de los productos y servicios a todos los usuarios, participando éstos en el proceso de diseño y evaluación.

Prueba de esta política encaminada hacia un *diseño universal* es la resolución adoptada el 15 de febrero de 2001 por el Comité de Ministros en el Consejo de Europa, en la que la accesibilidad adquiere un significado más amplio en términos de universalidad. Se recomienda la formulación de un diseño universal en las políticas nacionales y la toma de las medidas necesarias para mejorar la accesibilidad. En este sentido, el diseño universal y la accesibilidad desempeñan un papel clave en la promoción de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y, por lo tanto, se deben inspirar en este diseño todas las actuaciones relacionadas con la actividad humana.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Jan Ekberg. Un paso adelante “Diseño para todos”. Proyecto “Include”. Madrid: CEAPAT-IMSERSO, 2000.

Resultado de esta nueva conceptualización es la constitución de la “European Institute for Design and Disability” (EIDD) y, en España, de la Asociación Coordinadora del Diseño para Todos.



Fuente: Coordinadora del Diseño para Todas las Personas en España

Por otro lado, el proyecto europeo “INCLUDE” constituye también una referencia básica en la aplicación de un *diseño universal*, inspirando sus objetivos en el diseño de productos y servicios con el fin de ser usados por el mayor número de personas posible.

El Congreso Europeo sobre las personas con discapacidad celebrado durante el mes de marzo del 2002 en Madrid, dio lugar a la Declaración de Madrid, “no-discriminación + acción positiva = Integración”. Esta fórmula es fundamental para alcanzar la igualdad de trato, la participación en la vida profesional y social por parte de los discapacitados y la consecución de un entorno accesible a todos.

Por lo tanto, podemos afirmar que no debemos concebir el término accesibilidad sin plantear como objetivo prioritario el diseño *universal*, cuyo fin es garantizar a todos por igual el uso y disfrute de todos los bienes y servicios.

## Turismo Accesible

No tendría sentido hablar de “Turismo Accesible” sin antes hacer alusión a sus potenciales beneficiarios. Es en este aspecto donde se centra el paradigma y el sentido del turismo accesible. Según los datos que nos ofrecen las Organizaciones

Internacionales sobre la población total de personas con discapacidad y movilidad reducida en el mundo, existen 3,5 millones en España, unos 50 millones en Europa y, más de 500 millones en el mundo.

Como ha quedado claro en el apartado anterior, desde hace años las instituciones nacionales e internacionales han venido trabajando activamente a favor de la promoción de mejores condiciones de vida para las personas con discapacidad. Entre otros objetivos, no menos importantes, también se ha venido abordando proactivamente la facilitación del acceso a las infraestructuras y servicios turísticos a las personas con discapacidad y movilidad reducida (PMR). Esta labor ha quedado plasmada en numerosas normativas, documentos y estudios, producto de jornadas y congresos, lo que ha contribuido a establecer una importante plataforma a partir de la cual se ha comenzado a trabajar hacia el objetivo del "Turismo para Todos".

El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), a través de la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), se asocia por primera vez el término turismo al de accesibilidad. Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en su documento "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90", aprobado en su Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990.

Al mismo tiempo, el concepto de turismo accesible adquiere una importancia relevante en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe "Tourism for all". Este informe estudiaba los progresos que se habían alcanzado desde el Año Internacional de los Minusválidos, teniendo como objetivo fomentar en el seno de la industria turística el diseño de servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su edad o discapacidad. Asimismo, define el turismo para todos como aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales.

Durante la celebración del Año Europeo del Turismo, el Consejo de Ministros de la Unión Europea aprobó el Plan de Acción Comunitario en favor del turismo. El principio rector en el que se basaba este Plan de Acción Comunitario era la coordinación de acciones entre los estados miembros, siendo su eje central la eliminación de obstáculos, el desarrollo del turismo para personas con discapacidad y el intercambio de información en esta área.

Para facilitar este intercambio de información y cooperación, las Direcciones Generales competentes en materia de asuntos sociales y de turismo de cada uno de los estados miembros acordaron la creación en 1994 de un grupo de expertos, siendo su objetivo prioritario la coordinación de actividades relacionadas con el "turismo para todos" en el ámbito nacional de cada Estado.

Los principales objetivos de este grupo eran:

- ?? Acordar un programa de actividades basándose en temas considerados prioritarios.
- ?? Asesorar a la Comisión en asuntos relacionados con el "turismo para todos".
- ?? Intercambiar información y experiencias entre los estados miembros, en el marco de un único foro de intercambio.
- ?? Ver cómo la oferta turística puede ser mejorada para responder a las necesidades del colectivo de personas con discapacidad.
- ?? Recomendar a la comisión sobre futuros programas en el marco de "turismo para todos".

Entre otras actuaciones que calificamos de "óptimo", llevadas a cabo mediante la puesta en marcha de este Plan, se puede destacar "la identificación de necesidades formativas para los profesionales actuales y futuros" y "el borrador de niveles de accesibilidad en establecimientos turísticos en Europa".

En la actualidad, el Plan de Acciones Comunitarias en favor del turismo accesible ha quedado recogido en la "Comunicación sobre Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidades", presentado por la Comisión Europea en Bruselas en 1996.

La U.E. continua recomendando políticas a los estados miembros encaminadas a mejorar la accesibilidad turística, como la comunicación de la Presidencia de la U.E. en Brujas, realizada el 2 de julio de 2001, donde se señala la necesidad del "Turismo para Todos", o la resolución adoptada el 15 de febrero de 2001 por el Comité de Ministros en el Consejo de Europa, en las que se recomiendan políticas basadas en el diseño universal.

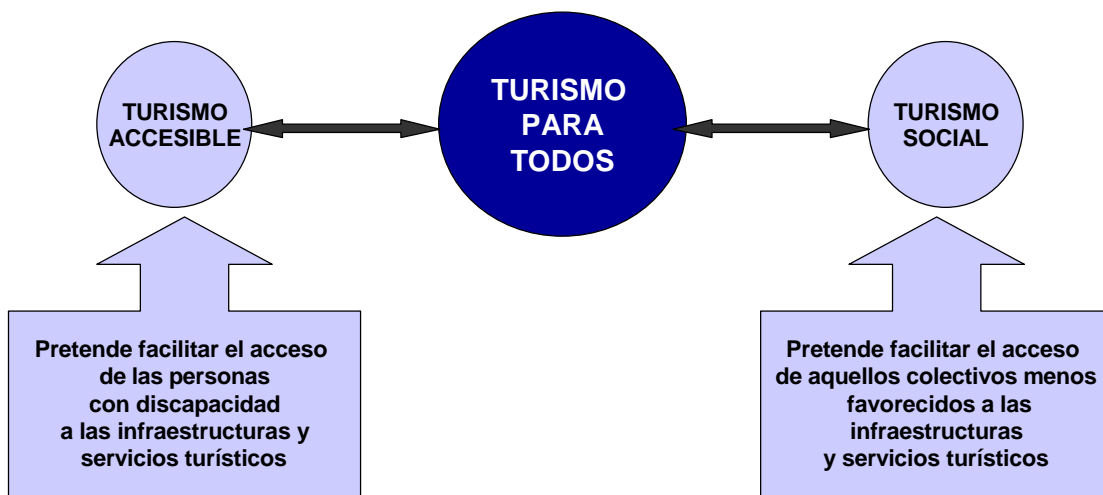
El año 2003 ha sido declarado Año Europeo de las Personas con Discapacidad. En España, no podría haber comenzado mejor al inaugurarse con la firma del convenio de colaboración de turismo para todos entre la Secretaría General de Turismo y el Comité Español de Representantes de Minusválidos (CERMI).

Este convenio, firmado por el Vicepresidente 2º del Gobierno y Ministro de Economía, Don Rodrigo Rato, y el Presidente del Comité Español de Representantes de Minusválidos (CERMI), Don Mario García, constituye en el ámbito turístico un importante paso en el desarrollo de acciones encaminadas a integrar a las personas con discapacidad.

Las iniciativas puestas en marcha a lo largo de estos años persiguen todas un objetivo común: la plena integración de las personas con discapacidad y movilidad reducida (PMR) al disfrute y acceso a los servicios turísticos, entendidos éstos desde una perspectiva integral (hoteles, restaurantes, recursos turísticos, transporte, etc.). El turismo accesible pretende dar respuesta a todas las recomendaciones, declaraciones, etc. que centran su paradigma en la posibilidad de crear una oferta turística dirigida a todos los segmentos de población por igual, sin que se produzca ningún tipo de discriminación.

## Turismo Accesible y Turismo Social

El turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. Sin embargo, el turismo social parte de una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas. En definitiva, la conjunción de estos dos conceptos, turismo accesible y turismo social, hacen posible la consecución de un verdadero turismo para todos.



Fuente: Mazars Turismo

El turismo social, junto con el accesible, ha sido uno de los retos para alcanzar plenamente el derecho al turismo, como así contempla la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en su resolución 406 (XIII), artículo 7 del código ético mundial para el turismo. "... derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta (...) y no se pondrá obstáculo ninguno", o en su Declaración de Manila, que afirma que el turismo moderno es el fruto de la aplicación de la política social que ha conducido a la obtención, por parte de los trabajadores, de vacaciones anuales pagadas (en Europa, en los años 1936-37).



Asimismo, la declaración Universal de los Derechos del Hombre afirma que todo ser humano tiene derecho al descanso, al tiempo libre, a una limitación de las horas de trabajo y a vacaciones pagadas.

A pesar de estos derechos reconocidos, podemos afirmar rotundamente que, constituyendo para algunos países la división del tiempo de trabajo y ocio una premisa básica y fundamental para el desarrollo humano, otros, sin embargo, ven derogados estos derechos por causas de una gestión y explotación inaceptable de su comunidad local. Es por ello, que el turismo puede y debe iniciar la promoción del desarrollo, la integración y la cohesión social al objeto de integrar nuevos conceptos sustentados por valores culturales, sociales y humanos.

La recesión económica por la que pasan numerosos países desarrollados, el dominio absoluto de las nuevas tecnologías y de la información, acompañado de un crecimiento demográfico sin empleos, y la pobreza a la que se encuentran sometidos numerosos países, dotan de mayor relevancia al concepto del turismo social.

El acceso al ocio y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos debe de constituir un derecho básico en cualquier vida humana. Pero para ello, se deben articular mecanismos que imposibiliten cualquier exclusión de desigualdades. En este sentido, y en el ámbito turístico, los operadores de turismo social (ONG), administraciones públicas competentes, agentes económicos, etc. deben tener la voluntad de desarrollar políticas y programas encaminados hacia una cohesión social y una optimización inteligente de sus recursos.

Son muchos los motivos que justifican la necesidad de poner en marcha programas turísticos dirigidos a estos colectivos. Entre los más importantes cabría destacar:

- ?? Constituyen un mecanismo de actuación capaz de provocar un efecto dinamizador sobre las localidades, tanto directa como indirectamente.
  
- ?? Contribuyen a un reparto equilibrado de las rentas que se generan al distribuirse en otros sectores de actividad económica (más consumo farmacéutico, asistencia médica, etc.).

?? Se extraen más beneficios que de cualquier otra política social. Lo que se invierte, se recupera vía impuestos.

?? Supone un impacto muy favorable por mantener el empleo directo en temporada baja, reduce la acusada estacionalidad por la que se caracteriza el sector y coadyuva a un mayor uso de las infraestructuras turísticas.

En el ámbito español se han promovido una gran variedad de programas dirigidos hacia estos colectivos. Cabría destacar, por ejemplo, los 38.475.000 euros distribuidos, en concepto de subvención, por el Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO) a ONGS con el objeto de realizar programas de turismo y termalismo dirigidos a personas con discapacidades. En el año 2001 más de siete mil personas se vieron beneficiadas por el programa de turismo y cerca de 300, por el de termalismo.

**Tabla 1. Programas de Turismo Social. IMSERSO (2001)**

PROGRAMAS DE TURISMO					
Entidades Subvencionadas	Nº de Turnos Efectuados	Nº de Participantes			
		Nº de Benef	Nº de Acomp	Nº Monitor	TOTAL
COCEMFE	18	460	229	67	756
FEAFES	21	447	0	94	541
FEAPS	188	3.934	0	1.240	5.174
PREDIF	9	156	97	29	282
ASPACE	22	315	0	237	552
<b>TOTAL TURISMO</b>	<b>258</b>	<b>5.312</b>	<b>326</b>	<b>1.667</b>	<b>7.305</b>

Fuente: IMSERSO. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. Año 2001

**Tabla 2. Programas de Termalismo. IMSERSO (2001)**

PROGRAMAS DE TERMALISMO					
Entidades Subvencionadas	Nº de Turnos Efectuados	Nº de Participantes			
		Nº de Benef	Nº de Acomp	Nº Monitor	TOTAL
COCEMFE	5	140	60	19	219
PREDIF	2	38	18	4	60
<b>TOTAL TERMALISMO</b>	<b>7</b>	<b>178</b>	<b>78</b>	<b>23</b>	<b>279</b>

Fuente: IMSERSO. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. Año 2001

Se aprecia como ha existido y existe en España un compromiso por parte de las administraciones en programas de turismo social, aunque si bien es cierto priorizando en programas de turismo social dirigidos a la tercera edad, y en menor medida a otros

colectivos como las personas con discapacidad o sectores sociales económicamente más deprimidos.

El turismo social supone, en definitiva, una nueva modalidad de turismo basado en la inclusión de la oferta de aquellos menos favorecidos por razones económicas, sociales, etc., propiciando su propio desarrollo y el de las comunidades visitadas. El turismo social, como cualquier forma o modalidad turística, debe y tiene que aplicarse bajo valores de armonización, equilibrio y respeto al medio ambiente. Para ello, según el artículo 8 de la Declaración de Montreal, se considera necesario articular mecanismos que persigan la preservación a través de formación, sensibilización e información.

## **Capítulo 2**

# **El Turismo Accesible y su Demanda**

## Potencialidad de un mercado creciente

El alcance que adquiere la consecución de políticas encaminadas a la integración de las personas con discapacidad y movilidad reducida (PMR) a las infraestructuras y servicios turísticos encuentra su significado en las cifras y estadísticas que nos ofrecen las diferentes organizaciones nacionales e internacionales. Es aquí donde reside la importancia y el verdadero sentido que deben asumir los diferentes agentes, públicos y privados involucrados en la actividad turística. Hay en el mundo más de 500 millones de personas con discapacidad (mental, física o sensorial), más de 50 millones en Europa y alrededor de 3,5 millones en España.

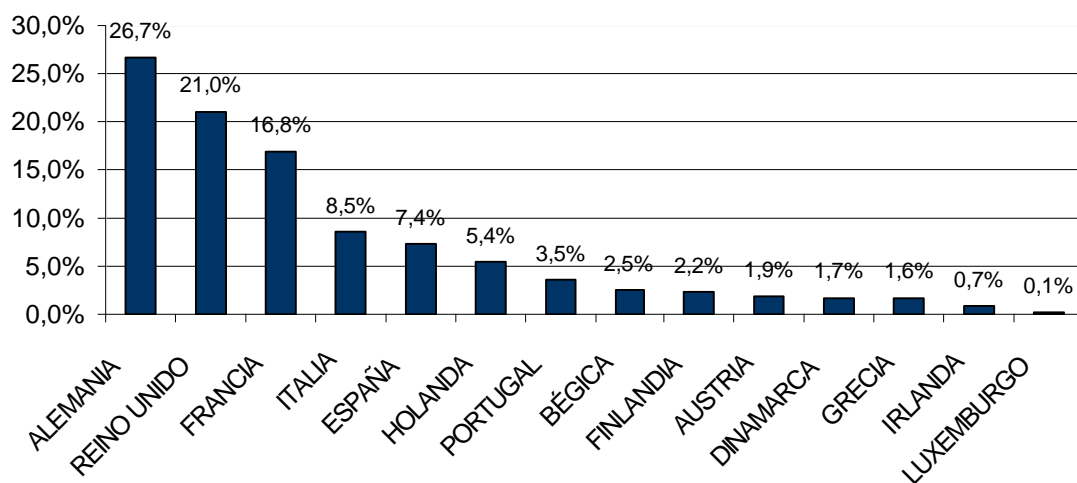
Son cifras que permiten vislumbrar la existencia de un amplio segmento de mercado con necesidades específicas de viajar, pero con limitaciones estructurales o coyunturales motivadas por una realidad que les impide practicar actividades turísticas.

Según datos aportados por Eurostat, en el año 1996 había en Europa alrededor de 52 millones de personas con edades comprendidas entre los 6 y los 64 años que presentaban alguna discapacidad. La tabla y gráfico siguiente permite corroborar mediante cifras la importancia de este segmento de población, donde se aprecia que Alemania, Reino Unido y Francia son los países con un mayor número de personas con discapacidades sobre la población discapacitada total, representando un 26,7, 21 y 16,8%, respectivamente.

**Tabla 3. Nº de Discapacitados europeos (de 6 a 64 años) sobre la población total**

	POBLACIÓN EUROPEA TOTAL	POBLACION EUROPEA DISCAPACITADA	% RESPECTO AL TOTAL DE DISCAPACITADOS EN EUROPA
ALEMANIA	81493,3	14098,3	26,7%
REINO UNIDO	58605,8	11076,4	21,0%
FRANCIA	58020,1	8877	16,8%
ITALIA	57300,8	4469,4	8,5%
ESPAÑA	39209,7	3881,7	7,4%
HOLANDA	15459	2859,9	5,4%
PORTUGAL	9916,5	1824,6	3,5%
BÉGICA	10130,6	1306,8	2,5%
FINLANDIA	5107,8	1169,6	2,2%
AUSTRIA	8046,5	1005,8	1,9%
DINAMARCA	5227,9	909,6	1,7%
GRECIA	10454	857,2	1,6%
IRLANDA	3605,1	392,9	0,7%
LUXEMBURGO	409,7	67,1	0,1%
TOTAL	362986,8	52796,3	100,0%

Fuente: Para los datos de la población total de Europa. Censo de población de Eustat (1996) Web-site: [www.eustat.es](http://www.eustat.es); para los datos de discapacitados europeos, documento "Disability and Social Participation in Europe". Eurostat 1996.



Hay que tener en cuenta que cada país tiene métodos diferentes de clasificación de discapacidades, lo que puede contribuir a la existencia de notables diferencias debido a una interpretación distinta. La Comisión Europea, en su documento titulado "Disability and social participation in Europe", desglosa las discapacidades entre "severas" y "moderadas" anunciando las discrepancias de clasificación existentes por cada país.

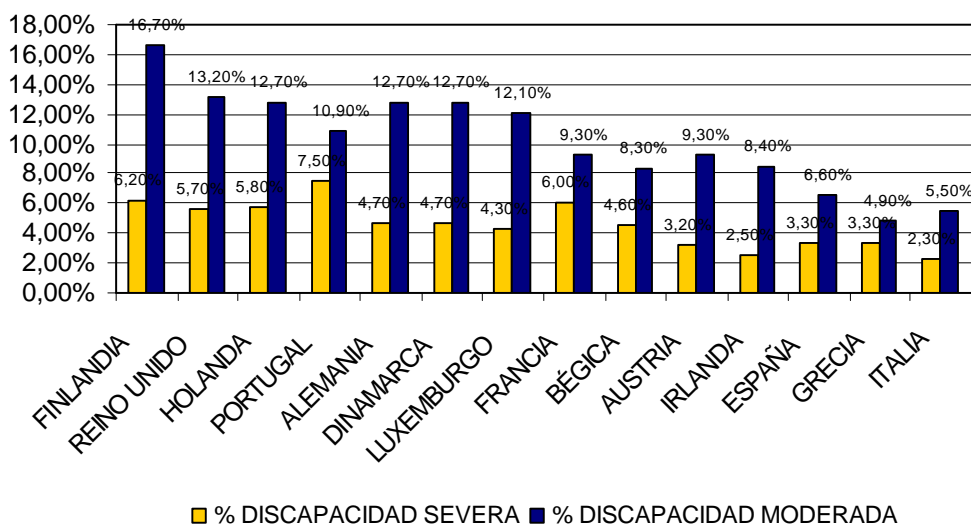
La tabla y el gráfico número 4 ponen de manifiesto como en Europa, de los 362.986 millones de población total (según censo de población de Eurostat, 1996), un 14,8% de la población entre 6 y 64 años presenta discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales. De este porcentaje, un 4,6% padece discapacidades severas y un 10,2% discapacidades moderadas.

En cuanto a la concentración de personas con discapacidad, Finlandia, Reino Unido y Holanda son los países que alcanzan un mayor porcentaje sobre su población total, obteniendo un 22,9, 18,9 y 18,5%, respectivamente

**Tabla 4. (%) Según Clasificación de Discapacidad (de 6 a 64 años) por País Europeo**

	% DISCAPACIDAD SEVERA	% DISCAPACIDAD MODERADA	TOTAL DISCAPACITADOS (%)
FINLANDIA	6,2%	16,7%	22,9%
REINO UNIDO	5,7%	13,2%	18,9%
HOLANDA	5,8%	12,7%	18,5%
PORTUGAL	7,5%	10,9%	18,4%
ALEMANIA	4,7%	12,7%	17,4%
DINAMARCA	4,6%	12,7%	17,3%
LUXEMBURGO	4,3%	12,1%	16,4%
FRANCIA	6,0%	9,3%	15,3%
BÉGICA	4,6%	8,3%	12,9%
AUSTRIA	3,2%	9,3%	12,5%
IRLANDA	2,5%	8,4%	10,9%
ESPAÑA	3,3%	6,6%	9,9%
GRECIA	3,3%	4,9%	8,2%
ITALIA	2,3%	5,5%	7,8%
<b>MEDIA</b>	<b>4,6%</b>	<b>10,2%</b>	<b>14,8%</b>

Fuente: Documento "Disability and Social Participation in Europe", Eurostat 1996.



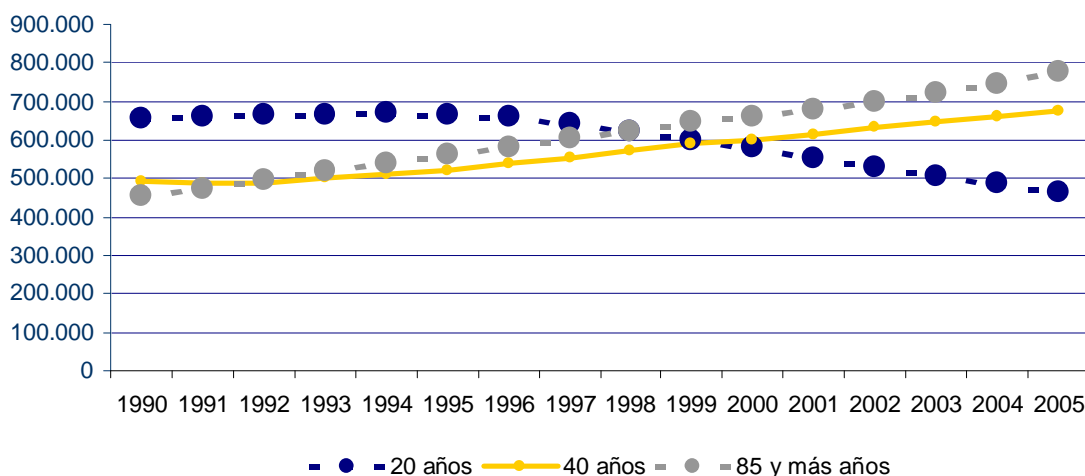
Los datos aportados no son el reflejo de una realidad virtual que pasa por nuestras vidas sin darnos cuenta. Es una realidad cercana a la sociedad y que, desgraciadamente, permite afirmar que el número de personas con discapacidad seguirá aumentando con motivo de los cambios socio-demográficos que se están produciendo en el seno de nuestra sociedad.

No cabe duda que uno de los cambios demográficos más característicos de los países avanzados es el envejecimiento de su población. Además, todos los países de la Unión Europea se encuentran entre los 30 más envejecidos del mundo. Entre 1960 y 1995 la esperanza media de vida aumentó en 8 años para los hombres y en 7 años para las mujeres, lo que permite considerar como inquietante el fenómeno del envejecimiento en el siglo XXI<sup>2</sup>.

**Tabla 5: Estimación evolutiva de la Población Española por Segmentos de Edad. (1990-2005).**

GRUPO DE EDAD	DATOS A 31 DE DICIEMBRE DEL TOTAL NACIONAL															
	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
20 años	654.520	658.963	663.645	667.626	669.820	664.712	658.733	644.478	624.230	600.776	580.687	552.061	529.339	506.627	485.317	466.236
40 años	491.205	488.109	489.766	499.222	510.282	522.365	537.705	555.275	573.178	588.299	601.122	614.967	632.802	645.914	660.070	674.752
85 y más años	456.828	475.440	496.791	519.007	540.907	563.404	582.684	604.604	625.360	644.695	662.476	680.775	698.698	720.032	746.258	778.086

Fuente: Servidor Web del Instituto Nacional de Estadística



Como ya se ha mencionado anteriormente, las estimaciones de la ONU realizadas en la II Asamblea sobre el envejecimiento, celebrada en el 2002 en Madrid, indican que para el año 2050 un 21% de la población mundial tendrá más de 60 años, lo que equivale a una cifra de 2.000 millones de personas. Esta situación se debe a la baja natalidad y mortalidad que existe en todo el mundo y que, por primera vez en la historia, provocará que los jóvenes y mayores se igualen en número. En esta Asamblea, también se puso de manifiesto que el envejecimiento está asociado a la discapacidad. El segmento de personas mayores es el colectivo que sufre más accidentes de tráfico, siendo la discapacidad o la muerte el principal resultado de este hecho.

<sup>2</sup> Centro de Estudios demográficos. "La Caixa".

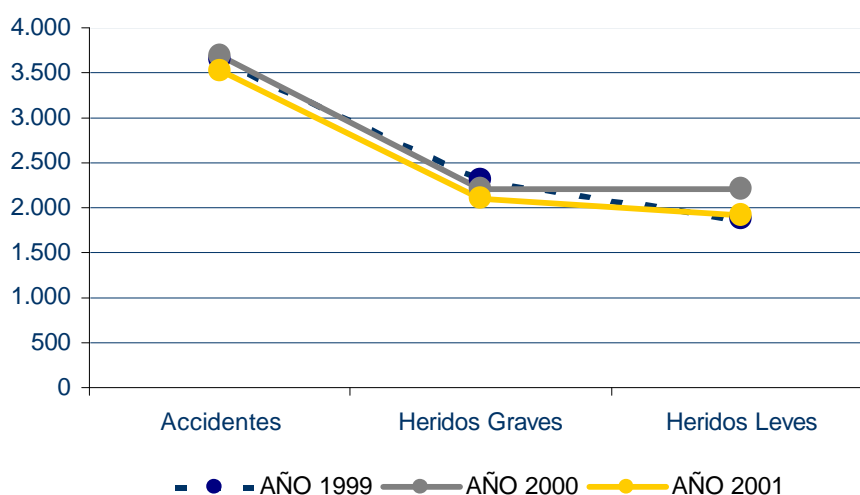


A parte del envejecimiento que se está produciendo en la población mundial, la mayor movilidad de la población por razones de ocio y trabajo está aumentando los riesgos de sufrir accidentes de tráfico, motivados por el uso de transportes (públicos y privados). Por ejemplo, en España se han registrado en el año 2001, según la Dirección General de Tráfico (DGT), 3.511 accidentes de tráfico, de los que 2.099 han ocasionado heridas graves. A pesar de estas cifras tan alarmantes, se ha apreciado un descenso de 221 heridos graves en términos absolutos durante el periodo 1999-2001.

**Tabla 6. Accidentes de tráfico en España durante el periodo 1999-2001**

	Accidentes	Heridos Graves	Heridos Leves
AÑO 1999	3.642	2.320	1.873
AÑO 2000	3.678	2.217	2.217
AÑO 2001	3.511	2.099	1.914

Fuente: Dirección General de Tráfico

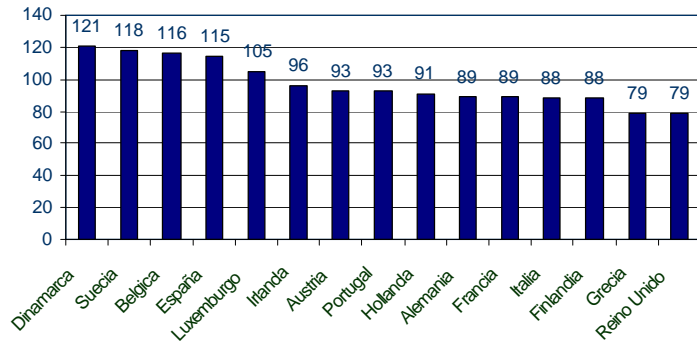


Otra causa del incremento de las personas con discapacidades son los accidentes laborales. España, por ejemplo, se encuentra entre los países europeos con un mayor índice de siniestralidad laboral, por detrás tan solo de Dinamarca, Suecia y Bélgica. En el primer semestre del año 2002, el número de accidentes graves aumentó en un 7,45% frente al mismo periodo del año anterior. Este aumento evidencia, desgraciadamente, el goteo constante de nuevas personas que entran a formar parte del colectivo de discapacitados.

**Tabla 7. Clasificación Europea por índice de Siniestralidad Laboral**

Países	Índice de Siniestralidad
Dinamarca	121
Suecia	118
Belgica	116
España	115
Luxemburgo	105
Irlanda	96
Austria	93
Portugal	93
Hollanda	91
Alemania	89
Francia	89
Italia	88
Finlandia	88
Grecia	79
Reino Unido	79

Fuente: Eurostat y UGI



### Las personas con discapacidad: tipos y necesidades

No tendría sentido hablar de accesibilidad y tipos de discapacidad sin tener en cuenta las diferentes barreras a las que se tiene que enfrentar este segmento de población.

*La palabra accesibilidad puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión. Todos, según sean nuestras capacidades funcionales o mentales, tropezamos con barreras en nuestra capacidad de movimiento, en nuestras comunicaciones o fuentes de información, y en nuestro alcance de comprensión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas (...). Los efectos de dichas barreras pueden llegar incluso a la exclusión social, a la discapacitación, a la estigmatización y a agravios psicológicos para las personas afectadas. La incapacidad de la sociedad para eliminar las barreras de movilidad, de comunicación y de comprensión es sintomática de la atención desigual que merecen las personas con capacidades reducidas. A la inversa, cada barrera al acceso que cae nos acerca un poco más a la consecución de una sociedad justa<sup>3</sup>.*

<sup>3</sup> Equipo expertos Helios (1995) Social Integration. Annual Report. Bruselas.

Según Smith, las principales barreras que interactúan en la vida de las personas con discapacidad se desglosan en las siguientes modalidades: barreras intrínsecas, ambientales e interactivas.

?? Las Barreras Intrínsecas se podrían considerar aquellas que, a pesar de constituir una barrera vinculada a los diferentes niveles de funcionalidad física, psicológica o cognitiva de cada persona (problemas de salud, dependencia física, etc.), también pueden mantener un vínculo con factores relacionados con la falta de igualdad de oportunidades en la educación o sobre protección familiar.

?? Las Barreras Ambientales son aquellas surgidas por las limitaciones interpuestas en la sociedad y en el entorno donde se habita (barreras en el transporte, arquitectónicas, en la comunicación, etc.). Estas barreras son, prácticamente, aquellas que imposibilitan el acceso a las infraestructuras y servicios turísticos.

?? Las Barreras Interactivas son las surgidas por limitaciones cognitivas o del habla (audición o vista). Esta barrera encuentra su significado en la comunicación o en la habilidad para hacer uso de determinadas actividades.

En efecto, estas barreras pueden conducir a situaciones de ansiedad, desilusión e, incluso, de agravio psicológico al verse mermada toda posibilidad de sentimiento de libertad. En este sentido, cabe destacar que cada barrera afecta de manera muy distinta a cada persona en función de su tipo de discapacidad y sus capacidades físicas y psicológicas.

Según la clasificación Internacional de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S), se define la discapacidad como "la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.

Existe cuatro tipo principales de discapacidad, clasificadas según los ámbitos del ser humano al que afectan:

?? **Discapacidad Intelectual:** Se caracteriza por un funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media, que compromete globalmente el desarrollo de los sujetos que lo padecen, ya que se ve afectado también el desarrollo en otros aspectos como son el motor, perceptivo, cognoscitivo, lingüístico, afectivo y social, aunque no en forma homogénea. Algunas patologías que pueden derivar en una discapacidad mental son el síndrome X frágil, Fenilcetonuria y Síndrome de Down.

?? **Discapacidad Física o Motora:** Se define como discapacidad física o motora a la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea regional o general. Esta dificultad puede deberse a múltiples causas, sean congénitas o adquiridas. Las principales discapacidades de este tipo serían la Esclerosis Múltiple, Tetraplegia, Hemiplegia, Paraplegia, Poliomielitis, Mal de Parkinson, Distrofia Muscular, etc.

?? **Discapacidad Auditiva:** La deficiencia abarca al oído pero también a las estructuras y funciones asociadas a él. De acuerdo al grado de dificultad se podría hablar de sordera e hipoacusia.

?? **Discapacidad Visual:** Las deficiencias en el órgano de la visión no solo hacen referencia al ojo, sino también a las estructuras y funciones asociadas con él. El grado de deficiencia puede reducirse mediante el recurso de medidas compensadoras, aunque las deficiencias que pueden corregirse mediante el uso de gafas o lentes de contacto no se consideran por lo general una discapacidad visual.

Este tipo de discapacidades presentan, a su vez, un grupo de dificultades particulares que conducen a menudo a la imposibilitación del sentimiento de libertad que se comentaba anteriormente. Por ejemplo, en España, más de la mitad de las personas discapacitadas entre 6 y 64 años tiene alguna dificultad para desplazarse fuera del hogar. Respecto a las discapacidades sensoriales, la tabla siguiente refleja como esta discapacidad tiene una menor relevancia al afectar aproximadamente, y en términos absolutos, a una cifra cercana a 300.000 personas con problemas de visión o audición. En definitiva, actualmente las principales dificultades vienen relacionadas directamente con discapacidades motrices.

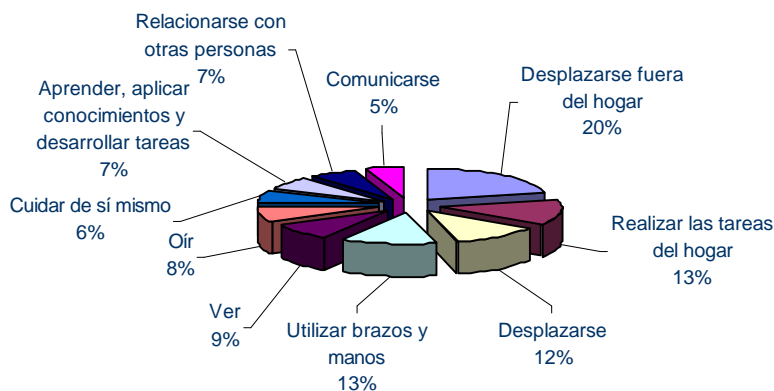
Para el segmento de población española discapacitada con más de 64 años, el desplazamiento fuera del hogar y la realización de tareas en el propio hogar constituyen en conjunto un 35% sobre el total de respuestas. Este dato permite vislumbrar, al igual que en el segmento de población de 6 a 64 años, la prevalencia de dificultades relacionadas con discapacidades motrices frente a las sensoriales.

**Tabla 8. Principales Grupos de Discapacidades en España**

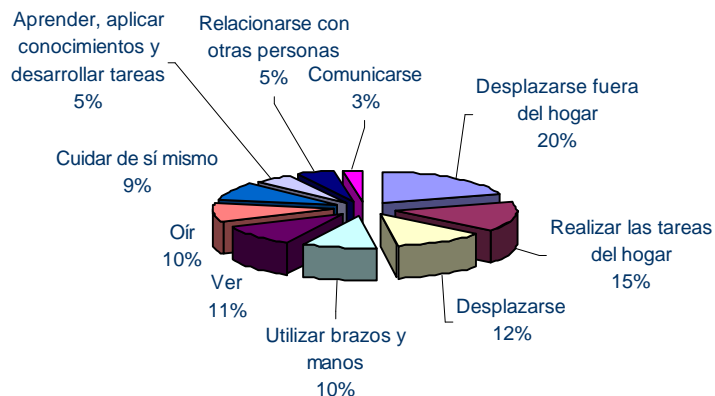
Grupos de Discapacidades	De 6 a 64 años	Mas de 64 años	Total
Desplazarse fuera del hogar	737.489	1.352.194	2.089.683
Realizar las tareas del hogar	475.693	984.881	1.460.574
Desplazarse	414.649	809.383	1.224.032
Utilizar brazos y manos	447.985	644.887	1.092.872
Ver	304.512	697.778	1.002.290
Oír	295.869	665.479	961.348
Cuidar de sí mismo	215.048	561.830	776.878
Aprender, aplicar conocimientos y desarrollar tareas	238.984	335.426	574.410
Relacionarse con otras personas	230.197	338.519	568.716
Comunicarse	179.092	180.264	359.356
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	<b>3.539.518</b>	<b>6.570.641</b>	<b>10.110.159</b>

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (2001)

### TIPO DE DISCAPACIDAD DE 6 A 64 AÑOS



### TIPO DE DISCAPACIDAD DE MÁS DE 64 AÑOS



Existen otra serie de circunstancias que provocan una restricción temporal de la movilidad, reduciendo la independencia y la autonomía del sujeto. Nos referimos a discapacidades temporales propias de la actividad humana como, por ejemplo, la ancianidad, periodo de gestación, obesidad, el transporte de bultos, equipajes, cochecitos de niño, etc. Todas estas personas, en definitiva, también pueden ser englobadas en el colectivo de personas con movilidad reducida (PMR), término establecido por la Unión Europea.

## **Capítulo 3**

# **La Accesibilidad y la Oferta Turística**

La oferta turística es un término muy amplio, capaz de designar tanto al soporte natural o patrimonial de un área geográfica, como los equipamientos e instalaciones existentes para el aprovechamiento de su potencial turístico.

La oferta se refiere a lo que tradicionalmente se ha denominado producto turístico y estaría formado por:

- ?? Alojamiento turístico
- ?? Transporte terrestre, aéreo o naval
- ?? Centros de Ocio y Recreación
- ?? Restauración
- ?? Agencias de viajes
- ?? Comercio turístico y artesanías
- ?? Recursos turísticos

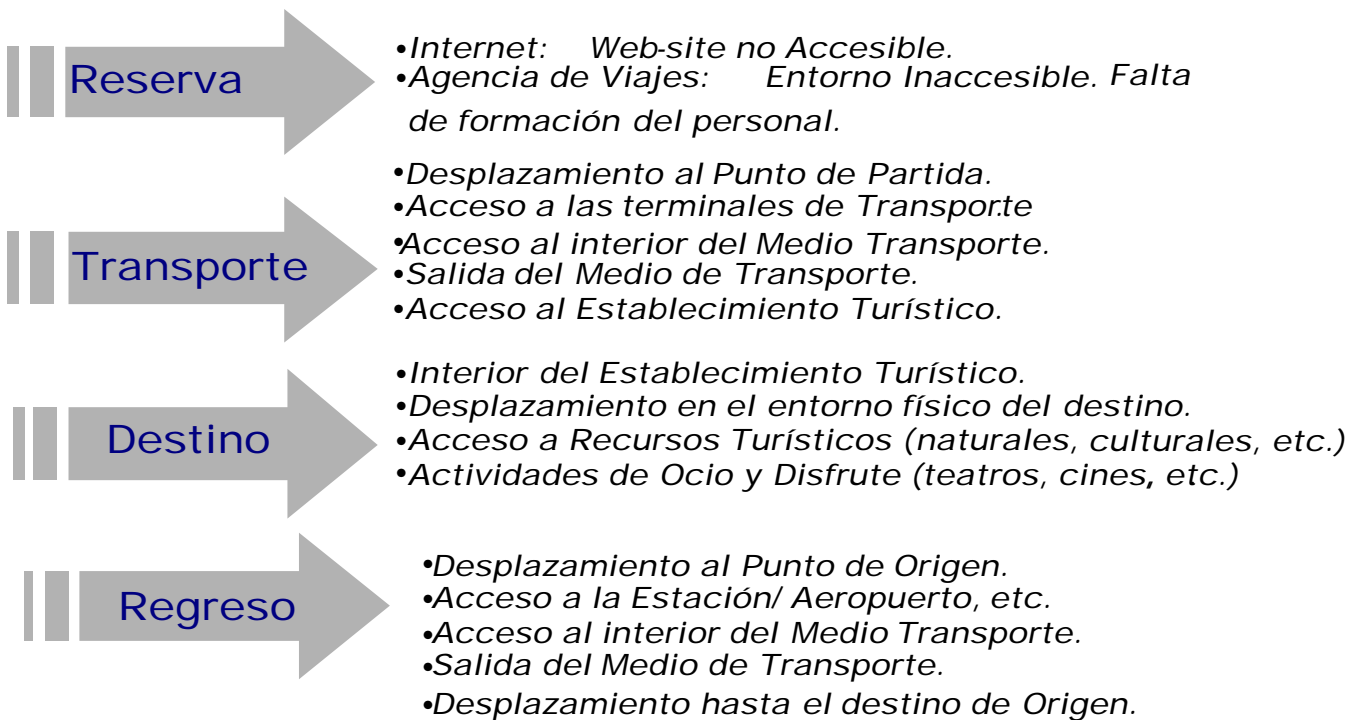
Estos componentes de la oferta influyen directamente en la experiencia turística de cualquier persona que las consume, constituyendo una de las premisas básicas, en términos competitivos y de calidad, para alcanzar una calidad percibida superior a la esperada.

Actualmente, y a pesar de haber realizado muchos esfuerzos, no podemos afirmar que estos soportes hayan alcanzado su plena concepción competitiva, ya que un alto porcentaje de la oferta no es accesible a un segmento de población, formado por personas con discapacidad y movilidad reducida (PMR). Son muchas las barreras que inciden en la planificación de un viaje (entorno público inaccesible, transporte no adaptado, alojamientos sin facilidades para PMR, etc.), pero también son múltiples las soluciones a aplicar que posibilitarían a este colectivo de población su integración en la oferta turística.

Los siguientes apartados tienen por objeto diagnosticar la realidad actual de la accesibilidad en la oferta turística a las personas con discapacidad y movilidad reducida (PMR), proporcionando en algunos casos posibles soluciones a sus deficiencias.



## Cadena de Barreras al Planificar un Viaje



Fuente: MAZARS

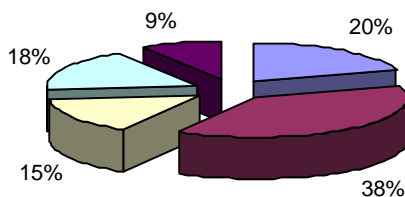
## Alojamientos Turísticos

El alojamiento constituye uno de los soportes fundamentales para la industria turística de nuestro país. Considerando las grandes categorías de productos que se añaden en el consumo turístico, puede comprobarse que tanto en el turismo receptor como en el interno, dos grandes agregados, alojamiento y restauración suponen más del 60% del gasto total del turista, como constata la Cuenta Satélite del Turismo en España (CSTE) en su análisis de la demanda turística por productos y tipos de turismo en el año 1996.

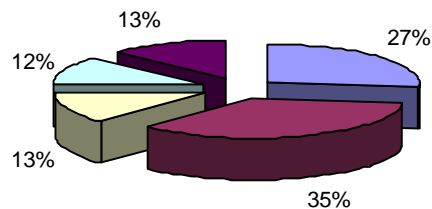
**Tabla 9. Demanda Turística por Productos y Tipos de Turismo. 1996**

	Millones de Euros			Estructura porcentual		
	Consumo turístico receptor	Consumo turístico interno	Total	Consumo turístico receptor	Consumo turístico interno	Total
Alojamiento	4454,7	5835,9	10290,6	19,6	26,8	23,1
Restauración	8813,8	7700,2	16514	38,8	35,4	37,2
Transporte de pasajeros	3366	2840,1	6206,1	14,8	13,1	13,9
Bienes	4161,3	2567,2	6728,5	18,3	11,8	15,1
Resto de productos	1942,1	2817,8	4759,9	8,5	12,9	10,7
<b>Total</b>	<b>22737,9</b>	<b>21761,2</b>	<b>44499,1</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Receptor**



**Interno**



■ Alojamiento ■ Restauración □ Transporte de pasajeros □ Bienes ■ Resto de productos

Fuente: Cuenta Satélite del Turismo en España (CSTE).

El alojamiento y sus condiciones de accesibilidad también constituyen un elemento fundamental en la concepción del turismo accesible. Si tomamos como referencia los datos cuantitativos de turistas potenciales con discapacidad y movilidad reducida, ofrecidos en capítulos anteriores, podemos afirmar que la necesidad de la accesibilidad a los alojamientos turísticos, no solo se traduce en la consecución de un derecho fundamental, como es la igualdad a la hora de acceder a los recursos turísticos, sino que se plantea como un factor esencial para la plena integración de un nuevo segmento de mercado en la industria turística.

La valoración de la accesibilidad a los alojamientos turísticos por los discapacitados y personas con movilidad reducida está lejos de ser considerada óptima, como se refleja en numerosos informes y encuestas.

**Tabla 10. Grado de accesibilidad en los edificios**

**Grado de accesibilidad: 0= Inaccesible, 3= Poca, 6= Regular, 10 =Buena**

Elemento	Media poblac.					Silla de ruedas
		1	2	F**	8*	
Edificios administrativos	4,7	7,2	3,3	5,1	3,3	4,4
Bares/Restaurantes	5,0	8,3	5,1	4,5	3,4	3,5
Edificios educativos y culturales	5,0	6,7	3,9	5,3	3,8	4,4
Cines/Teatros	5,1	8,5	3,1	5,1	4,6	4,3
Hoteles, hostales	5,1	7,5	4,1	5,3	3,3	4,7
Mercados, tiendas de barrio	5,4	9,0	5,0	5,0	4,1	4,1
Edificios vivienda familiares/amigos	5,5	8,3	6,0	4,6	5,1	3,7
Edificios centros asistencia social	6,0	7,9	3,7	6,9	4,4	6,5
Supermercado/hipermercado	6,6	9,2	4,9	7,0	5,2	6,5
Edificios sanitario: ambulatorios/hospital	6,6	8,3	4,2	7,4	5,9	7,3
Zonas comunes de su vivienda	7,7	8,5	7,5	7,6	7,4	7,2
Interior de su vivienda	8,5	9,6	8,9	8,3	7,9	7,9
Rango muestral	156/177	10/11	11/12	128/143	7/9	83/96

\*1=Deficiencias mentales, 2=Deficiencias visuales, \*\*F= Muestra formada por Deficientes osteoarticulares, Deficientes del sistema nervioso y deficientes viscerales. 8=Deficiencias no clasificadas en las anteriores (Según INE, 1999).

Fuente: Encuesta de "Accesibilidad y Edificación". ACCEPLAN. Libro Verde de la Accesibilidad en España.

Según esta encuesta, los alojamientos de ocio y los administrativos son los peor clasificados. La valoración en cuanto a hoteles se sitúa entre "Poca" y "Regular". Es importante en este caso el papel que juega el personal de estos establecimientos para suplir las carencias funcionales del edificio y cómo puede disfrazar la gran falta de autonomía que para su utilización se ha observado en las evaluaciones.

En esta última década se destaca una perceptible mejora de las condiciones de accesibilidad en los alojamientos turísticos a las personas con discapacidad y movilidad reducida, no obstante, son muchos y persistentes los problemas que hacen que todavía estemos lejos de poder alcanzar su plena accesibilidad.

### **Barreras arquitectónicas**

Las barreras arquitectónicas en los alojamientos turísticos suponen uno de los handicap más importantes para los turistas con discapacidad y movilidad reducida a la hora de elegir su destino turístico.

Al realizar un análisis de las barreras arquitectónicas, tomando como criterio la división de los espacios y servicios, obtenemos los siguientes datos:

- ?? Entrada Principal: las entradas son accesibles en un gran porcentaje de establecimientos. En algunas ocasiones se debe recurrir a una entrada alternativa a la principal. En otras para salvar las barreras en la entrada principal se habilitan rampas que en muchos casos presentan deficiencias importantes: pendiente inadecuada, pavimento deslizante, carencia de pasamanos, anchura inadecuada, etc.
- ?? Recepción: en esta área encontramos mostradores altos, sin división en dos niveles para facilitar su acceso a personas en silla de ruedas.
- ?? Ascensores: medidas inadecuadas, botoneras altas y en la mayoría de los casos carecen de facilidades para las discapacidades sensoriales (botonera en braille y sintetizador de voz anunciando la planta).
- ?? Habitaciones: las habitaciones suponen la principal barrera en los alojamientos. Pasillos estrechos, puertas estrechas, altura inadecuada del picaporte de las puertas e interruptores, armarios inaccesibles, etc. Dentro de la habitación las barreras más importantes suelen encontrarse en el aseo, donde en más del 80% de los hoteles la entrada al mismo es inaccesible, los espacios son muy limitados para permitir el radio de giro y las transferencias a las personas en silla de ruedas carecen de ayudas técnicas.
- ?? Restaurante y cafetería: los servicios de restaurante y cafetería son accesibles en la mayoría de los establecimientos, pero subsiste un número

importante que no ha acondicionado sus instalaciones para poder ofrecer estos servicios a personas con silla de ruedas.

?? Aseo público: presentan las mismas carencias que en los aseos de las habitaciones. Las adaptaciones son casi inexistentes.

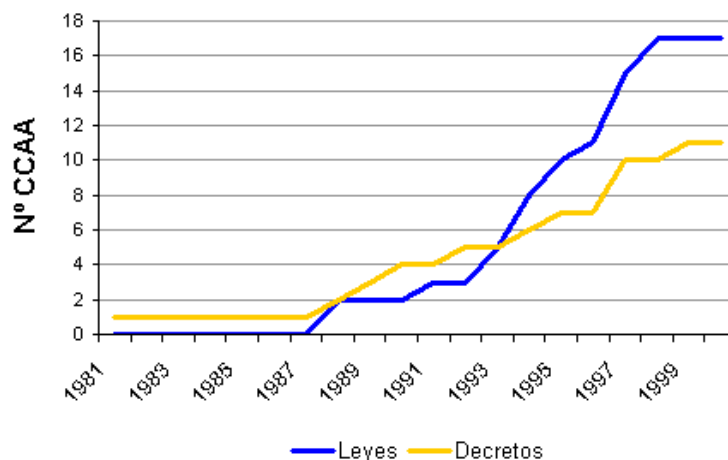
?? Aparcamientos: aquí las situaciones son extremas, divididas entre los que tienen aparcamientos perfectamente accesibles y los que no tienen en absoluto.

### ***Normativa Dispersa y Falta de Homologación de Criterios de Accesibilidad.***

La evidente existencia de estas barreras, imposibilitando el acceso a las personas con discapacidad a los alojamientos turísticos, ha sido motivo de preocupación desde hace años por parte de los poderes públicos, como vemos en las numerosas normativas nacionales e internacionales.

En España, la transferencia de competencias en materia de accesibilidad y turismo a las CC.AA ha supuesto una evidente dispersión de normativas provocando una clara falta de homologación. El objetivo de la supresión de barreras arquitectónicas ha quedado constatado en la práctica totalidad por cada CC.AA. En cambio, en materia de turismo accesible, son pocas las CC.AA que contemplan esta materia específicamente, realizando alguna referencia sobre la misma en el marco de la ley de supresión de barreras arquitectónicas.

***Tabla 11. Promulgación de la normativa autonómica sobre accesibilidad***



Fuente: Plan de Accesibilidad ACCEPLAN. Libro verde de la accesibilidad en España

Tomando como modelo la normativa de supresión de barreras de cada CC.AA, encontramos notables diferencias, especialmente en los aspectos técnicos sobre la

edificación. En algunos casos encontramos vacíos legales que motivan que estos aspectos técnicos queden en manos de profesionales que, en ocasiones, no disponen de la suficiente cualificación en esta materia. Cabe destacar, según la opinión de la mayoría de los expertos en accesibilidad, la normativa de supresión o eliminación de barreras de Cataluña y la del País Vasco. Normativas que podrían servir perfectamente como referencia al resto de CC.AA.

En definitiva, la homologación de criterios de accesibilidad es absolutamente necesaria como referencia indispensable para todos los agentes implicados en la accesibilidad de las infraestructuras y servicios a las personas con discapacidad y movilidad reducida.

### **Formación y Actitud del Personal de los Alojamientos Turísticos**

La formación es otro de los retos que deben abordar los establecimientos de alojamiento turístico para conseguir su plena accesibilidad.

Según los datos que arroja la encuesta que a continuación se muestra, observamos que en el sector hotelero el grado de conocimiento de los empleados en relación con las necesidades de las personas con discapacidad es malo, aproximándose a regular, aunque prácticamente la mitad de los encuestados valoran favorablemente su actitud positiva.

**Tabla 12. Conocimiento y actitud de los empleados en relación con las necesidades de las personas con discapacidad.**

<b>Servicio</b>	<b>Conocimiento(*)</b>	<b>Actitud positiva(**)</b>
Restauración (bar, restaurante)	3,8	41,9%
Ocio y espectáculos	3,9	38,7%
Comercios	4,0	39,4%
Oficinas administración	4,1	35,9%
Hoteles, hostales, etc.	4,3	46,7%
<i>Rango muestral</i>	<i>146/152</i>	<i>137/147</i>

(\*) Valores: 0 = Malo, 5 = Regular, 10 = Bueno

(\*\*) Porcentaje de encuestados que consideran positiva la actitud de los empleados hacia sus necesidades.

Fuente: Encuesta de "Accesibilidad y Edificación". Proyecto ACCEPLAN.

No debemos considerar esta falta de formación como un hecho propio o particular de este prestatario turístico. Como veremos en el resto de apartados de la

oferta, esta circunstancia es común en todos y cada uno de los agentes involucrados en el sector.

### ***Situación Actual en España de los Alojamientos Turísticos***

Según el estudio realizado por MAZARS sobre el grado de accesibilidad de los establecimientos de alojamiento turístico a las personas con discapacidad y movilidad reducida, la realidad actual en España es la siguiente:

#### ***Hoteles***

Tomando como área del estudio las ciudades de Madrid y Barcelona, aproximadamente solo el 8% de los hoteles es accesible, si bien nos acercaríamos al 20% si incluyésemos aquellos que consideramos practicables con la ayuda de un acompañante.

Se pueden encontrar notables diferencias entre CC.AA, siendo Cataluña una de las comunidades con mayor número de hoteles accesibles. Galicia y Extremadura son algunas de las comunidades con un déficit importante de hoteles accesibles.

#### ***Apartamentos***

Es en esta modalidad de alojamiento turístico donde más barreras encontramos, no llegando ni al 2% aquellos que podríamos considerar accesibles.

#### ***Casas rurales***

Merece la pena destacar en este apartado el importante esfuerzo que se está realizando en la facilitación de la accesibilidad a las personas con discapacidad y movilidad reducida al turismo rural. Son muchos los alojamientos de turismo rural que cuentan con facilidades para personas con silla de ruedas y que comienzan a concebir este sector de población como una parte de su segmento de mercado. A la hora de encontrar respuesta a esta situación, no debemos obviar que el desarrollo del turismo rural es relativamente incipiente y que su base estructural ha sido la reforma de

antiguas edificaciones rurales, lo que ha favorecido la incorporación de medidas al objeto de facilitar su accesibilidad.

### ***Campings***

A diferencia de países como EE.UU, donde es frecuente ver *roulots* totalmente adaptadas a personas con movilidad reducida (PMR), no es esta modalidad de alojamiento turístico la más consumida por este colectivo en nuestro país, aunque se está comenzando a disponer, en la mayoría de los campings españoles, de facilidades para su acceso a este segmento de población.

## **TRANSPORTE**

Tomando como premisa, la movilidad y la independencia, el transporte adaptado constituye uno de los factores más importantes en cuanto a la accesibilidad e imprescindible para la consecución del "Turismo para Todos". El transporte adaptado se erige como el gran reto para este milenio que comienza.

En el momento actual se están realizando grandes esfuerzos para desarrollar programas que fomenten el transporte accesible. Prueba de ello, es el desarrollo de numerosas normativas desde las instituciones nacionales e internacionales, cuyo objetivo común es facilitar el acceso a las personas con discapacidad y movilidad reducida a los transportes de viajeros públicos y privados.

No obstante, cuando nos adentramos en la realidad, las carencias, deficiencias, en definitiva, las barreras, constituyen el factor predominante que nos indica que todavía estamos lejos de alcanzar el gran reto de la plena accesibilidad de las personas con discapacidad al transporte.

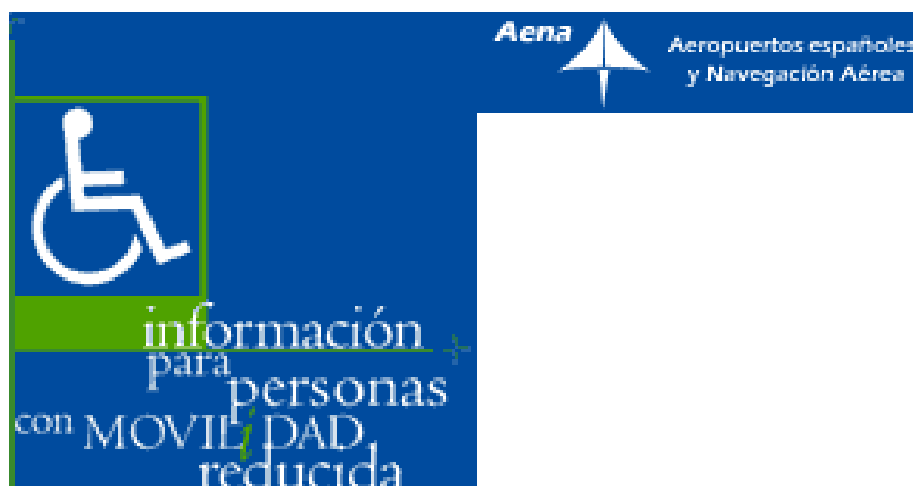


## Aéreo

### Aeropuertos

Los aeropuertos españoles tienen buenas condiciones de accesibilidad. Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) está desarrollando una labor efectiva en pro de mejorar la atención a las personas con movilidad reducida (PMR). En el folleto “información para personas con movilidad reducida”, AENA describe una serie de recomendaciones al objeto de informar de los servicios y posibilidades que puede ofrecer el transporte aéreo a este sector de población.

En el resto de aeropuertos de Europa la accesibilidad es una característica común y por lo general carecen de barreras arquitectónicas.



Fuente: Imagen de folleto de AENA

Los problemas para las personas con discapacidad comienzan desde el momento de realizar la reserva y adquirir el billete. La falta de información al viajero con movilidad reducida y la carencia de formación del personal que realiza la venta se convierten en un primer handicap. La ambigüedad de las normativas en esta materia es muy acusada.

International Air Transport Association (IATA), en su resolución 700, recomienda a sus miembros sobre la asistencia a personas con movilidad reducida y pasajeros con necesidades especiales. En ella se establecen criterios a seguir según el tipo de discapacidad y se recomienda limitar el número plazas de plazas a este segmento de

población por motivos de seguridad. Por supuesto estas recomendaciones no son de obligado cumplimiento.

La Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC) en su documento 30 Sección 5, "Facilitation of the transport of persons with reduced mobility", destaca el incremento de pasajeros con movilidad reducida en Europa y la necesidad de una armonización de criterios para la accesibilidad al transporte aéreo. En este documento también se recogen categorías de pasajeros con necesidades especiales, según el tipo de asistencia. Asimismo, se aconseja la formación del personal de los aeropuertos, compañías aéreas y agencias de viajes y la adecuación de todos los servicios terrestres y aéreos a las necesidades de estos pasajeros.

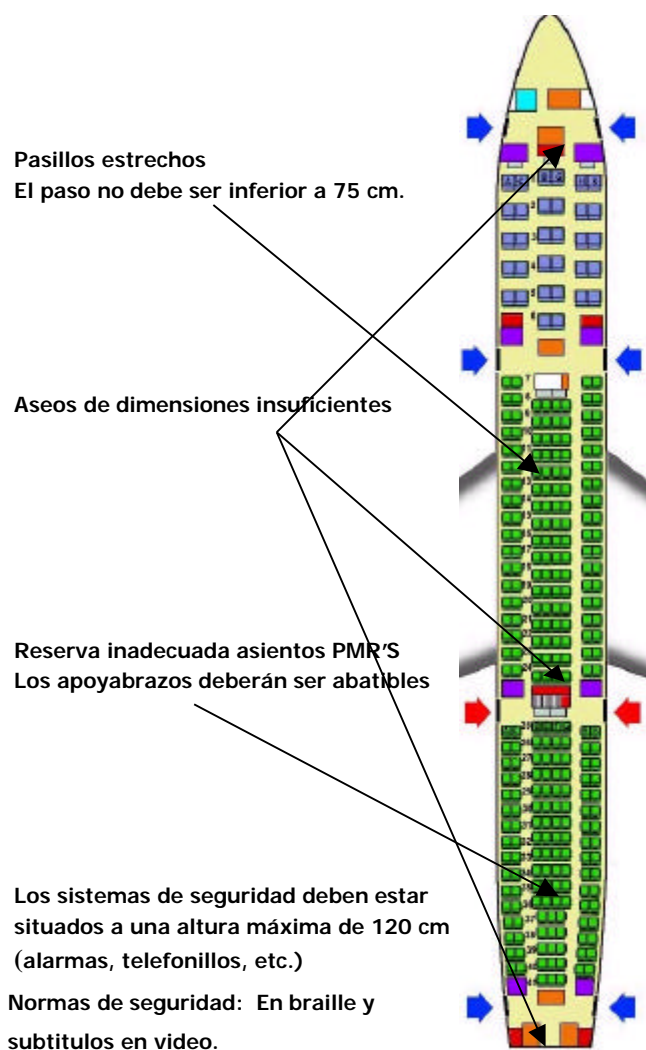
Por último y en España, el 2 de julio de 2001 las principales compañías aéreas españolas y AENA firmaron, bajo la Presidencia del Ministro de Fomento, "el compromiso de servicios de las compañías aéreas y los aeropuertos con los pasajeros", que en su punto 8 reconoce la necesidad de dar asistencia a pasajeros con movilidad reducida o con necesidades especiales. Este compromiso trajo consigo el desarrollo del anexo titulado "Atención de las necesidades de las personas con movilidad reducida", reconociendo a este colectivo los mismos derechos de libertad de movimiento y de elección que cualquier otro ciudadano, subrayando los conceptos de responsabilidad de las compañías, información adecuada y suficiente, diferenciación entre discapacidad y enfermedad, formación del personal, trato digno y grado máximo de independencia posible.

En definitiva, la ambigüedad y la generalidad de las normativas existentes hacen que sea la propia compañía aérea la que regule procedimientos en esta materia, provocando un verdadero compendio de normativas que, en muchos casos, llevan al desconocimiento incluso entre el propio personal de la compañía aérea.

Una vez en el aeropuerto, después de realizar los trámites de facturación, las compañías aéreas ofrecen atención especializada a los viajeros con sillas de ruedas y personas con movilidad reducida, de tal forma que les sea posible acceder con total seguridad desde la butaca hasta el asiento del avión. Cuando sea necesario el traslado por la pista desde la terminal hasta el avión, deberá realizarse en vehículos con plataforma elevadora.

Sin embargo una grave deficiencia empaña este servicio: el embarque/desembarque de las personas con movilidad reducida en silla de ruedas cuando no hay finger. Se realiza mediante el procedimiento de transferencia a una silla más estrecha (silla 1) y la subida hasta el avión "a pulso" por las escalerillas. En el caso de IBERIA, los 5 equipos elevadores de los que dispone no solo son insuficientes, sino que no los utilizan.

Una vez dentro del avión podemos comprobar los siguientes déficits genérico



En el caso de los perros lazarillos, estos podrán embarcar con la persona ciega sin cargo adicional alguno.

## Ferrovionario

Tomando como fuente el documento de consulta “Derechos y obligaciones de los viajeros ferroviarios internacionales”, elaborado por la Dirección General de Energía y Transportes de la Comisión Europea (4 octubre de 2002) en su capítulo III, punto 2, “servicios para personas con movilidad reducida (PMR)”, se manifiesta la necesidad de mejorar la accesibilidad de las estaciones y trenes que prestan servicios ferroviarios internacionales para personas con movilidad reducida. En este sentido, destaca la falta de información específica, la falta de concienciación del personal ferroviario sobre las necesidades de este grupo, la necesidad de mejorar la ayuda a los viajeros a la hora de subir y bajar y la deficiente accesibilidad del material rodante.

En España la situación no se aleja mucho de la del resto de países europeos, aunque comienzan a tomarse medidas y a desarrollar planes de acción encaminados a mejorar la accesibilidad del transporte ferroviario. A título de ejemplo, merece destacar “las medidas en la nueva línea del AVE Madrid – Barcelona en relación con las necesidades del diseño para todas las personas”, elaboradas por la Comisión de Accesibilidad del Comité Español de Representantes de Minusválidos (CERMI) y el Plan de Accesibilidad para Estaciones, desarrollado entre RENFE y la ONCE.

No obstante, la situación actual del transporte ferroviario frente a las personas con movilidad reducida es bastante complicada. El número de estaciones accesibles es todavía insuficiente, el material rodante es en su mayor parte inaccesible y, cuando lo es, el número de plazas reservadas para este colectivo es menor a las necesidades reales. Por último, la falta de concienciación y formación del personal ferroviario hacen que el proceso de adaptación sea todavía largo y complicado.

**Tabla 13. Trenes con Plazas Adaptadas  
Grandes Líneas RENFE**

Tipo de Tren	Total Plazas	Plazas PMR <sup>4</sup>
Talgo 6	Variable	2
Talgo 7	Variable	2
Alaris	160	1
Euromed	324	2
Arco	Variable	1
Altaria	227	1

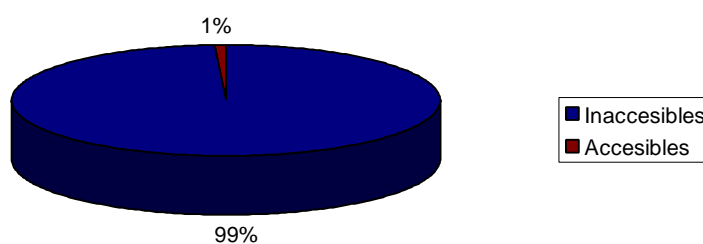
<sup>4</sup> Espacios reservados para personas con movilidad reducida dotados de anclajes para viajar en la propia silla de ruedas. Están dotados de plataformas elevadoras para acceder al tren.

### Alta velocidad Española

AVE	329	2
Talgo 200	Variable	2

Fuente: Mazars Turismo

### Porcentaje estimado de plazas accesibles (para PMR) en relación al total de plazas en Alta Velocidad y Grandes líneas RENFE

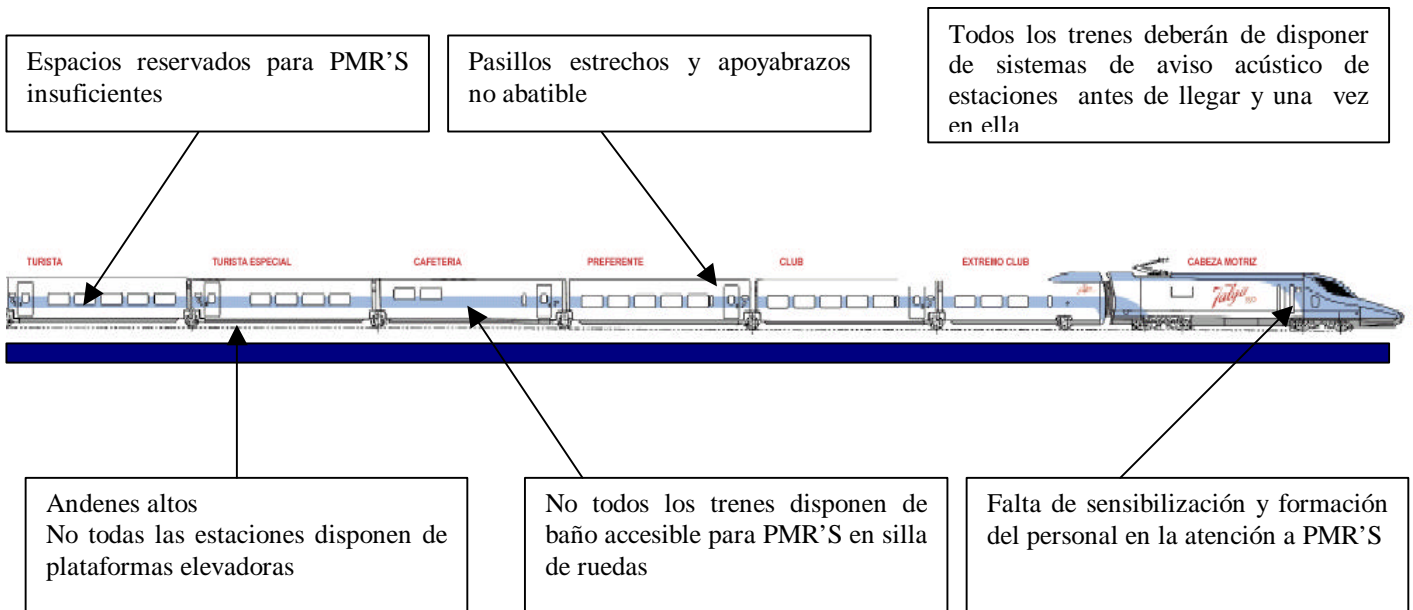


Como se puede comprobar en el gráfico y tomando como referencia la población total de personas con movilidad reducida en España, las plazas accesibles son insuficientes.

En el caso de trenes regionales, la situación no es mejor. El análisis de las características técnicas del material rodante destinado a este servicio permite concluir que solo las series 596, 470 y 594 TRD disponen de espacios reservados para personas con movilidad reducida en silla y, tan solo, en la 594 TRD se dispone de un servicio adaptado para esta categoría de pasajeros.

La red de ferrocarriles de vía estrecha (FEVE) se encuentra en vías de modernización, lo que ha supuesto la incorporación de nuevas unidades, 2400, 2600, 3500, 3600 y 3800, que disponen de plataformas interiores acondicionadas para personas con movilidad reducida (PMR) en silla de ruedas.

Principales dificultades de este colectivo al acceder al tren:



### Marítimo

Para comprender la situación actual de la accesibilidad del transporte marítimo a las personas con discapacidad y movilidad reducida, basta citar la Directiva del parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 98/18/CE sobre las reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje. En ella se obliga a los estados miembros a tomar medidas en pro de solucionar las deficiencias que presenta este servicio. En sus enmiendas 13, 14, 15 y 16, Anexo III, destacan la obligatoriedad de que los buques estén contruidos y equipados de forma que una persona con movilidad reducida pueda embarcar y desembarcar segura y fácilmente, que pueda transitar entre cubiertas sin problemas, la necesidad de letreros accesibles y fáciles de leer situados en puntos estratégicos, la obligatoriedad de disponer de camarotes accesibles y a garantizar la accesibilidad del sistema de alarmas (pulsadores).

Esta normativa surge como respuesta a las evidentes deficiencias de accesibilidad que sufren los buques de pasajeros en Europa. En España, y tomando como ejemplo la Compañía Trasmediterránea, podemos ofrecer los siguientes datos tras realizar un exhaustivo estudio.

**Tabla 14. Ferrys con camarotes adaptados**

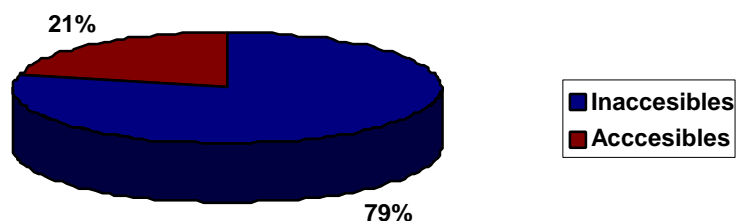
<b>FERRYS</b>	<b>Camarotes adaptados</b>
Fortuna	5
Sorolla	5
Isla de la Gomera	0
Ciudad de Malaga	0
Las Palmas de Gran Canaria	0
Sta. Cruz de Tenerife	0
Juan J. Sister <sup>5</sup>	0
Murillo	2
Ciudad de Valencia	0
Ciudad de Badajoz	0
Ciudad de Palma	0
Ciudad de Sevilla	2
Ciudad de Salamanca	2

Fuente: Mazars Turismo

<b>ALTA VELOCIDAD</b>	<b>Facilidades</b>
Alborán	Rampa para pasajeros con discapacidad
Milenium	Rampa para pasajeros con discapacidad
Almudaina	Rampa para pasajeros con discapacidad
Alcantara	Rampa para pasajeros con discapacidad
Princesa Teguisse	Rampa para pasajeros con discapacidad
Princesa Dacil	Rampa para pasajeros con discapacidad

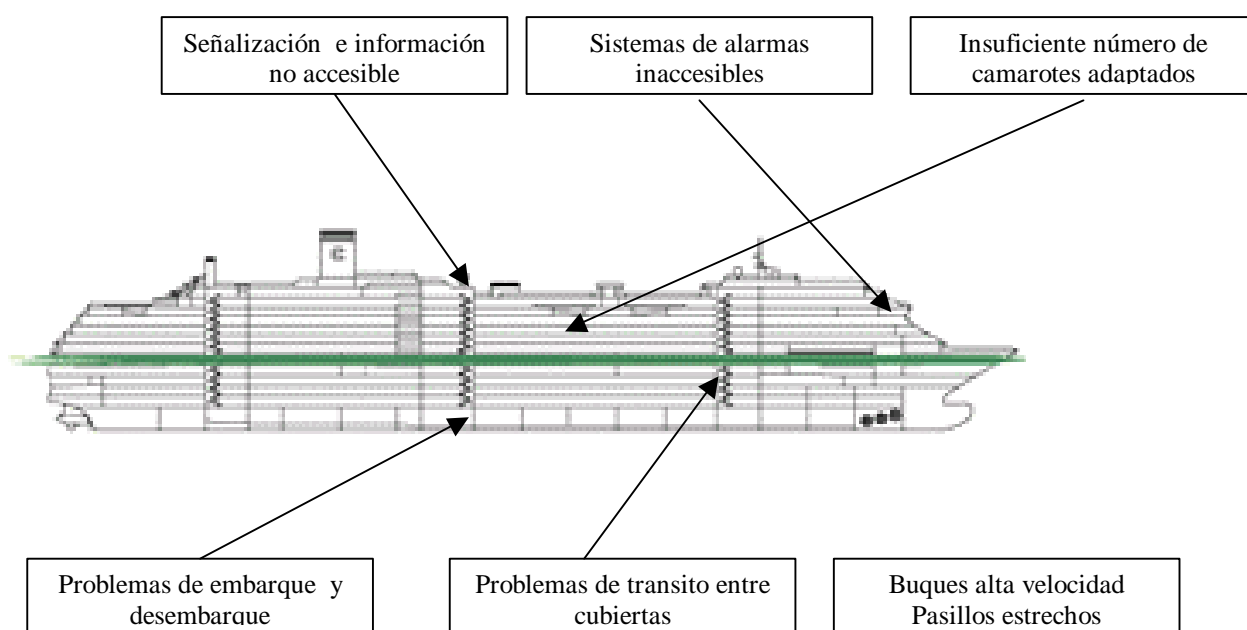
Fuente: Mazars Turismo

**Estimación de Plazas accesibles para personas con movilidad reducida en los buques de pasajeros de Trasmediterranea sobre el total de plazas ofertadas**



A simple vista observamos que el número de plazas accesibles es relativamente alto, pero no debemos olvidar que nos estamos refiriendo a plazas con facilidades, no a camarotes adaptados. En este sentido, las cifras nos demuestran una situación lamentable, ya que el número de camarotes adaptados para personas con movilidad reducida es ínfimo sobre del total de camarotes. Tan solo 16, lo que no supondría ni el 1% del total de las plazas.

Deficiencias de accesibilidad al transporte marítimo:



Las estaciones marítimas en España no tienen buenas condiciones de accesibilidad. El organismo autónomo Puertos del Estado aprovecha los proyectos de modernización y rehabilitación de sus estaciones y terminales de pasajeros para suprimir barreras arquitectónicas. En las estaciones marítimas que son propiedad de las compañías de transporte marítimo, la situación es también deficiente aunque se empiezan a abordar mejoras.

### **Transporte por carretera**

A pesar de que todas las Comunidades Autónomas han legislado exigiendo la accesibilidad del transporte por carretera, son todavía escasas las experiencias de

---

<sup>5</sup> No dispone de camarotes pero tiene facilidades para PMR'S



adaptación en nuestro país. Esta realidad deriva del sobrecosto que supone el carrozado especial para autobuses y autocares, unido a la rigidez de los organismos inspectores a la hora de verificar el cumplimiento del Reglamento 36 para la adaptación de vehículos clase II y III.

Las estaciones de autocares en España, por lo general, tienen malas condiciones de accesibilidad. Progresivamente, aunque todavía en muy pocas, se van acometiendo obras para la supresión de barreras o existen planes para su realización. Las áreas de descanso suelen ser otro de los problemas importantes; en gran parte de la red viaria de nuestro país no existen áreas preparadas para personas con discapacidad y movilidad reducida aunque, como contradicción, en la mayoría de las autopistas existen áreas de descanso con servicios accesibles para este colectivo (Autopistas del Mediterráneo).

Entre todas experiencias llevadas a cabo en nuestro país, mencionar la llevada a cabo por la compañía "Autocares Roncero", pionera en España en la adaptación de autocares para este segmento de población que, a lo largo de esta última década, ha mejorado sustancialmente sus sistemas de plataformas y anclajes garantizando la seguridad y confort de sus pasajeros.



*Imagen: Autocares adaptados empresa "Autocares Roncero"*

En cuanto al transporte de línea regular, y a pesar de la normativa, la mayoría de las líneas no disponen de vehículos acondicionados. Lo mismo ocurre con el transporte discrecional, donde la carencia de vehículos sigue siendo la nota

predominante. En España solo existen unos 60 autocares adaptados de más de 40 plazas.

### ***Transporte urbano***

Para tratar este tema tomaremos como referencia nuestro país.

La mayoría de las CC.AA han desarrollado normativas en esta materia que, progresivamente, se van implantando en las zonas urbanas lentamente y con dificultad.

#### *Metro*

Se ha producido un gran avance en estos últimos años. La red de metro de Bilbao, y parte de las estaciones de Madrid, Barcelona y Valencia son básicamente accesibles para personas con movilidad reducida.

En Barcelona, Valencia y Madrid la ampliación de sus redes está trayendo como consecuencia una mejora del grado de accesibilidad para este colectivo de población.

La mayoría de las estaciones citadas contienen medidas para las personas con movilidad reducida en silla de ruedas y algunas menos para el resto de discapacidades.

El material rodante no contiene medidas específicas, a excepción del metro de Bilbao.

Se deberían desarrollar planes de accesibilidad con el objetivo de que las PMR pudieran viajar en metro en buenas condiciones de seguridad y de comodidad por todas y cada una de las estaciones de cada red.

#### *Autobuses Urbanos*

El Consejo de Europa, a través de su resolución 2001/85 relativa a las disposiciones especiales aplicables a los vehículos utilizados para el transporte de viajeros con más de ocho plazas además del conductor, establece en su artículo 3

punto 1 la obligatoriedad de que los vehículos clase I serán accesibles a las personas con movilidad reducida, incluidos los usuarios de sillas de ruedas, con arreglo a las prescripciones técnicas creadas al efecto. Su entrada en vigor está fijada para el 13 de febrero de 2004. A partir de esta fecha los estados miembros dejarán de conceder la homologación de los vehículos, denegaran su matriculación, venta o puesta en circulación de vehículos que no cumplan con los requisitos de esta directiva y sus anexos. Este artículo asegura que para la citada fecha todos los autobuses urbanos en cualquier estado miembro de la U.E han de ser accesibles para todos, incluidos los pasajeros en silla de ruedas.

En la mayoría de las ciudades españolas las paradas de autobús siguen presentando un gran déficit respecto a su grado de accesibilidad, aunque se están realizando importantes mejoras en cuanto a su adecuación a las necesidades de este colectivo.

Los autobuses de piso alto con peldaños siguen siendo mayoría en las flotas de nuestras ciudades. La gran mejora se ha producido con la incorporación a estas flotas de autobuses de piso bajo, proceso que se esta acelerando notoriamente. Esta renovación ya no solo responde a la adecuación a las necesidades de las personas con movilidad reducida (PMR), sino a meras razones de mejora de la explotación del servicio. Este hecho ha supuesto la eliminación de elementos complementarios valiosos para su accesibilidad a los PMR, destacando la eliminación de la rampa escamoteable que facilita la subida/bajada.

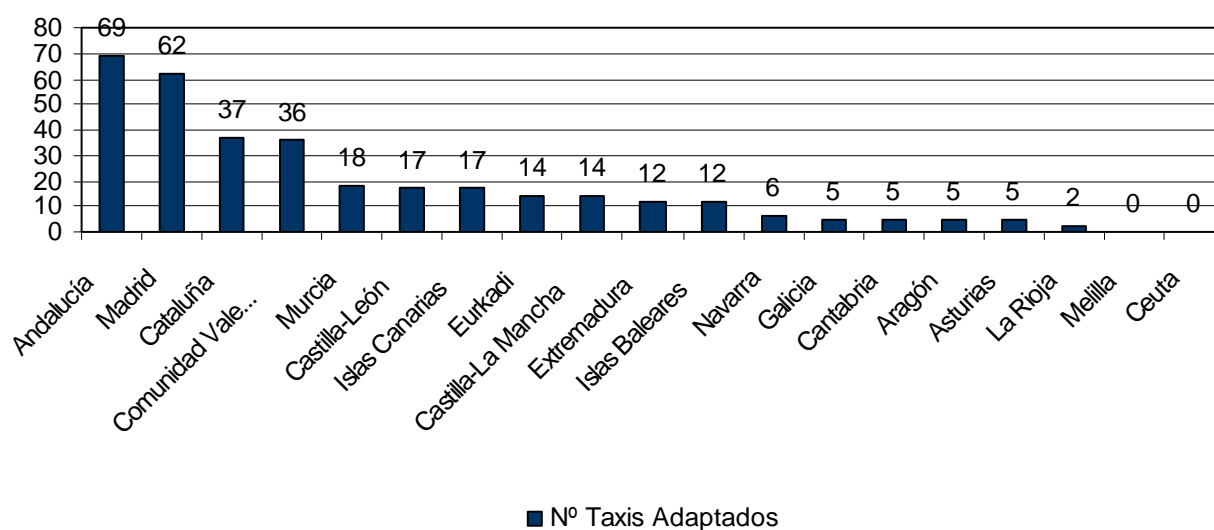
### *Taxi*

Sin temor a equivocarnos España dispone del mejor taxi acondicionado de Europa. En estos últimos años se han ido mejorando progresivamente los modelos.

Lamentablemente el reducido número de unidades en las flotas de taxis y razones económicas limitan su uso. En este sentido, cabe destacar el programa de subvenciones ofrecido por las diferentes CC.AA a los usuarios y algunos ayuntamientos a los taxistas que dan servicio con este tipo de vehículos. En la mayoría de los casos su uso está directamente relacionado con el grado de discapacidad del usuario.

El IMSERSO y la Fundación ONCE colaboran en la promoción de la accesibilidad en el transporte por eurotaxi a través de convenios de renovación anual. Las entidades locales interesadas en desarrollar este proyecto en su ámbito respectivo se suman a este convenio.

Según datos del IMSERSO, en noviembre de 2002 el número de taxis adaptados a PMR por Comunidades Autónomas era el siguiente:



Fuente: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales

## RECURSOS TURÍSTICOS

Los Recursos Turísticos Nacionales son bienes de dominio público o privado, que tienen adecuadas condiciones para la atracción y fomento del turismo. La Organización de Estados Americanos (OEA) los clasifica en Espacios Naturales, Museos y Manifestaciones Culturales Históricas, Folklore, Realizaciones Técnicas, Científicas y Artísticas Contemporáneas.

Si tenemos en cuenta que son estos recursos los que predisponen mayoritariamente al turista a la hora de elegir el destino, nos encontramos ante un factor de indudable valor para el sector turístico, que debemos preservar y proteger a fin de garantizar la sostenibilidad del mismo.

Premisa no menos fundamental de estos recursos debe ser su accesibilidad a todos los ciudadanos por igual. Es en este contexto en el que las instituciones responsables deben velar por garantizar su accesibilidad a todas las personas con discapacidad y movilidad reducida. La realidad dista mucho de satisfacer esta necesidad y son numerosos los recursos turísticos que no pueden ser disfrutados por este sector de población.

**Accesibilidad al Patrimonio cultural.** Son múltiples las medidas que se están tomando para favorecer el acceso de las personas con discapacidad y movilidad reducida al Patrimonio Cultural. Basta citar la Declaración de Barcelona, “la ciudad y las personas con disminución”, firmada y suscrita por más de 200 ciudades, en la que se invita a las administraciones locales a tomar medidas en pro de favorecer el acceso a la oferta cultural de la ciudad.

Las circunstancias arquitectónicas se convierten en numerosas ocasiones en una barrera insalvable para este sector de población cuando se dispone a disfrutar de un determinado monumento, como es el caso de las Pirámides de Egipto. En otros casos, las medidas de seguridad impiden un disfrute pleno, como por ejemplo la Torre Eiffel, que solo permite acceder hasta el segundo piso.

En las catedrales o edificios históricos las barreras se salvan con buena voluntad, accediendo por entradas alternativas o con ayudas técnicas (a veces caseras como rampas de madera). Merecen una especial atención los casos de Venecia y del Museo del Louvre. Venecia puede considerarse uno de los destinos con más barreras arquitectónicas del mundo, pero el proyecto “Turismo per tuto” ha permitido acercar esta ciudad a las personas con movilidad reducida instalando plataformas elevadoras en lugares estratégicos con el fin de facilitar el acceso de una isla a otra. En cuanto al Museo del Louvre, es menester destacar la conjunción de accesibilidad y estética, creando accesos para personas con movilidad reducida que en lugar de distorsionar el marco de su ubicación crean una estética excelente e innovadora.

En definitiva, nos encontramos ante realidades y situaciones muy diferentes, que nos indican que los agentes implicados en el sector turístico deben realizar valoraciones objetivas para transformar o convertir el destino en accesible bajo principios de preservación y conservación del Patrimonio cultural.

**Accesibilidad a los espacios naturales.** Es todavía una tarea complicada, y en algunos casos imposible, por circunstancias puramente físicas. Existen ejemplos de cómo acercar los espacios naturales a las personas con discapacidad, como es el caso del Parque Nacional del Coto de Doñana, donde existen observatorios para los visitantes y senderos habilitados con tablones perfectamente preparados para usuarios de silla de ruedas. También existen otros ejemplos de accesibilidad, pero son excepciones de una realidad que no es otra que la dificultad puramente técnica para hacer accesibles estos espacios a este grupo de la población.

**Accesibilidad a las playas.** Ejemplo por excelencia de facilidades para el acceso a las playas lo podemos encontrar en la Comunidad Valenciana. Los puntos accesibles en las playas consisten en la dotación de una amplia variedad de equipamientos y servicios para permitir el uso y disfrute de la playa a personas con discapacidad.

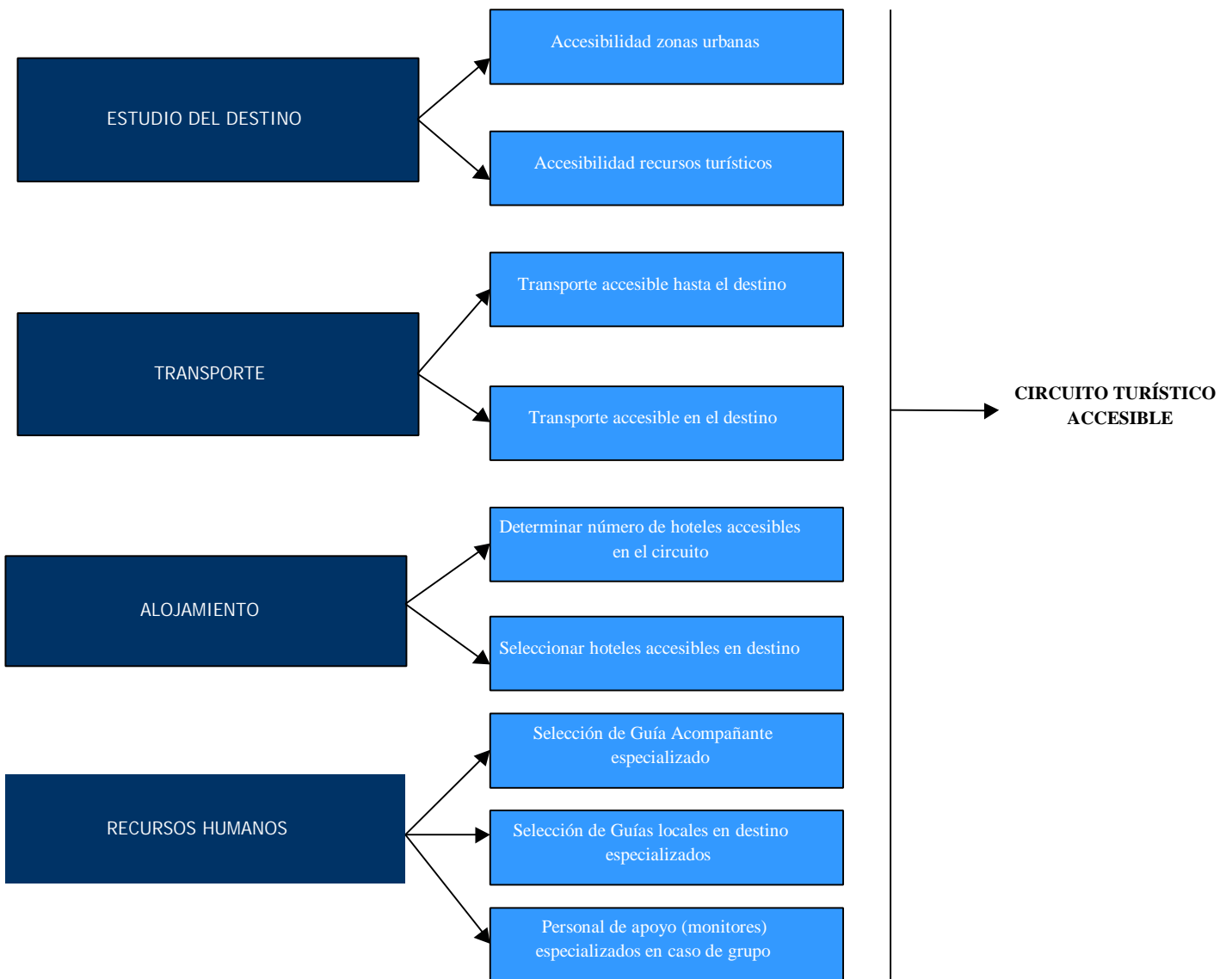
Con este fin, se han instalado señalizaciones, rampas, pasarelas especiales hasta la orilla, sillas anfibia, zonas de descanso con sombrillas y mobiliario especial, cabina de vestuario, WC y duchas con silla de baño.

En otras CC.AA también se están desarrollando planes para garantizar la accesibilidad a las playas, sirva como ejemplo el caso de Cataluña.

## **RUTAS O CIRCUITOS TURÍSTICOS**

A la hora de programar y desarrollar rutas o circuitos turísticos para personas con discapacidad o movilidad reducida, debemos tener en cuenta todos y cada uno de los aspectos mencionados en los apartados anteriores.

La formación de los técnicos en la programación de estas rutas es fundamental, ya que de su grado de conocimiento depende el desarrollo del viaje. La selección de hoteles, las condiciones de accesibilidad a las zonas urbanas y recursos turísticos y la elección del medio de transporte condicionarán el grado de satisfacción del turista con discapacidad.



## **Capítulo 4**

# **Formación en Accesibilidad Turística**



Según la Secretaría General de Turismo, la formación como objetivo no puede ser considerada como un hecho independiente o aislado, sino que participa de manera directa y activa en todo proceso integrado de desarrollo de la sociedad. En definitiva, La formación encuentra su justificación en necesidades específicas y reales que rodean el entorno donde uno trabaja, estudia, etc.

Como ha quedado constatado a lo largo del capítulo de la oferta, se evidencia una falta de formación en materia de turismo accesible para personas con discapacidad o movilidad reducida. Son necesarios programas y planes de formación para hacer realidad un verdadero turismo para todos. En este sentido MAZARS, dentro de sus planes de formación ha desarrollado un modelo único, basado en módulos troncales y específicos, en función de la labor que cada profesional desempeña dentro del sector.

---

## **MÓDULO Nº. 1: Turismo Accesible. Conceptos Básicos**

---

### **Contenidos:**

- 1.1. La accesibilidad y el turismo
  - 1.2. El concepto de turismo accesible
  - 1.3. Objetivos del turismo accesible
  - 1.4. Turismo accesible y turismo social
  - 1.5. Ventajas competitivas de una política de accesibilidad turística
- 

### **Objetivos específicos:**

- Orientar a los profesionales y empresarios del sector en el significado de Turismo Accesible desde sus orígenes y su ámbito de aplicación.
  - Dar a conocer aquellos aspectos relacionados con el Turismo Accesible y la co-responsabilidad ejercida por los agentes que tienen competencias en la materia.
  - Hacer entender que accesibilidad y turismo son dos conceptos relacionados intrínsecamente y que la conjunción de ambos aporta un valor competitivo y social para el mercado turístico.
  - Diferencias más significativas entre el Turismo Accesible y el Turismo Social.
  - "Turismo para Todos" como objetivo del sector.
- 

### **Descripción:**

En este primer módulo todos y cada uno de los puntos tienen como objetivo introducir a los profesionales y técnicos del sector en el concepto del Turismo Accesible. Para ello, nos apoyaremos en la evolución del mismo desde sus orígenes, aportando datos y valoraciones realizadas por las diferentes Administraciones, especialmente desde la Unión Europea (U.E.), Organizaciones no Gubernamentales (ONGs) y entidades vinculadas al propio sector turístico.

---

### Contenidos:

- 2.1. Situación actual del turismo accesible en España y en Europa.
  - 2.2. Potencialidad de un mercado creciente: el turismo accesible en cifras.
  - 2.3. La necesidad de segmentar el mercado de discapacitados: tipos de consumidores y necesidades.
  - 2.4. Principales oportunidades de negocio en los diferentes subsectores turísticos.
  - 2.5. Comercialización y marketing. La importancia de las asociaciones de discapacitados.
- 

### Objetivos específicos:

- Destacar el valor, desde el punto de vista económico, de la implantación del turismo accesible y la importancia de captar este mercado como oportunidad de negocio: número de clientes, desestacionalización turística e ingresos potenciales (auditados para la Dirección General de Turismo de la Unión Europea).
  - Dar a conocer a los profesionales del sector técnicas y métodos de comercialización de productos y servicios accesibles a partir de experiencias desarrolladas por empresas del sector especializadas en este colectivo (agencias de viajes, compañías de transporte, alojamientos, etc.).
- 

### Descripción:

La experiencia y el desarrollo del Turismo Accesible en Europa y, más concretamente en España, nos indica que una de las motivaciones más importantes para que los profesionales del sector turístico se interesen por el Turismo Accesible es el de la rentabilidad o expectativas de negocio. A través de este módulo ofrecemos datos contrastados, provenientes de informes oficiales y de experiencias empresariales con éxito que demostrarán la importancia del Turismo Accesible como oportunidad de negocio. La revisión de experiencias de empresas especializadas en el Turismo Accesible y proyectos ya realizados mostrarán la importancia desde un punto de vista social y económico de la accesibilidad turística.

---

## **MÓDULO N°. 3: Requisitos Mínimos de Accesibilidad en los Equipamientos de las Diferentes Modalidades Turísticas.**

### **Contenidos:**

#### **a) TURISMO DE ESTANCIA**

- 3.1 Turismo sol y playa
  - 3.1.1 Alojamientos
    - 3.1.1.1 Hoteles
    - 3.1.1.2 Apartamentos
  - 3.1.2. Accesibilidad a las playas
  - 3.1.3. Restaurantes
  - 3.1.4. Otros equipamientos turísticos
- 3.2 Turismo Rural.
  - 3.2.1. Casas rurales
  - 3.2.2. Rutas y áreas accesibles
- 3.3 Turismo Activo
  - 3.3.1. Esquí
  - 3.3.2. Vela y piragüismo
  - 3.3.3. Buceo
  - 3.3.4. Otras actividades
- 3.4 Turismo de Negocios
  - 3.4.1. Congresos, ferias, incentivos, reuniones, etc.

#### **b) TURISMO DE RECORRIDO**

- 3.5 Circuitos: Programación y desarrollo de paquetes turísticos

---

### **Objetivos específicos:**

- Revisar los requisitos mínimos de accesibilidad en los diferentes equipamientos y modalidades turísticas, desde un punto de vista de destino integral y de empresas individuales.
- Revisar los requisitos mínimos de accesibilidad para diseñar estancias turísticas y circuitos competitivos para el mercado de discapacitados.
- Concienciar sobre la importancia de la interrelación de los diferentes operadores turísticos en un destino turístico a la hora de la accesibilidad turística.

---

### **Descripción:**

En este módulo se brindarán herramientas de gestión para diseñar productos competitivos para el mercado de discapacitados, teniendo en cuenta las modalidades turísticas existentes, los diferentes subsectores turísticos y las tipologías de consumo (turismo de estancia y de circuito).

Se destacarán las diferencias existentes entre las diversas Comunidades Autónomas de nuestro país y se ofrecerán los datos técnicos que nos llevan a catalogar un determinado destino o empresa como accesible o inaccesible.

A través de la experiencia acumulada por parte del equipo docente podremos acercar a los participantes a la realidad del turismo accesible, proporcionando programas y proyectos desarrollados y dirigidos por los mismos. Se profundizará específicamente en las necesidades reales a partir de la elaboración de destinos y programas accesibles. Sirva como ejemplo el proceso de elaboración del primer catálogo de viajes accesibles para personas con discapacidad.

---

---

## MÓDULO N.º 4: El Caso Especial de los Medios de Transporte

---

### Contenidos:

- 4.1 Aéreo
  - 4.1.1 AENA
  - 4.1.2 IATA
  - 4.1.3 Las Compañías Aéreas
- 4.2 Ferroviario
  - 4.2.1 RENFE
  - 4.2.2 Alta Velocidad Española
- 4.3 Naval
  - 4.3.1 Regulares
  - 4.3.2 Vacaciones a bordo: Barcos de crucero
- 4.4 Transporte por carretera
  - 4.4.1 Autocares
    - 4.4.1.1 Líneas discrecionales
    - 4.4.1.2 Líneas regulares
  - 4.4.2 Transporte urbano
    - 4.4.2.1 Taxis
    - 4.4.2.2 Líneas de autobuses municipales
    - 4.4.2.3 Metro
    - 4.4.2.4 Servicios de transporte privado: Coches y furgonetas

---

### Objetivos específicos:

- Destacar la importancia de los medios de transporte en el ámbito del Turismo Accesible.
- Dar a conocer la evolución del transporte adaptado y las medidas tomadas por las Administraciones públicas y entidades privadas.

---

### Descripción:

En este módulo aportaremos una visión de la situación real de la accesibilidad al transporte. Presentaremos y analizaremos datos obtenidos en un estudio sobre el transporte adaptado, a partir del cual conoceremos la situación de nuestro país y respecto a otros países de Europa y del resto del mundo. También destacaremos algunas normativas en el ámbito nacional e internacional que regulan la accesibilidad al transporte del colectivo de personas con discapacidad.

---

---

## **MÓDULO N°. 5: La Gestión de la Atención a Clientes con Necesidades Especiales**

---

### **Contenidos:**

- 5.1. Consideraciones Generales
  - 5.2. Consideraciones específicas, atención a un cliente discapacitado en:
    - 5.2.1. Hotel por unidades departamentales
    - 5.2.2. Restaurantes
    - 5.2.3. Museos, teatros, etc.
    - 5.2.4. Oficinas de información turística
  - 5.3. Casos reales de atención recibida por el personal de un hotel. Juegos de rol
- 

### **Objetivos específicos:**

- Orientar a los empresarios y profesionales del sector sobre las pautas de comportamiento que deben seguir a la hora de ofrecer sus servicios a un turista con discapacidad.
  - Breve descripción de las necesidades que se deben cubrir para conseguir la plena integración de las personas con discapacidad en el uso y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos.
- 

### **Descripción:**

En este módulo se orientará a los empresarios y profesionales del sector sobre cuáles deben ser las pautas para ofrecer nuestros servicios turísticos a una persona con discapacidad con el objetivo de lograr su plena integración. Rechazar la superprotección, la normalización como objetivo fundamental, destacar su capacidad y no su discapacidad, etc.

---

---

**MÓDULO N.º. 6: El Rol de la Administración en la Accesibilidad Turística. Normativa Básica y Exigencias Legales.**

---

**Contenidos:**

- 6.1 Acciones e iniciativas llevadas a cabo desde la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo
- 6.2 Las Administraciones Autonómicas y locales frente al desarrollo de un Turismo Accesible. Análisis comparativo de normas autonómicas frente a las necesidades reales de accesibilidad
- 6.3 Iniciativas en el ámbito europeo: Dirección General de Turismo de la U.E y otras Direcciones Generales de la U.E. que intervienen en programas de accesibilidad turística: Transportes, Asuntos Sociales y Urbanismo
- 6.4 La Organización Mundial del Turismo (O.M.T): Medidas y recomendaciones a nivel mundial para la accesibilidad turística
- 

**Objetivos específicos:**

- Transmitir la importancia de la intervención de las diferentes Administraciones en la consecución de un verdadero "Turismo Accesible".
  - Facilitar al asistente las diferentes regulaciones del Turismo Accesible dentro del marco legal nacional y destacar su valor como elemento impulsor de un verdadero turismo de calidad al servicio de todos.
  - Dar a conocer las normativas y acciones más destacadas de las Administraciones supranacionales.
  - Ofrecer el resultado final de algunos de los proyectos desarrollados por la Administración en colaboración con entidades de carácter privado.
- 

**Descripción:**

A través de este modulo, se darán a conocer las acciones llevadas a cabo por las Administraciones con el objetivo de informar y co-responsabilizar al sector de la importancia del Turismo Accesible, así como de otras medidas de carácter legal desarrolladas a efectos de su cumplimiento por todos los agentes que conforman el sector turístico.

---

# **Capítulo 5**

## **Comercialización y Marketing**

Al abordar la rentabilidad que puede constituir para el sector turístico la aplicación de políticas encaminadas a la consecución del turismo accesible, sería necesario presentar en primer lugar un marco general de la situación por la que discurre el sector turístico.

No cabe duda que el turismo se ha convertido en un pilar clave de desarrollo económico para muchos países. En sí mismo, constituye un fenómeno económico y social complejo cuya variada gama de productos y servicios afecta a más de 100 ramas económicas en los diferentes entornos donde opera.

A pesar de estas características favorables, existen otras que, a su vez, la convierten en una actividad frágil. Prueba de ello sería el escenario actual influenciado todavía por las consecuencias del 11 de Septiembre y la incertidumbre existente.

El turismo internacional ha atravesado en el año 2001 una profunda crisis. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo mundial ha registrado un retroceso en el número de llegadas de turistas internacionales al pasar, durante el periodo 1999/2000, de 697 millones de llegadas a 689 durante el periodo 2000/2001. Las principales causas que han motivado este descenso son las siguientes:

- ?? Desaceleración económica mundial
- ?? Los ataques terroristas del 11 de Septiembre
- ?? Epidemia de fiebre aftosa
- ?? Conflictos entre israelíes y palestinos
- ?? Crisis económica de Argentina

A estos hechos, se suman los recientes atentados sufridos por algunos destinos turísticos, Bali (Thailandia) o Mombasa (Kenia), que han retrasado las perspectivas de una situación turística totalmente favorable.

Estos acontecimientos impactan directamente en la industria turística, afectan a su ritmo de crecimiento y a su distribución geográfica. Esta distribución se ve reflejada en pérdidas de cuota de mercado a favor de destinos turísticos que han sabido responder a las nuevas tendencias de la demanda, adaptarse a sus transformaciones,



a su creciente segmentación y a las siempre mayores exigencias de calidad y de respeto al medio ambiente.

Es aquí donde el Marketing y la Comercialización de los destinos debe perseguir la consolidación y crecimiento, contribuyendo de forma sostenida, equilibrada y creciente a su desarrollo. Para ello, la industria turística debe de encontrar mecanismos y herramientas que permitan crecer diversificando e incrementando su competitividad a través de valores añadidos que influyan positivamente en la experiencia turística.

La respuesta al aumento de la competitividad y calidad de los servicios turísticos podría encontrar su sentido en la captación de nuevos segmentos de mercado susceptibles de visitar un destino turístico con características específicas que le diferencian del resto.

Sin duda alguna, el turismo accesible podría suponer esta nueva concepción de turismo capaz de contribuir al desarrollo de un destino.

Tomando como referencia España, el turismo accesible constituiría un profundo paso adelante hacia la consecución de un verdadero turismo competitivo y de calidad.

## **RAZONES DEL TURISMO ACCESIBLE**

Los principales fundamentos que justifican el atractivo de este nuevo mercado vienen sustentados por las siguientes razones:

**A) En España se contabilizan aproximadamente 3,5 millones de personas con discapacidad, en Europa más de 50 millones y en el mundo alrededor de 500 millones.**

Según una auditoría realizada por la Comisión Europea en el año 1993, de los 50 millones de personas con discapacidad en Europa, 36 millones constituirían aproximadamente el mercado potencial europeo (cifra resultante tras eliminar aquellos que por motivos económicos o por presentar minusvalías muy altas no podrían viajar). Es decir, 1 de cada 10 personas europeas podría considerarse como un potencial turista discapacitado. Si a estas cifras sumamos aquellas personas con movibilidades

restringidas temporales, se obtendría un incremento muy superior a los 50 primeros millones calculados.

Tomando de nuevo a España como ejemplo, esta primera razón vendría dotada de una mayor relevancia si se tiene en cuenta que los principales destinos emisores de España (Reino Unido, Alemania, Francia, Italia, etc.), coinciden curiosamente con los países que más personas con discapacidad y movilidad reducida tienen.

**B) Es un segmento de mercado que crece anualmente por cambios socio-demográficos y cambios en los hábitos de vida.**

Como ya se ha mencionado en el capítulo 2, las estimaciones de la ONU parecen indicar que el fenómeno del envejecimiento está aumentando progresivamente y, junto a este, la discapacidad. A parte del envejecimiento, la mayor movilidad de la población está incrementando los riesgos de accidentes de tráfico.

Otra causa que justifica el incremento de las personas con discapacidad o movilidad reducida son los accidentes laborales, donde España ocupa el 4º lugar en índice de siniestralidad europeo.

**C) El fomento del empleo y mejoras en la calidad de vida de este segmento de mercado hacen que el turismo se convierta en una actividad fundamental en su vida.**

Como se ha venido repitiendo a lo largo del documento, las diferentes iniciativas puestas en marcha por diferentes administraciones, entidades, organizaciones no gubernamentales (ONGS), etc. han propiciado el fomento de una mejora sustancial en la calidad de vida y empleo de las personas con discapacidad y movilidad reducida. Afortunadamente, este hecho ha impulsado al colectivo a plantearse su acceso a las infraestructuras y servicios incorporados en la cadena productiva del sector turístico.

## **D) La accesibilidad turística en el Norte de Europa.**

Los países del norte de Europa (Escandinavia, Dinamarca, etc.) se encuentran en un nivel muy superior al español, logrando la plena integración de las personas con discapacidad.

Esta plena integración a todos los niveles, no solo en el marco del turismo, ha propiciado que ciertos colectivos de discapacitados del norte de Europa se planteen la necesidad de viajar como cualquier otro ciudadano, inclinando sus preferencias hacia zonas de sol y playa. Por este motivo, España es un destino receptivo potencial para todas aquellas personas con discapacidad procedentes de esta región de Europa (destacan los mercados sueco, danés y alemán).

## **BENEFICIOS DEL TURISMO ACCESIBLE**

### **Aumento de la cuota de mercado**

La captación de este segmento de mercado permitirá aumentar considerablemente la cuota de mercado actual, contribuyendo a un aumento de los niveles de rentabilidad empresarial y posibilitando el aumento, en la misma dirección, de los niveles de seguridad de cualquier empresa o destino.

### **Mejora de la imagen**

Paralelamente a la seguridad y rentabilidad se sitúa la imagen. Las diferencias de imagen entre destinos turísticos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos, en cómo se vive y se disfruta del turismo en un destino determinado. De esta manera, el ofrecer una imagen dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de distinción y/o exclusión coadyuva al desarrollo turístico del destino a la vez que posibilita la consecución de un verdadero turismo para todos.

### **Multicliente**

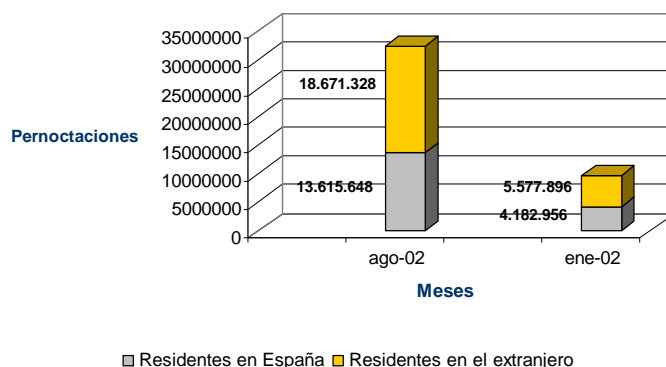
Según el manual editado por la Comisión Europea, "Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades", las cifras sobre el potencial turístico de los ciudadanos

Europeos con discapacidades no son concluyentes, ya que desde un punto de vista turístico prudente se calcula que cada viaje realizado por una persona discapacitada atrae a 0,5 acompañantes. Estos datos nos permiten denominar al segmento de personas con discapacidades como "Multiclientes".

## Desestacionalidad

La captación de este segmento de población posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico. Esta realidad viene fundamentada por el elevado número de personas con discapacidad que no tiene responsabilidades laborales. Según datos de la Unión Europea (Eurostat), el 51% de este segmento es lboralmente inactivo, viviendo de pensiones de invalidez, jubilación, etc.

**Gráfico : Número de Pernoctaciones (Agosto y Enero). Año 2002**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística 2002

## LA COMUNICACIÓN

Disponer de una empresa o destino turístico accesible requiere crear plataformas conjuntas que agilicen y permitan canalizar la comunicación con los operadores turísticos, turistas y medios de comunicación de los principales mercados emisores de este segmento.

Por tanto, surge la necesidad de crear diferentes herramientas de comunicación capaces de captar la atención de los distintos operadores especializados y del público objetivo. Entre las herramientas más importantes destacan:

?? **Guías de Accesibilidad Turística:** Los objetivos principales que persigue la edición de esta guías son dar a conocer a 3,5 millones de personas con discapacidad en España, 50 millones en Europa y 500 millones en el mundo, a través de una simbología universal, la existencia de una oferta turística accesible (alojamientos, restaurantes, recursos, etc.) en los destinos. Con estas guías, estaríamos dando un paso de gigante al conseguir que fueran interpretadas, sin diferencias lingüísticas, por cualquier ciudadano del mundo.

?? **Diseño de Páginas Webs Accesibles:** Actualmente Internet constituye un elemento de comunicación muy importante con el que acceder al público objetivo potencial. En el ámbito y sentido de este documento, el diseño de páginas webs accesibles para personas con discapacidad constituye una herramienta y poder de venta básico. Cabe mencionar que la difusión en Internet se mide de dos maneras: la forma en que numerosas familias tiene su acceso y la manera en que muchas personas utilizan regularmente la red. Sin embargo, según el Parlamento Europeo, a pesar de constituir un elemento de comunicación muy importante para las personas con discapacidad, todavía este segmento sigue estando a la cola de los hogares conectados a causa de la inaccesibilidad existente en la red.

?? **Informadores Turísticos:** La correcta gestión y distribución de los flujos turísticos en destino pasa por la correcta formación de la figura del informador turístico. La información a proporcionar y la forma de comunicación al turista con discapacidad difiere mucho de la de cualquier turista. La premisa básica que todo informador turístico debería tener para prestar un servicio de calidad a todo el mundo es el conocimiento de la accesibilidad en el transporte, en el alojamiento, etc., unido a la forma de comunicar y tratar a una persona en función de su discapacidad.

Actualmente, no existe ninguna iniciativa dirigida a formar a estos informadores turísticos sobre la accesibilidad en su destino. Este hecho contribuye a debilitar cualquier sistema de gestión competitiva o de calidad al ser esta, en la mayoría de

las ocasiones, la primera figura que se encuentra el turista a su entrada en el destino.

## **LA PROMOCIÓN**

La promoción turística radicaría en dar a conocer al segmento de personas con discapacidad y a los canales de distribución susceptibles de emitir este segmento aquellas iniciativas puestas en marcha que han contribuido o contribuyen a hacer accesible el destino o empresa turística.

Aunque la edición de guías constituye un elemento de comunicación, también supone una herramienta de promoción muy útil, especialmente si se tiene en cuenta que son escasas las que existen en el mercado.

Otra herramienta de promoción eficaz sería la asistencia a ferias especializadas en minusválidos. Aunque estas ferias no son propiamente turísticas, cada año van acudiendo progresivamente más empresas del sector con objeto de dar a conocer sus servicios y actividades turísticas. Entre las ferias más importantes podríamos destacar REHAS (Feria Monográfica Internacional para Personas con Discapacidades y Personas que Precisan Cuidados) y MINUSVAL, Salón Nacional de Ayudas Técnicas y Foro de Debate para las Discapacidades.

## **LA DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN**

Finalmente, aunque la promoción y la distribución van indisolublemente unidas, al tratarse de servicios turísticos de los que sólo se puede realizar la distribución a través de imágenes y promesas por su carácter intangible, es importante mencionar los principios rectores que deben guiar la comercialización de cualquier oferta turística.

Una vez identificados los principales mercados emisores de personas con discapacidad, es importante realizar ejercicios de segmentación de los operadores emisores, de los buscadores de Internet y de los medios de comunicación de dichos mercados.

Es necesario centrar la distribución a través de canales altamente especializados que garanticen la captación de este segmento. Sirva como referencia que actualmente en España tan solo existen dos agencias mayoristas especializadas en este colectivo, Rompiendo Barreras Travel y Viajes 2000 y, aproximadamente, 12 en Europa. Este dato refleja la insuficiencia de los canales de distribución en función del segmento actual y potencial.

## **Bibliografía**



1980. Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial. OMT

Declaración de Montreal

1982. Implementación del Programa de Acción Mundial para Impedidos. ONU

1983. Como Ayudar a los Discapacitados Físicos. COCEMFE

1993. Programa de Acción Mundial para los Impedidos. ONU

The Economic Implication of tourist for all. Deloitte and Touche

1995. Declaración de Barcelona

Seminario Internacional del Turismo Social. Foro para el Turismo Sostenible

1996. Comunicación de la Comisión sobre Igualdad de Oportunidades de las Personas con Minusvalías. Comisión Europea

Mejores Oportunidades de Empleo para las Personas con Discapacidades. Programa HORIZON. Unión Europea

Población y Actividad en España: Evolución y Perspectivas. Centros de Estudios Demográficos

Accesibilidad y Supresión de Barreras. El procedimiento en la Comunidad de Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. IMSERSO

1997. Análisis Turismo Accesible. Revista IH Economía.

1997. Por una Europa Accesible a las Personas con Discapacidad. Dirección General XXIII. Comisión Europea

1997. Manual de Accesibilidad de Hoteles para Personas con Movilidad Reducida. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía y Secretaría de Estado de Comercio y Turismo de la Pequeña y Mediana Empresa.

1998. Manual de Accesibilidad. CEAPAT y Secretaría General de Asuntos Sociales.

Transporte de las Personas con Movilidad Reducida en España. Comisión de Transporte del Plan Nacional de Supresión de Barreras.

1999. Aprobación del Código Ético Mundial para el Turismo. OMT

Mejorar las Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Informe SESPAS

2000. Modelo de Formación Turística. Secretaría General de Turismo

Paradojas en el Paraíso. La Accesibilidad de la Naturaleza de los Servicios Turísticos en España. Por un Turismo de Calidad y para Todos. Instituto de Estudios Turísticos. Secretaría de Estado de Comercio y Turismo.

**Folletos de Información para Personas con Movilidad Reducida. AENA**

**Hacia una Europa sin Barreras para las Personas sin Discapacidad. Comisión de las Comunidades Europeas**

**2001. Art. Los Autobuses de la Web tendrán que ser Accesibles. Solidaridad Digital**

**Asistencia para Personas con Movilidad Reducida y Pasajeros con Necesidades Especiales. IATA**

**Compromisos de Servicios de las Compañías Aéreas y los Aeropuertos con los Pasajeros. Ministerio de Fomento, AENA y Compañías Aéreas Españolas.**

**Discapacidad. CILSA**

**Facilitación del Transporte de Personas con Movilidad Reducida. Conferencia Europea de Aviación Civil**

**La Siniestralidad en Carretera durante el año 2001. Dirección General de Tráfico**

**Manual de Accesibilidad Hotelera. Secretaría General de Turismo.**

**Resolución sobre la Introducción de los Principios sobre el Diseño Universal en los Currícula de todas las Actividades relacionadas con el Entorno de la Construcción. Consejo de Europa. Comité de Ministros**

**Disability and Social Participation in Europe. Comisión Europea.**

**Un Marco de Cooperación para el Futuro del Turismo Europeo. Comunicación de las Comunidades Europeas**

**2001-2002. Encuestas de Ocupación en Alojamientos Turísticos. INE.**

**2002. Declaración de Madrid**

**Derechos y Obligaciones de los Viajeros Ferroviarios Internacionales. Comisión Europea. Dirección General de Energía y Transporte**

**Diseñar y Construir sin olvidar a Personas con Silla de Ruedas y Movilidad Reducida. Enrique González Blanco**

**Diseño para Todos. Revista Minusval**

**El Impacto Económico del Turismo. Boletín Informativo del INE. CTSE Cuenta Satélite del Turismo en España**

**Entrevista a Antonio Millán. Secretario General del CERMI. La Discapacidad en el Marco de la Segunda Asamblea sobre el Envejecimiento. Revista Minusval**

**Estudio de la Accesibilidad al Ocio de las Personas con Discapacidad. Revista Consumer Fundación Eroski**

**Hacia un Turismo Cultural sin Barreras. Diego González**

**Resolución del Consejo sobre el Futuro del Turismo Europeo. Consejo del Mercado Interior como Consumidores y Turismo. Unión Europea**

**Resolución Legislativa del Parlamento Europeo sobre la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 98/18/CE del Consejo del 17 de Marzo de 1998 sobre Reglas y Normas de Seguridad aplicables a los Buques de Pasaje. Parlamento Europeo**

**Subvenciones del IMSERSO a ONGS para programas de Turismo y Termalismo a las Personas con Discapacidad. Revista Minusval**

**Un año para la Plena Ciudadanía y la Plena Responsabilidad de las Personas con Discapacidad. CERMI**

**"Continua la Escala Alcista de Accidentes Laborales en la Construcción". Periódico Negocio Inmobiliario**

**ACCEPLAN. Libro Verde de la Accesibilidad en España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales-Secretaría General de Asuntos Sociales e Instituto Universitario de Estudios Europeos.**

**Revista Polibea Turismo. Informe Playas Accesibles.**

**La Accesibilidad en los Servicios de la Naturaleza. Universidad de Deusto**

**Mejora de la Seguridad del Transporte Marítimo de Pasajeros. Comisión Europea. Dirección General de Energía y Transporte**

**Resolución Adoptada el 15 de Febrero del 2001 por el Comité de Ministros en el Consejo de Europa**

**Work Participation in the Working-Age for those being disable or not in ther live. Eurostat. Unión Europea**

## **Cuadros síntesis. Proyectos para la mejora en la Accesibilidad Turística propuestas por Mazars**

El siguiente apartado pretende proporcionar, a través de tres líneas básicas de actuación (competitividad y calidad, comercialización y coordinación y gestión) los proyectos en accesibilidad turística más relevantes tendentes a la consecución de un turismo adaptado a las necesidades de las personas con discapacidad y movilidad reducida.

### **CC- LÍNEA DE COMPETITIVIDAD Y CALIDAD**

CC1. Cursos Sectoriales de Formación en Accesibilidad Turística

CC2. Diseño e Implantación de Rutas Turísticas Accesibles

CC3. Planes Sectoriales de Accesibilidad Turística

### **CO-LÍNEA DE COMERCIALIZACIÓN**

CO1. Guías de Accesibilidad Turística Sectoriales

CO2. Planes de Comercialización y Estudios de Mercado específicos en Turismo Accesible

### **COO-LÍNEA DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN**

CG1. Observatorio de Turismo Accesible

## CC- LÍNEA DE COMPETITIVIDAD Y CALIDAD TURÍSTICA

### PROYECTO: CC1. CURSOS SECTORIALES DE FORMACIÓN EN ACESIBILIDAD TURÍSTICA

#### Objetivo:

Formar y capacitar a técnicos de administraciones locales y profesionales de los diferentes subsectores en técnicas de gestión en accesibilidad turística.

#### A quien va dirigido:

- ?? Técnicos en Turismo de las Administraciones Públicas en sus diferentes niveles (Locales, Autonómicas y Nacionales)
- ?? Profesionales de los diferentes subsectores y categorías profesionales turísticas
- ?? Escuelas y Universidades de Turismo

#### Descripción:

Los proyectos formativos en accesibilidad turística deberán estar organizados por módulos troncales y específicos. Estos últimos dependerán de la categoría del participante, así como de la actividad turística que desempeñe.

#### Beneficios que aporta:

- ?? Garantizar la prestación de un servicio de calidad adaptado a las necesidades de las personas con discapacidad o movilidad reducida
- ?? Aumentar los estándares de competitividad de las empresas y destinos turísticos
- ?? Convertir estas acciones en una iniciativa con un alto efecto demostrativo sirviendo como instrumento catalizador de imitación y prestigio

## **PROYECTO: CC2. DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE RUTAS TURÍSTICAS ACCESIBLES**

### **Objetivo:**

Elaborar un estudio que recoja rutas turísticas accesibles y practicables para personas con discapacidad y movilidad reducida.

### **A quien va dirigido:**

- ?? Administraciones Turísticas de ámbito Local, Autonómico, Nacional y Regional
- ?? Operadores Turísticos Receptivos y Emisores
- ?? Patronatos de Turismo

### **Descripción:**

Para la puesta en marcha de estas rutas, se deberá homologar la simbología y armonizar los criterios con las normativas vigentes. Para ello, y previo al diagnóstico, se fijarán primeramente los criterios de accesibilidad para, posteriormente, identificar, analizar las rutas y diseñar mecanismo de encuentro oferta-demanda.

### **Beneficios que aporta:**

- ?? Catalogar el destino turístico como accesible para el colectivo de personas con discapacidades
- ?? Disponer de un inventario actualizado de este tipo de rutas
- ?? Poner en valor recursos y potencialidades de distintos destinos y áreas
- ?? Disponer de un nuevo elemento promocional para un mercado potencial
- ?? Facilitar la comercialización de los distintos agentes implicados
- ?? Vertebrar nuevos productos tangibles y con poder de venta con un claro carácter dinamizador del mercado

## **PROYECTO: CC3. PLANES SECTORIALES DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA**

### **Objetivo:**

Mejorar paulatinamente y de manera sistemática aquellos aspectos que afecten de manera negativa a la accesibilidad de un destino o empresa turística.

### **A quien va dirigido:**

- ?? Administraciones Turísticas de ámbito Local, Autonómico, Nacional y Regional
- ?? Empresas y Asociaciones del sector turístico en sus diferentes modalidades (Hoteles, Restaurantes, Empresas de Transportes, Agencias de Viajes, etc.)

### **Descripción:**

Esta acción, dependiendo del subsector turístico al que se dirija, consistirá en la implementación, previo diagnóstico e identificación de criticidades, de procedimientos en accesibilidad turística y en la creación de mejoras en el servicio y en sus infraestructuras

### **Beneficios que aporta:**

- ?? Adaptación continua de los servicios e infraestructuras a la demanda
- ?? Diferenciación frente a la competencia
- ?? Mejora de su productividad al aportar un valor añadido sustancial capaz de captar la atención de un nuevo segmento de mercado
- ?? Mejorar la imagen de la organización

## CO- LÍNEA DE COMERCIALIZACIÓN

### PROYECTO: CO1. GUÍAS DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA SECTORIALES Y/O INTEGRALES

#### Objetivos:

Dar a conocer a 3,5 millones de personas con discapacidad en España, 50 millones en Europa y 500 millones en el mundo, la existencia de la oferta turística accesible para este segmento de población, a través de una simbología universal.

#### A quien va dirigido:

- ?? Áreas y/o Departamentos de Promoción Turística en Administraciones Locales, Autonómicas, Nacionales y Regionales
- ?? Oficinas de Información Turística Nacionales e Internacionales
- ?? Empresas Editoras y Esponsorizadoras de Guías Turísticas
- ?? Patronatos de Turismo

#### Descripción:

Para poder editar estas guías, primeramente se deberá armonizar los criterios de accesibilidad y pictografía en sus diferentes ámbitos (hoteles, restaurantes, recursos turísticos, etc.) a través de un Comité Técnico de Validación formado por entidades y administraciones con competencias en turismo y en el conocimiento de las necesidades técnicas del colectivo de discapacitados. Seguidamente, se desarrollarán las herramientas de validación para su diagnóstico y posterior edición.

*Nota: La definición de los criterios de accesibilidad deberá de respetar las normativas vigentes, al igual que deberán de complementar aquellos aspectos normativos que no están reflejados y que repercuten en la experiencia turística de una persona con discapacidad.*

#### Beneficios que aporta:

- ?? Ampliar y mejorar la calidad de la información que reciben los usuarios con discapacidad
- ?? Facilitar al colectivo de personas con discapacidad la posibilidad de viajar en condiciones equitativas al resto de los turistas
- ?? Disponer de un claro argumento de promoción turística dirigido a las personas con discapacidad
- ?? Mejorar la imagen de los destinos y empresas turísticas contribuyendo a la consecución de un verdadero turismo para todos
- ?? Garantizar la seguridad y fiabilidad en la prestación de servicios turísticos accesibles
- ?? Ampliación de la cuota de mercado actual incorporando un nuevo segmento de población que se caracteriza por su desestacionalidad



**PROYECTO: CO2. PLANES DE COMERCIALIZACIÓN Y ESTUDIOS DE MERCADO ESPECÍFICOS EN TURISMO ACCESIBLE**

**Objetivo:**

Identificar los mercados potenciales susceptibles de consumir productos de turismo accesible

**A quien va dirigido:**

- ?? Áreas y/o Departamentos de Promoción Turística en Administraciones Locales, Autonómicas, Nacionales y Regionales
- ?? Empresas y Asociaciones del sector turístico en sus diferentes modalidades (Hoteles, Restaurantes, Empresas de Transportes, etc.)
- ?? Patronatos de Turismo

**Descripción:**

Esta actuación se canalizará a través de búsquedas sistemáticas de fuentes secundarias, de entrevistas a los principales prestatarios turísticos capaces de movilizar a turistas con discapacidad y a personas con discapacidad y movilidad reducida.

**Beneficios que aporta:**

- ?? Conocer el perfil (motivación, gasto medio, necesidades, etc.) del turista potencial
- ?? Definir y clarificar la demanda nacional e internacional de productos relacionados con el turismo accesible
- ?? Definición de estrategias y canales de venta

## CG- LÍNEA DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN

### PROYECTO: CG1. OBSERVATORIOS DE TURISMO ACCESIBLE

**Objetivo:**

Fomentar el diálogo entre los diferentes agentes involucrados en la actividad turística, fijando hitos y objetivos concretos encaminados a garantizar un turismo para todos.

**A quien va dirigido:**

- ?? Administraciones Turísticas de ámbito Local, Autonómico, Nacional y Regional
- ?? Empresas y Asociaciones del sector turístico en sus diferentes modalidades (Hoteles, Restaurantes, Empresas de Transportes, etc.)

**Descripción:**

Esta acción se canalizará mediante la creación de comités técnicos formados por las partes involucradas (Administración, empresarios turísticos, colectivo de discapacitados, etc.) encargadas de identificar y focalizar acciones encaminadas a la consecución de un turismo para todos (formación, sensibilización a profesionales del sector y residentes, planes estratégicos, etc).

**Beneficios que aporta:**

- ?? Facilitar un punto de encuentro impulsor y dinamizador de los destinos y empresas turísticas hacia un turismo para todos.