UNWTO
Organización Mundial del Turismo

Fundación ONCE

ENAT
European Network for Accessible Tourism

UNWTO PUBLICACIONES

Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas

Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto

Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas

Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto

Copyright © 2014, Organización Mundial del Turismo (OMT)
Foto de portada: Copyright © Stbernardstudio

Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto
ISBN (versión impresa): 978-92-844-1647-9
ISBN (versión electrónica): 978-92-844-1648-6

Publicado e impreso por la Organización Mundial del Turismo, Madrid (España).
Primera impresión: 2014
Todos los derechos reservados.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la presentación de sus elementos no son indicativas de opinión alguna por parte de la Secretaría de la Organización Mundial del Turismo respecto del estatuto jurídico de ningún país, territorio, ciudad o zona ni de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites.

Organización Mundial del Turismo (OMT)
Calle Capitán Haya, 42
28020 Madrid
España

Tel.: (+34) 915 678 100
Fax: (+34) 915 713 733
Internet: www.unwto.org
E-mail: omt@unwto.org

Cita de la fuente: Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto,* OMT, Madrid.

Todas las publicaciones de la OMT están protegidas por derechos de autor. Por lo tanto, y salvo indicación en contrario, ninguna parte de las publicaciones de la OMT podrá reproducirse, almacenarse en sistemas de recuperación de datos ni utilizarse de ninguna manera ni por ningún medio, sea electrónico o mecánico, incluidas la reproducción por fotocopia, la microfilmación y la digitalización, sin autorización previa por escrito. La OMT alienta la difusión de sus obras y estudia con interés todas las solicitudes de autorizaciones, licencias y derechos de traducción relacionadas con sus publicaciones.

La autorización de fotocopiar publicaciones de la OMT en España se solicitará por mediación de:

CEDRO, Centro Español de Derechos Reprográficos
Calle Monte Esquinza, 14
28010 Madrid
España

Tel.: (+34) 913 08 63 30
Fax: (+34) 913 08 63 27
Internet: www.cedro.org
E-mail: cedro@cedro.org

Los interesados en reproducir publicaciones de la OMT fuera de España habrán de pedir autorización a una de las entidades con las que CEDRO tiene suscritos convenios bilaterales, cuando la haya en el país correspondiente (ver la lista de entidades en http://www.cedro.org).

Para todos los demás países, así como para otras autorizaciones, las solicitudes se remitirán directamente a la Organización Mundial del Turismo. En ese caso, consultar http://publications.unwto.org/es/content/derechos-y-permisos.

Agradecimientos

La preparación de esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad, en el marco del acuerdo de colaboración tripartito entre la OMT, la Fundación ONCE y la Red Europea para Turismo Accesible – ENAT, firmado en 2012.

Las labores de investigación y redacción han sido llevadas a cabo por el equipo de ILUNION Consultoría, perteneciente al Grupo ILUNION de la Fundación ONCE, en colaboración con ENAT.

El Programa de Ética y Responsabilidad Social de la Organización Mundial del Turismo fue el encargado de la coordinación general y revisión de la publicación.

Prefacio

El acceso directo y personal de cada ser humano al descubrimiento de la riqueza de nuestro planeta es una condición indispensable para ejercer el derecho al turismo de parte de todos los ciudadanos.

Las personas con discapacidad y necesidades especiales reclaman cada vez más su sitio en la actividad turística. Como respuesta, un número considerable de actores del sector ya están volcados en las iniciativas dedicadas a la adecuación de su oferta a diferentes perfiles de consumidores a favor de un Turismo para Todos.

Hay un largo camino aún por recorrer para que la accesibilidad universal sea una realidad dentro del sector del turismo, especialmente en los países en desarrollo y los destinos emergentes. Es preciso un cambio de mentalidad y del modelo de prestación de servicios turísticos, no solamente para respetar los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias, sino también para satisfacer una gran demanda existente en el mercado que podría aumentar considerablemente la competitividad y el crecimiento de destinos y empresas turísticas.

Estas convicciones representan la base del trabajo de la Organización Mundial del Turismo en el ámbito del Turismo Accesible para Todos, que se han traducido en una serie de acciones concretas al firmar un acuerdo trilateral en 2011 con la Fundación ONCE para la inclusión social de personas con discapacidad y la Red Europea para Turismo Accesible (ENAT).

Siguiendo las “Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos”, que fueron adoptadas por la Asamblea General de la Organización en 2013, los tres socios siguen apostando juntos por la accesibilidad universal, esta vez a través de la publicación de un manual técnico muy comprehensivo.

El presente manual será clave para la comunidad internacional a la hora de comprender la cadena de accesibilidad en el turismo, la repercusión económica del Turismo Accesible y los pasos que hay que seguir para crear destinos accesibles de acuerdo a los principios del Diseño para Todos.

Los componentes cruciales de este trabajo son una experiencia muy extensa, tanto a nivel de la concienciación, como a nivel de conocimiento técnico y desarrollo empresarial por parte de la Fundación ONCE y ENAT, así como el papel de la OMT en la difusión global de los principios de turismo sostenible, responsable y accesible a todos.

Esperamos que este manual brinde a todos los agentes interesados unos conocimientos, herramientas y recursos básicos para hacer sus destinos, instalaciones y servicios turísticos accesibles para todos. Animamos a todas los agentes involucrados a que busquen inspiración en las buenas prácticas y sigan trabajando para que el turismo se convierta en un verdadero derecho universal.

Taleb Rifai,
Secretario General,
Organización Mundial del Turismo (OMT)

Alberto Durán López,
Vicepresidente 1º Ejecutivo,
Fundación ONCE

Anna Grazia Laura,
Presidenta,
Red Europea para Turismo Accesible (ENAT)

Resumen ejecutivo
del *Manual sobre Turismo Accesible para Todos*

Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a los servicios turísticos.

La accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma; los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos, y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios, y por ende, estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes.

La idea de proporcionar herramientas para la realización y gestión eficiente de la accesibilidad en los destinos turísticos ha sido la base del acuerdo de colaboración entre la Organización Mundial de Turismo (OMT), la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad, y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) en el año 2011. Esta colaboración tiene como resultados, entre otras acciones, la publicación de este manual que provee de una serie de recomendaciones para asegurar el acceso, uso y disfrute de todas las personas a los servicios y entornos turísticos en igualdad de condiciones.

Las recomendaciones expuestas en el manual son pautas de intervención extraídas de la experiencia, de recientes estudios académicos, la normativa internacional y los avances tecnológicos y científicos llevados a cabo sobre la materia. La Fundación ONCE ha puesto a disposición de este manual una larga trayectoria de experiencia profesional, de más de 25 años, en la realización de proyectos relacionados con la implantación de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos en diferentes entornos y servicios, que cuenta a la par con el apoyo de ENAT, en la que ejerce la vicepresidencia.

El presente manual ofrece un marco de referencia sobre las intervenciones, herramientas y recursos necesarios en la prestación de servicios y gestión del Turismo Accesible. A través de estos instrumentos, la OMT pretende alentar a los actores clave del sector a implementar medidas que obtengan como resultado una mayor participación de diferentes grupos de población en la actividad turística, incluyendo a las personas con discapacidad entre otros.

La publicación se divide en cinco módulos diferenciados que dan respuesta a las principales cuestiones sobre la accesibilidad en el turismo: contexto general, recomendaciones, principales áreas de intervención, indicadores para administraciones nacionales de turismo y buenas prácticas a nivel internacional.

En el módulo I se establecen unas bases teóricas y una exposición de las barreras de accesibilidad que se pueden encontrar en las actividades relacionadas con el turismo. Se pone de relieve un amplio abanico de beneficiarios del Turismo Accesible donde se destaca la aparición del "turista sénior" que desarrolla una actividad turística similar o superior a otros grupos de población y que presenta unas necesidades y demandas que requieren de medidas de accesibilidad. En este primer módulo también se realiza un desglose de la repercusión económica de la accesibilidad en el turismo y una relación de datos estadísticos que prueban que la accesibilidad, además de un derecho, es una oportunidad de negocio cuantitativamente muy relevante.

En el módulo II se presentan las recomendaciones de acuerdo a las especificaciones del Diseño para Todos, basadas en la norma internacional más actual, incluyendo la ISO FDIS 21542, referente a la construcción de edificios respecto a la accesibilidad y usabilidad del entorno edificado. Estas recomendaciones constituyen la base para poder crear destinos turísticos accesibles y ponen especial énfasis en la cadena de valor de la accesibilidad en el turismo desde cinco puntos principales: planificación e información, transporte, accesibilidad al entorno, accesibilidad a espacios comunes y accesibilidad a espacios específicos. En cada uno de estos apartados se da respuesta a las necesidades de accesibilidad de los distintos entornos turísticos desde hoteles, oficinas de información o espacios deportivos a entornos naturales, playas y transporte, entre otros.

El módulo III hace una revisión de las áreas de intervención que conforman la piedra angular del éxito en la consecución del Turismo Accesible y están dirigidas a los responsables de la gestión de destinos turísticos. Estas áreas de intervención se concretan en cinco puntos clave:

1. legislación, destacando la necesidad de su existencia en materia de igualdad de derechos,
2. investigación, como punto de partida para conocer la repercusión del Turismo Accesible,
3. sensibilización y formación, en planes de educación formal y profesional,
4. promoción de la oferta a través de estrategias de marketing y, por ende,
5. gestión, como elemento aplicable para todos los sectores turísticos para que resulte en una práctica mantenida en el tiempo.

El módulo IV del manual desarrolla una serie de indicadores, destinados a las organizaciones nacionales de turismo, de manera que puedan valorar la evolución de la accesibilidad en los destinos turísticos. Estos indicadores, acompañados de la metodología correspondiente para su aplicación, son una aportación inédita en el ámbito de la gestión y evaluación de la accesibilidad en el turismo.

La última parte del manual, **el módulo V,** expone una selección de buenas prácticas que servirá de ejemplo a los agentes interesados en implantar y transferir mejoras en la accesibilidad en el turismo. Fundación ONCE, junto con ENAT, desarrolló un estudio de entre diversas fuentes y experiencias consolidadas, que permitieron una selección de ejemplos destacados y una categorización tanto por área geográfica como por ámbito turístico.

El *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas* es uno de los primeros manuales de la Organización Mundial del Turismo que facilitará la visión global sobre la accesibilidad que, al igual que el turismo, es una actividad transversal e internacional.

La Fundación ONCE ha trasladado la experiencia profesional y vivencial en materia de Turismo Accesible a los contenidos de este manual. En este marco destaca el trabajo en la organización de cuatro ediciones internacionales del Congreso Turismo para Todos, la realización de más de 700 planes de accesibilidad en municipios, distintas actuaciones relacionadas con la accesibilidad en el transporte, incluyendo la implantación de servicios de asistencia y la colaboración con numerosas iniciativas de Turismo Accesible en los ámbitos públicos y privados.

Nota: El *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas* puede ser consultado bien como una publicación única que consta de cinco módulos, o bien como cinco volúmenes independientes que explican los diferentes aspectos de turismo accesible. Todos los módulos comparten entre si los agradecimientos, el prefacio, el resumen ejecutivo, así como la bibliografía general de todo el proyecto.

A quién va dirigido este manual

El manual está destinado a todos los agentes, públicos y privados, que intervienen en el sector turístico en los ámbitos internacional, nacional, regional y local:

Agencias nacionales e internacionales de gestión de turismo con el objetivo de proveer de información útil y práctica sobre la implementación y desarrollo de la accesibilidad en todas las áreas de turismo.

Legisladores a nivel internacional, nacional y regional, responsables de la implementación de directivas de las organizaciones internacionales, legislación nacional y regional.

Gobiernos nacionales, regionales y locales, administradores de la infraestructura pública, incluidos los edificios.

Administraciones y entidades públicas, incluyendo todos los organismos financiados con fondos públicos y los organismos que contratan obras mediante el uso de los procedimientos de contratación pública.

Operadores económicos, como una fuente de información acerca de cómo las administraciones contratantes deben acercarse a la consecución de objetivos en el cumplimiento de licitaciones públicas y privadas.

Empresas y entidades privadas, que desarrollan su actividad principalmente en el ámbito del turismo, para facilitar información sobre las medidas y requerimientos que animen a implementarlas y obtener como resultado una mayor participación en el Turismo Accesible para Todos.

Módulo I

Turismo Accesible: Definición y contexto

Índice

Introducción 17

Capítulo 1 Definición de Turismo Accesible 19

Capítulo 2 Turismo Accesible y Turismo para Todos 23

Capítulo 3 La Organización Mundial del Turismo y el Turismo Accesible 25

Capítulo 4 Demanda del Turismo Accesible 27

4.1 Beneficiarios del Turismo Accesible 27
- **4.1.1** Personas con discapacidad 28
- **4.1.2** Personas con discapacidad física 30
- **4.1.3** Personas con discapacidad sensorial 31
- **4.1.4** Personas con discapacidad intelectual 32
- **4.1.5** Personas con enfermedades mentales o físicas 32
- **4.1.6** Número de personas con discapacidad 33
- **4.1.7** Personas mayores 34
- **4.1.8** Otros beneficiarios del Turismo Accesible 36

4.2 Tendencias en la demanda del Turismo Accesible 40
- **4.2.1** Aumento de población con discapacidad 40
- **4.2.2** Mayor participación de las personas con discapacidad en el turismo 40
- **4.2.3** Mayores requerimientos de accesibilidad en el turismo 41
- **4.2.4** Accesibilidad como herramienta positiva para la calidad turística 42

Capítulo 5 Principales Barreras en el Turismo Accesible 43

5.1 Barreras del entorno 43
- **5.1.1** Planificación y reservas 44
- **5.1.2** Infraestructuras y transportes 45
- **5.1.3** Edificaciones 46
- **5.1.4** Comunicación 46
- **5.1.5** Actividades relacionadas con el destino 47

5.2 Barreras sociales 48
- **5.2.1** Falta de formación en las empresas de ámbito turístico 48
- **5.2.2** Falta de concienciación sobre la accesibilidad 49
- **5.2.3** Barreras actitudinales 49

Capítulo 6 **Principios del Diseño para Todos** **51**

6.1 Diseño para Todos 51

Capítulo 7 **El Turismo Accesible como oportunidad de negocio** **55**

7.1 Los beneficios del Turismo Accesible 55

7.2 El potencial del Turismo Accesible 56

7.3 El Turismo Accesible como caso de negocios 58

7.4 Los turistas senior marcan el camino a seguir 60

7.5 Construyendo el destino turístico accesible 61

7.6 Entendiendo al cliente 62

7.7 El turismo es internacional 65

Bibliografía general para los módulos I a V **67**

Introducción

La Organización Mundial del Turismo presenta este manual de Turismo Accesible elaborado dentro del convenio de colaboración con la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad de España, en colaboración con la Red Europea de Turismo Accesible, ENAT.

El módulo I constituye el primero de los cinco que componen este manual y en él se presenta un marco de referencia en el contexto de Turismo Accesible a nivel internacional. Este manual pretende facilitar a los lectores una visión general para poder aplicar las herramientas que se facilitan en los módulos posteriores.

En primer lugar este módulo ofrece una propuesta provisional de definición del término de Turismo Accesible que sirve para exponer la aparición del término, su uso en los diferentes países y la evolución que ha tenido en las últimas décadas. También se hace una referencia a la relación del término actual Turismo Accesible y la tendencia de inclusión de este término dentro de un concepto más global de turismo para todas las personas. Así mismo se ofrece un resumen histórico sobre la implicación de la Organización Mundial Turismo en relación a la inclusión de los derechos de las personas con discapacidad en el sector en los últimos veinte años.

El módulo se centra a continuación en la demanda, uno de los aspectos fundamentales de la justificación de la necesidad de abordar la accesibilidad desde el ámbito del turismo. Este apartado se presenta en dos sentidos, primero planteando la distribución de la demanda por parte de distintos perfiles en los que queda patente la magnitud del alcance de los beneficios de la accesibilidad y segundo desde el punto de vista de las tendencias y perspectivas hacia el futuro en el que se evidencia que la accesibilidad será un factor tan beneficioso como necesario en el ámbito de la economía y el crecimiento del sector turístico.

El siguiente apartado expone las barreras más frecuentes que se presentan en materia de accesibilidad, centrando la repercusión que tiene en el ámbito del turismo. Del mismo modo se ofrecen seguidamente la perspectiva más holística del llamado Diseño para Todos como herramienta para aplicar criterios de accesibilidad y eliminar las actuales barreras existentes.

Por último, se incluye un apartado de referencia sobre los beneficios que supone la inclusión de la accesibilidad, más allá del ámbito social y centrado en el aspecto económico y de oportunidad de negocio.

Capítulo 1

Definición de Turismo Accesible

> "La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos."
>
> Taleb Rifai, Secretario General de la OMT

En la actualidad no existe una definición consensuada y aprobada internacionalmente del término Turismo Accesible debido a que es un concepto que ha experimentado una gran evolución durante los últimos diez años.

Existen dos factores que influyen en la dificultad de adoptar una única definición:

1. Fruto de los estudios relacionados y la evolución del concepto, el término Turismo Accesible tiene varios sinónimos en diferentes países, sin haberse acordado uno común. Así se denomina entre otros: Turismo inclusivo, Turismo adaptado, Turismo para Todos, Turismo sin barreras *(Barrier Free Tourism,* BFT, en sus siglas en inglés), Turismo de fácil acceso *(Easy access tourism),* Turismo Universal.
2. Desde que se asocia el término de turismo con el concepto de la accesibilidad, han sido varios los intentos de hacer una definición concreta del término sin llegar a un acuerdo sobre una única definición. A pesar de que el concepto va quedando más definido, por cada experto en la materia se provee una definición diferente sin que se haya llevado a cabo un consenso internacional de una definición que satisfaga a todos los implicados.

No es propósito de este manual crear otra definición diferente a las ya propuestas recientemente, sino ofrecer una visión general de los aspectos que se tienen en cuenta dentro del concepto de Turismo Accesible. Entre las primeras definiciones académicas del término encontramos la siguiente:

1. "Conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social."[1]
2. "Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independientemente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo".[2]

---

1 Grünewald, L. et al. (1996), *Turismo Accesible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad,* AMSCA y Fundación Delia Lascano de NAPP.

2 Darcy, S. (2006), *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism,* Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre, Gold Coast.

Esta definición incluye los parámetros de accesibilidad en términos de movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, la que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos.

Al analizar el término de Turismo Accesible, encontramos que, en los inicios, existe una línea conceptual que orienta la integración de las personas con discapacidad de la manera siguiente:

- la participación de personas con discapacidad en la oferta turística,
- la eliminación de barreras existentes en los diferentes ámbitos, espacios y servicios del sector turístico.

A partir de la Convención Internacional sobre los derechos de las Personas con Discapacidad,[3] se hace un esfuerzo por cambiar el enfoque de la discapacidad considerando al entorno como factor discapacitante, planteándose una visión más positiva y orientada hacia la accesibilidad como medida para crear entornos accesibles, independientemente de las capacidades de cada uno, entornos para todas las personas.

Al igual que el enfoque de la discapacidad, también evoluciona el concepto del Turismo Accesible. Ya no se hace referencia únicamente a los turistas con discapacidad, sino a la adecuación del entorno turístico para que sea accesible para todos los grupos de población. La tendencia actual es la de integrar dentro del concepto Turismo Accesible bajo el paraguas de un Diseño para Todos aportando más factores globales como:

- ampliación de grupos de población implicados,
- nexo de unión entre discapacidad y personas mayores,[4]
- a accesibilidad como un factor útil para el mayor número de personas posible,
- Diseño para Todos o Diseño Universal como herramienta para alcanzar la accesibilidad.

En los últimos años la preocupación académica y gubernamental por avanzar en el concepto de Turismo Accesible, ofrece definiciones más holística del término, evolucionado para dar paso a un término más amplio e inclusivo. Algunos ejemplos de estas nuevas definiciones del Turismo Accesible son:

1. "Turismo Accesible es el turismo y los viajes que son accesibles para todas las personas, con discapacidad o sin ella, incluyendo la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, cognitiva o intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales."[5]
2. "Turismo Accesible es el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje."[6]

3 Organización de las Naciones Unidas (2006), *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

4 Darcy, S. et al. (2010), 'Accessible tourism and sustainability: A discussion and case study', *Journal of Sustainable Tourism.*

5 Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2009), *Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific.*

6 Agnes, F. et al. (2010), *Accessible Tourism,* VDM Publishing.

Una definición que ha sido utilizada en las publicaciones académicas más recientes al respecto y que incluye todos los conceptos expuestos anteriormente sería:

3. "El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal."[7]
   Esta definición adopta un enfoque del ciclo vital de las personas. El beneficio de la accesibilidad en el turismo se hace patente en todas las personas a lo largo de su vida. En ellos se incluyen a personas con discapacidades permanentes y temporales, personas con condiciones médicas específicas, personas mayores y familias con niños pequeños.[8]

Podemos concluir entonces, que el concepto de Turismo Accesible ha evolucionado de las adaptaciones para que las personas con discapacidad puedan hacer turismo de una manera autónoma hacia un turismo de calidad para todos, entendiendo que la accesibilidad es parte importante de esta calidad.

La siguiente tabla muestra un ejemplo en la contextualización del concepto Turismo Accesible anterior y posterior a la consideración del entorno como factor discapacitante.

Tabla 1.1 **Evolución de los conceptos de Turismo Accesible**

	Turismo Accesible	Turismo Accesible para Todos
Destinatarios	Personas con discapacidad	Todas las personas
Herramienta	Accesibilidad/eliminación de barreras	Accesibilidad
Objetivo	Inclusión y normalización	Turismo de calida

Es probable que sigan surgiendo definiciones nuevas puesto que el turismo no es una ciencia exacta, sino un fenómeno en constante evolución y crecimiento que depende de muchos factores políticos, socio-económicos, culturales y medioambientales. Por lo tanto, la definición tiene que ir acompañada del contexto que se trata de describir y no pueden crearse definiciones cerradas y absolutas.

7 Darcy, S. y Dickson, T. (2009), 'A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences', *Journal of Hospitality and Tourism Management.*

8 Adaptado de Buhalis, D. y Darcy, S. (2011), *Accessible tourism, Concepts and Issues, Channel View Publications.*

Capítulo 2

Turismo Accesible y Turismo para Todos

En la concepción más reciente y holística del significado de Turismo Accesible, se hace más evidente que los beneficios de la accesibilidad no repercuten exclusivamente en las personas con discapacidad, sino en la totalidad de la población.

Cuando se comienza a tratar el Turismo Accesible, en muchos países se ha extendido costumbre de denominarlo Turismo para Todos, puesto que el fin es que los servicios y entornos turísticos puedan ser utilizados y disfrutados por todas las personas, con o sin discapacidad. En este marco de referencia surge la duda de si se puede establecer esa equivalencia sin mencionar la accesibilidad. El concepto de Turismo para Todos que aparece por primera vez en la publicación de la campaña *Tourism for all,* realizada en Reino Unido en 1989 como resultado del Informe de Mary Baker[1], fue definido 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."[2]

En este sentido, el Turismo para Todos habla de la totalidad de la población no únicamente en términos de accesibilidad sino que refleja otros aspectos del turismo como el caso del turismo social, que estudia la inclusión de grupos de población con características económicas y sociales diferentes, como factores de integración del turismo. El turismo social tiene 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.

El término Turismo Social, según indica la Organización Internacional de Turismo Social (ISTO, en sus siglas en inglés) "requiere de la participación de los estratos sociales con ingresos modestos en los viajes y el turismo, los cuales pueden ser facilitados a través de medidas concretas de carácter social bien definido." Engloba los derechos y necesidades de los jóvenes de 15 a 25 años, las familias numerosas (con tres hijos o más), las personas con discapacidad y personas de la tercera edad (mayores de 50 años), en relación con los viajes y el turismo.[3]

En el caso del Turismo Sostenible, la protección de la diversidad cultural y medioambiental tiene como objetivo lograr que el turismo se mantenga a largo plazo minimizando las actuaciones invasivas de los turistas o reparando los daños que se hayan podido ocasionar.

1 Baker, Mary (1989), *Tourism for All: A report of the working party chaired by Mary Baker,* English Tourist Board, London.

2 Fernández, M.T. (2007), *Turismo Accesible: Análisis accesibilidad Hotelera Cádiz,* tesis doctoral, Universidad de Cádiz.

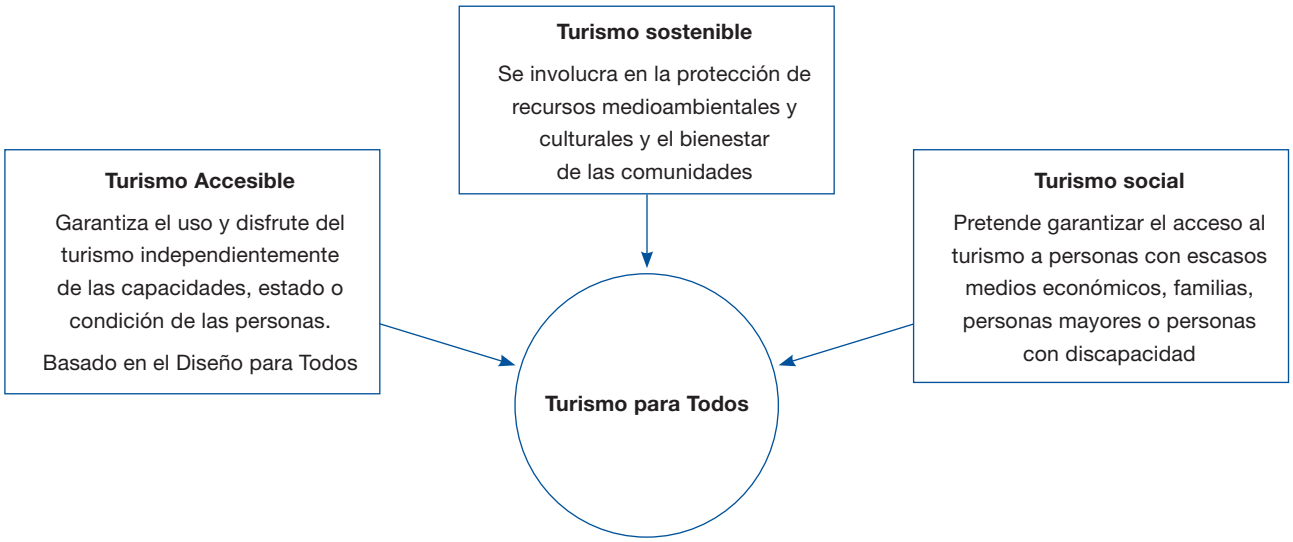
3 Organización Internacional de Turismo Social, *Definición de Turismo Social,* disponible en: http://www.bits-int.org/en/index.php?menu=1&submenu=2 (09-05-2014).

Según la OMT, el Turismo Sostenible puede ser definido como: "El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas."[4] El Turismo para Todos integra, por tanto, otros subtipos de turismo como el Turismo Accesible, el Turismo Social y el Turismo Sostenible.

Al hilo de la preocupación por conseguir un turismo de calidad, la Organización Mundial del Turismo recoge en el artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo que "es un derecho por igual a todos los habitantes de nuestro planeta y no se pondrá obstáculo alguno", esto incluye el Diseño para Todos, la integración socio-cultural y la accesibilidad económica como un reto para alcanzar el derecho al turismo para todas las personas.[5]

A continuación se ofrece un esquema de las distintas aproximaciones del turismo como factor social y responsable y la situación del Turismo Accesible.

Gráfico 2.1 **Esquema de configuración del Turismo para Todos**



En este manual trataremos del Turismo Accesible como parte integrante del Turismo para Todos. En este sentido, la terminología a emplear será Turismo Accesible o para Todos.

4 Organización Mundial del Turismo, *Definición de Turismo Sostenible,* disponible en: http://sdt.unwto.org/es/content/definicion (09-05-2014).

5 Organización Mundial del Turismo (1999), *Código ético mundial para el turismo,* OMT, Madrid.

Capítulo 3

La Organización Mundial del Turismo y el Turismo Accesible

La Organización Mundial de Turismo se ha preocupado durante las últimas décadas en destacar la importancia del turismo como factor social y responsable, con la filosofía de que todas las personas tienen los mismos derechos en el acceso y disfrute de los viajes y el turismo. A continuación se exponen los hitos más importantes en la consecución del Turismo Accesible.

Como resultado de la visión social del turismo, en la Asamblea General de la OMT constituida en **Manila en el año 1980,** y a través de la Declaración de Turismo Mundial, se relacionan por primera vez los términos de turismo y accesibilidad, reconociendo el turismo como un derecho fundamental para la calidad de vida y un vehículo clave para el desarrollo humano, y recomendando a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos en las mejores prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad.

El año siguiente, **1981, fue declarado "Año internacional de la discapacidad"** por las Naciones Unidas, en el cual se produjo un importante y significativo cambio de actitud hacia el sector de las personas con discapacidad, dando lugar a lo que se denominó la "Década de las Personas con discapacidad", en el periodo de 1983–1992.

El concepto de Turismo Accesible adquiere una importancia relevante **en 1989,** cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe titulado "Turismo para Todos"[1]. Este informe estudiaba los progresos que se habían alcanzado desde el Año Internacional de la discapacidad, 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.

En esta década se produce la adopción de una resolución por la Asamblea General de las Naciones Unidas: "Disposiciones de referencia para la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad"[2] que recomienda realizar políticas orientadas a la consecución de la igualdad de derechos para las personas con discapacidad. Este marco de intervenciones es el que propicia las siguientes actuaciones de la OMT.

1 English Tourist Board and Holiday Care Service (1990), *Tourism for All, Report of the Working Party,* English Tourist Board, Londres.

2 Organización de las Naciones Unidas (1993), *Disposiciones de referencia para la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad,* Resolución 48/96.

En 1991 los ideales y recomendaciones de la Declaración de Manila de la OMT quedaron reflejadas en su documento "Para un Turismo Accesible a los minusválidos en los años 90", aprobado en la novena sesión de la Asamblea General de la OMT en Buenos Aires, en el Anexo a la resolución A/RES/284(IX). Este texto define el concepto de persona con discapacidad y plantea el problema de las barreras al turismo, ofreciendo unas primeras pautas de actuación al sector turístico en materia de información y publicidad turística, en formación al personal y en los requisitos generales y específicos que deben cumplir las distintas instalaciones turísticas para ser accesibles a las personas con movilidad reducida.[3]

En el año 2005, en la decimosexta sesión de la Asamblea General de la OMT se aprueba la resolución A/RES/492(XVI)/10, de la que derivó el documento "Hacia un Turismo Accesible para Todos"[4]. El documento explica, con cierto detalle, los requisitos de accesibilidad que debería tener cada elemento que forma el servicio turístico. Este documento es la versión revisada y actualizada del documento que publicó la OMT en el año 1991.

En el artículo 30 del texto aprobado por la Convención Internacional de Derechos de personas con discapacidad de las Naciones Unidas, **en el año 2006,** se reconocen los derechos de participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte. Se ratifica la accesibilidad como derecho legitimado de las personas con discapacidad en el acceso y disfrute a las instalaciones y servicios relacionados con el turismo.[5]

En Octubre de 2009, la OMT vuelve a destacar la importancia de la accesibilidad dentro de la Declaración sobre la Facilitación de los Desplazamientos Turísticos, aprobada por la Asamblea General de la OMT, en su XVIII sesión celebrada en Astana, Kazakstán.

En el año 2011 se firma un acuerdo de colaboración tripartito entre la OMT, Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de las personas con discapacidad y la Red Europea de Turismo Accesible, ENAT.

Como primer resultado de este acuerdo, **en el año 2012,** se actualiza la resolución del año 2005, en colaboración con la Fundación ONCE y ENAT, creando un breve documento de recomendaciones generales sobre el Turismo Accesible aprobado por la Asamblea General **en agosto de 2013** (A/RES/637(XX)).

En la actualidad el Turismo Accesible está cobrando mayor importancia por parte de los gobiernos gracias a las diferentes Asambleas Generales y con la elaboración de diferentes declaraciones y resoluciones. Por eso la OMT quiere dar un paso más hacia consecución de sus objetivos principales, desarrollar el turismo en todas sus formas y variantes, incluyendo a los grupos de visitantes con cualquier tipo de condición social, de edad y capacidad.

3 Organización Mundial del Turismo (1991), *Para un Turismo Accesible a los minusválidos en los años 90,* elaborado con la ayuda de los expertos de la Fundación ONCE, OMT, Madrid.

4 Organización Mundial del Turismo (2005), *Hacia un Turismo Accesible para Todos,* OMT, Madrid.

5 Organización de las Naciones Unidas (2006), *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

Capítulo 4

Demanda del Turismo Accesible

> "Muchos destinos y hoteles anuncian el 'turismo para todos', como parte de su programa de responsabilidad social, aunque, el reto de mejorar las experiencias sobre el terreno sigue siendo difícil de asumir. Sin embargo, ganar competitividad en este segmento de demanda merece la pena ser alentado puesto que los viajeros con necesidades especiales pueden ser muy leales, con gastos más elevados e influir para dar forma a los destinos turísticos y a la reputación de responsabilidad social de las empresas".
>
> Olivier Henry-Biabaud, Director Ejecutivo de Investigaciones, Tourism Competitive Intelligence (TCI), 2012

Al contrario de lo que supone mucha gente, los beneficiarios de la accesibilidad no son sólo las personas con discapacidad sino cualquier persona que, durante el tiempo dedicado al turismo y la recreación, encuentran algún grado de dificultad para el acceso, uso o disfrute de estos espacios.

Este puede ser el caso de personas mayores, niños, familias, mujeres embarazadas, persona con discapacidad temporal, entre otros. Es más, todas las personas seremos demandantes de entornos, productos y servicios accesibles, en mayor o menor medida, en algún momento de nuestras vidas.

Esto supone una proporción más que apreciable de la sociedad. En consecuencia, un porcentaje importante de la demanda turística está quedando desatendida al no ofrecerse productos turísticos accesibles por el desconocimiento tanto de las necesidades como de los hábitos de esta demanda.

4.1 Beneficiarios del Turismo Accesible

Existe una idea preconcebida según la cual el desarrollo accesible beneficia solo a las personas con diferentes discapacidades. No obstante los perfiles de población que resultan beneficiados por un desarrollo del Turismo Accesible son muy numerosos. A continuación se enumeran los más importantes.

4.1.1 Personas con discapacidad

En primer lugar, y sin duda, la accesibilidad en el turismo beneficia a las personas con discapacidad, pero, ¿a qué nos referimos cuando hablamos de discapacidad?

La Organización Mundial de la Salud reconoce que la discapacidad[1] es compleja, dinámica, multidimensional y objeto de discrepancia. A lo largo del tiempo se ha teorizado acerca de su significado y una evolución importante del término ocurrió con el cambio de una perspectiva individual y médica de la discapacidad a una perspectiva estructural y social. Esto ha sido descrito como el viraje desde un "modelo médico" asistencialista a un "modelo social" más integrador, en el cual las personas son consideradas discapacitadas por la sociedad más que por sus cuerpos.

El modelo médico de la discapacidad que aún persiste en muchos países en desarrollo hace hincapié en la rehabilitación y recuperación de las funciones de la persona y a menudo integra una connotación negativa. Considera la discapacidad solo como una enfermedad que causa una deficiencia, u otra condición de la salud, que requiere la asistencia médica continua, bajo la forma de tratamiento individual por los profesionales.

En este tipo de enfoque, los esfuerzos se centran únicamente en la recuperación de la salud, incluso a nivel político, donde las actuaciones se orientan hacia la asistencia y la reforma de la salud. La persona con discapacidad es acogida por la sociedad en términos de minusvalía o deficiencia. El modelo médico dio pie a que las personas con discapacidad, debido a los estigmas sociales que habían padecido, fueran definidas en su conjunto con términos principalmente peyorativos y generalistas (discapacitados, deficientes, inválidos).

En cambio, desde el modelo social, no se trata de un problema individual sino que las limitaciones que pueda tener una persona están provocadas por la sociedad, que es donde aparecen los obstáculos y situaciones de desigualdad con respecto a las personas sin discapacidad.

En las últimas décadas, el movimiento de las personas con discapacidad, junto con investigadores de las ciencias sociales y de la salud, ha identificado la existencia de las barreras sociales y físicas presentes en la discapacidad. La sociedad debe facilitar el acceso a los diferentes productos, entornos y servicios que existen, eliminando las barreras por las cuales se considera discapacitada a la persona, no por sus limitaciones físicas, psíquicas, sensoriales o de entendimiento. En este sentido se ha realizado una intensa labor por el reconocimiento de la igualdad de derechos, por la posibilidad de tomar sus propias decisiones y por la desestimación de términos negativos relacionados con la discapacidad.

Uno de los cambios más importantes que genera el modelo social y expresado en la Convención Internacional de las Naciones Unidas es la adopción de un nuevo término: persona con discapacidad. Se adjetiva con el apelativo "discapacidad" a lo que resulta más importante destacar, la persona. En la actualidad, existen múltiples definiciones de discapacidad, pero sobre todo, y por el interés para este manual, nos interesa destacar las siguientes:

1. Según la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad: "Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales

1 Organización Mundial de la Salud (2011), *Informe Mundial sobre la discapacidad,* OMS, Ginebra.

o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás."[2]

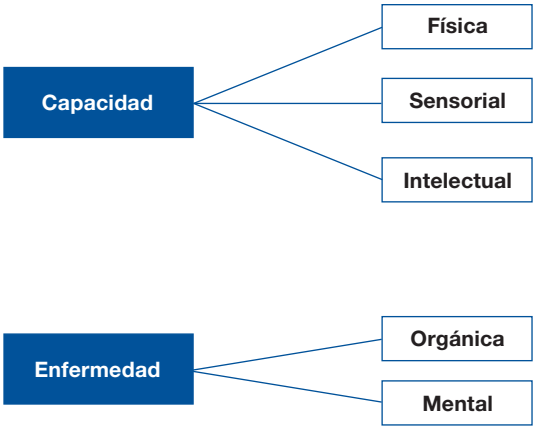
2. Según el documento "Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos"[3] aprobado por la Asamblea General de la Organización en 2013: "Toda persona a las que las barreras del entorno en que se encuentra y las barreras actitudinales, evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos."

En la Convención Internacional de las Naciones Unidas, además, se reconoce que la discapacidad es un concepto que evoluciona, y todavía existe la posibilidad de que los términos cambien en un futuro.

De manera tradicional se ha realizado una clasificación de la discapacidad según los ámbitos del ser humano que se ven afectados. La Organización Mundial de la Salud ha presentado un instrumento de clasificación llamado CIF (Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y Salud) que pretende "proporcionar un lenguaje unificado y estandarizado que sirva como punto de referencia para la descripción de la salud y los estados relacionados con la salud."[4] Esta clasificación hace una primera diferencia entre las capacidades del ser humano (física, sensorial e intelectual) y las enfermedades (del cuerpo y de la mente).

Dicha clasificación es la más comúnmente adoptada en los estudios de Turismo Accesible y necesidades de los turistas, y sobre la que se basa este manual, pero, es necesario puntualizar que, al igual que el resto de la población, no todas las personas con discapacidad o enfermedad tienen las mismas características, y cada una va a presentar necesidades y situaciones diferentes.

Gráfico 4.1 **Clasificación de las capacidades y enfermedades**



2 Organización de las Naciones Unidas (2006), *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad,* artículo 1, p. 4.

3 Organización Mundial del Turismo (2013), *Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos,* OMT, Madrid.

4 Organización Mundial de la Salud (2001), *Clasificación internacional del funcionamiento,* OMS, Ginebra.

Dado que la discapacidad varía significativamente en sus causas, naturaleza, severidad, e impacto en el funcionamiento diario así como a lo largo de grupos demográficos por edad, geografía, clase social y otras variables, no es exacto ni útil identificar turistas con discapacidad como un único segmento de mercado. Hay personas con discapacidad en todos los grupos de edad y clases sociales, con diferentes intereses y características:

- **Capacidades:** El desarrollo de las capacidades básicas del ser humano puede no realizarse plenamente o verse interrumpido por motivos como accidentes u otras causas.
  Además de esto, en referencia a la discapacidad, hablamos de situaciones inherentes a la persona, esto significa que no tienen cura por mucho que los productos de apoyo y otras adaptaciones puedan facilitar su interacción con el entorno. Sin embargo, la clasificación de la discapacidad, va más allá del funcionamiento del ser humano ya que, como hemos visto, el entorno influye notablemente en las capacidades que pueda desarrollar cualquier persona.
- **Enfermedades:** Los efectos de las enfermedades, a diferencia de las capacidades del ser humano, pueden disminuirse con la ayuda de tratamientos médicos. Algunas enfermedades pueden provocar la disminución de las capacidades, de modo que pueden ser un motivo de discapacidad.

4.1.2 Personas con discapacidad física

La discapacidad física se puede definir como la disminución de la capacidad de movimiento o la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea de manera parcial o general.

Hablamos de personas que tienen una discapacidad que afecta a las extremidades superiores, inferiores o ambas y puede deberse a múltiples causas, sean congénitas, hereditarias, adquiridas o provocadas por accidentes. Se puede hacer una diferenciación entre personas usuarias de silla de ruedas y personas ambulantes.

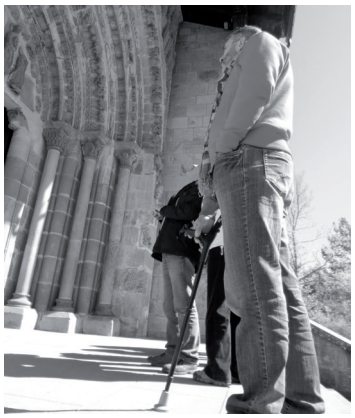
En el grupo de personas usuarias de sillas de ruedas se incluyen a todas aquellas personas que hacen uso de ella porque no pueden caminar.

Turista en silla de ruedas visitando un sitio arqueológico.

Dependiendo de la autonomía que tenga la persona así será la ayuda que precisen. Algunas personas requerirán de ayuda para realizar actividades de aseo personal, impulsar la silla, realizar transferencias y otros usuarios con una autonomía muy elevada, serán capaces de impulsar su propia silla, superar por sí mismos un pequeño escalón, pasar de su silla a una cama, escribir y/o practicar algún deporte.

Las necesidades que presentarán las personas en silla de ruedas serán sobre todo de deambulación por los entornos, movilidad en los espacios y aprensión de objetos y mobiliario situado a diferentes alturas.

En el grupo de personas ambulantes se incluyen personas con discapacidad física con dificultades para caminar con seguridad que requieren o no del uso de bastones o muletas para mantener el equilibrio.


Turista usuario de muleta.

Es el caso de personas que han tenido poliomielitis, una hemiplejía o se les ha amputado una pierna o también algunas personas mayores que han visto reducida su capacidad física con el paso del tiempo y caminan lentamente y con poca estabilidad.

Este grupo de personas, además de dificultades en la deambulación en el entorno, como en recorridos largos, ascenso de escaleras, entre otros, presentan dificultades en la aprehensión y transporte de objetos, por ejemplo si son usuarios de muletas y necesitan hacer uso de los brazos para mantener el equilibrio.

Un grupo intermedio lo constituyen las personas con dificultades para andar que utilizan alternativamente la silla de ruedas (y los bastones o muletas) según las situaciones que se presenten. Por ejemplo, personas mayores que utilizan las sillas para no fatigarse al recorrer largas distancia.

Por último habrá personas cuya discapacidad física no influya en la deambulación, como es el caso de las personas con discapacidad en los miembros superiores. Estas personas pueden presentar mayor dificultad en el alcance, aprehensión y manipulación de objetos.

4.1.3 Personas con discapacidad sensorial

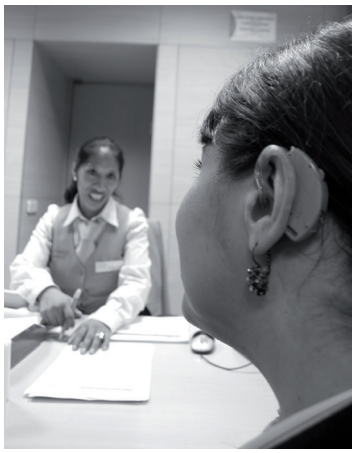
Personas con discapacidad visual.

En la clasificación de la Organización Mundial de la Salud se incluye en este grupo a las personas con discapacidad visual, auditiva y del habla. En definitiva, todas las personas que presentan dificultad en la comunicación y el lenguaje.

Este es el segundo grupo mayoritario en población dentro de las personas con discapacidad debido al estilo de vida actual y el incremento de la esperanza de vida. Por ejemplo, el uso de maquinaria de construcción como martillos hidráulicos, o los auriculares de música, pueden dar lugar a una reducción de la audición por debajo de los parámetros establecidos como normales para el ser humano. La diabetes o heridas en los ojos pueden provocar una mayor dificultad de visión.

Por este motivo no debe pensarse únicamente en personas totalmente ciegas o totalmente sordas, sino en un abanico de personas mucho más amplio:

- **Discapacidad visual y personas ciegas:** La discapacidad visual no solo hace referencia al órgano de la visión, sino también a las estructuras y funciones asociadas con él. En este grupo se distingue entre la ceguera, o ausencia total o percepción mínima de la luz, y la deficiencia visual.
  Las características personales de cada uno harán que encontremos desde personas con visión borrosa producida por una miopía o astigmatismo, personas que tienen restos de visión que les permitan percibir diferentes formas o luces, personas que tienen visión central pero no periférica hasta personas invidentes.


Personas con discapacidad auditiva.

Este grupo de personas tendrá unas necesidades específicas derivadas de la dificultad en la relación con el entorno en cuatro grandes aspectos: Localización, orientación, comunicación y seguridad.

– **Discapacidad auditiva y personas sordas:** La discapacidad auditiva es la disminución o privación de la capacidad de oír. Esta discapacidad abarca al oído pero también a las estructuras y funciones asociadas a él. El grado de discapacidad y la edad de adquisición influirán de manera notable de modo que podemos encontrar a personas usuarias de audífonos o implantes cocleares, personas que han perdido la audición con la edad o por un accidente, o personas sordas cuya lengua materna es la lengua de signos.
Se puede afirmar que este grupo de población presenta una característica común, se enfrentan diariamente a barreras de comunicación que afectará tanto en el entorno en el que se desenvuelvan como en la comunicación con el resto de personas.

4.1.4 Personas con discapacidad intelectual

Según la Organización Mundial de la Salud, la discapacidad intelectual se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores. Esto afecta globalmente a aspectos como la movilidad, la percepción, la comprensión, el lenguaje y las habilidades afectivas, entre otros, aunque no de manera homogénea.

Resulta muy complicado generalizar en el ámbito de personas con discapacidad intelectual y todavía sigue siendo insuficiente la atención que se ha prestado a este sector de población. Dentro de este grupo encontramos, entre otros, el retraso mental, el síndrome Down, la parálisis cerebral y el autismo. Algunas de las personas que tienen discapacidad intelectual pueden presentan otros síntomas y problemas de salud asociados, como son las estereotipias, insuficiencias cardiacas o problemas de movilidad.

Como característica común, estas personas podrían tener dificultades de comunicación, de orientación en situaciones que no les sean familiares, o que simplemente tengan un comportamiento que no sea el esperado por parte de una persona de su edad.

4.1.5 Personas con enfermedades mentales o físicas

Según la Organización Mundial de la Salud existe otro grupo de situación discapacitante que es la enfermedad mental. La “enfermedad”, entendida como concepto más amplio, es una situación intrínseca que abarca cualquier tipo de trastorno o accidente. Hay dos tipos de enfermedades que provocan una restricción temporal de la independencia y la autonomía de la persona: la enfermedad mental y la enfermedad del cuerpo.

Hasta hace relativamente poco, la enfermedad mental se asociaba al mismo grupo de discapacidad intelectual. Sin embargo la Organización Mundial de la Salud estableció la diferencia ya que se trata de categorías diferentes. Tanto en la enfermedad mental como en la enfermedad corporal u orgánica, los tratamientos medicinales palian las consecuencias de las mismas.

- **Enfermedad mental:** La enfermedad mental es una alteración de los procesos cognitivos y afectivos del desarrollo, que pueden afectar a la percepción de la misma persona o a la percepción de la realidad. Existen numerosas categorías de enfermedades y trastornos mentales, desde una persona con un trastorno como la anorexia, ludopatía o depresión, a una enfermedad como el Alzheimer o la epilepsia, por lo que también será diferente su repercusión dentro del funcionamiento social y, tanto los síntomas como las necesidades, pueden variar de una persona a otra.

  En cualquiera de los casos presentarán, en mayor o menor medida, dificultades para reconocer la realidad, y podrán presentar unas características de razonamiento y comportamiento diferentes según la facultad de adaptarse a las condiciones de la vida.
- **Enfermedad física:** La enfermedad del cuerpo se considera una alteración del estado de la salud provocado por diversos factores. Aunque no todas las enfermedades del cuerpo constituyen un factor de discapacidad, algunas de ellas como por ejemplo el cáncer, cardiopatías congénitas o insuficiencias respiratorias, pueden derivar en lo que se conoce como “discapacidad orgánica”.

  Dentro de esta categoría también pueden encontrarse las personas que, por motivos de salud, necesitarán de dietas específicas (diabéticos, celíacos, intolerantes a la lactosa, colesterol, entre otros). En cualquier caso las personas que tienen una enfermedad necesitaran de unos cuidados médicos especiales y una atención supervisada de su estado de salud.

En cuanto al número de personas con discapacidad en el mundo, sabemos que la medición uniforme de las poblaciones nacionales, regionales o mundiales en relación a personas con discapacidad es prácticamente imposible, sin embargo las cifras presentadas en informes reflejan una gran demanda potencial de turistas con discapacidad que será necesario tener en cuenta.

4.1.6 Número de personas con discapacidad

La Organización Mundial de la Salud ha mostrado un crecimiento continuo en los últimos años, tal y como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 4.1 **Personas con discapacidad en el mundo, 2006, 2007 y 2011 (millones)**

2006	500
2007	650
2011	1.000

La Organización Mundial de la Salud, a través de sus informes anunciaba en el año 2006 una población con discapacidad de 500 millones. En el año 2011 la cifra ya superaba los 1.000 millones de personas con discapacidad en el mundo, lo que suponía aproximadamente un 15% de la población mundial.[5]

5 Organización Mundial de la Salud (2011), *Informe Mundial sobre la discapacidad,* OMS, Ginebra.

Un estudio realizado por el servicio de TRANSED en el año 2010[6], ofrece una comparativa de población de personas con discapacidad en diferentes países del mundo sobre la base de 650 millones de personas con discapacidad estimadas en 2007. Este estudio, además de indicar el número de personas con discapacidad con respecto a la población total, en varios países, destaca que los países más desarrollados tienen un número alto de personas con discapacidad que son usuarios de los servicios de Turismo Accesible.[7]

Aunque no todas las personas con discapacidad hacen uso de los recursos turísticos, son muchas las que podrían utilizarlos si contaran con los medios necesarios. En el caso de los principales emisores de turismo, se ofrece una muestra del potencial, a modo de pinceladas de personas con discapacidad y que podrían realizar actividades turísticas con los medios adecuados:

- Unión Europea: 80 millones de personas con discapacidad,[8]
- Estados Unidos de América: 54 millones de personas con discapacidad,[9]
- Asia-Pacífico: > 400 millones de personas con discapacidad,[10]
- América Latina: 85 millones de personas con discapacidad.[11]

A nivel mundial, aunque los análisis estadísticos más sofisticados relacionados con la demografía de la discapacidad son todavía problemáticos,[12] una aproximación de la distribución de personas con discapacidad a nivel mundial sería la siguiente:

En definitiva, estos datos destacan el gran potencial económico existente si se piensa en el segmento de personas con discapacidad como clientes objetivo del mercado.

4.1.7 Personas mayores

Las personas mayores representan otro de los grandes grupos beneficiarios de la accesibilidad ya que desean consumir productos turísticos y cada vez más, requerirán productos y atenciones especiales. Aunque existe una relación directa entre la edad y la disminución de las capacidades, no todas las personas mayores tienen discapacidad y por este motivo constituyen otro grupo importante.

Existe otro factor en relación con las personas mayores que beneficia en gran medida al turismo, el aumento de actividad de este sector de población gracias al fomento de lo que se ha denominado "envejecimiento activo" que ha provocado la aparición de otro sector de población importante para el turismo, el turista *senior.*

6 Cole, S. y Morgan, N. (2010), *Tourism and Inequality: Problems and Prospects,* CABI, Wallingford.

7 Darcy, S. y Small, J. (2010), *Tourism, Disability and Mobility.*

8 Foro Europeo de la Discapacidad (2012), *Número de personas con discapacidad en Europa,* disponible en: http://www.edf-feph.org/ (09-05-2014).

9 Departamento de Salud y Servicios de los Estados Unidos de América (2012), *Número de personas con discapacidad en Estados Unidos,* disponible en: http://www.hhs.gov/od/about/fact_sheets/whatisdisability.html (09-05-2014).

10 Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2012), *Inclusive Education,* Bangkok, disponible en: http://www.unescobkk.org/education/inclusive-education/what-is-inclusive-education/disabilities-in-asia-pacific/ (09-05-2014).

11 Vasquez, A. (s.f.), *La discapacidad en América Latina,* Organización Panamericana de la Salud.

12 Banco Mundial (2004), *Discapacidad y Desarrollo, Documento de antecedentes preparado para la reunión de la agenda de investigación sobre discapacidad y desarrollo,* Washington, D.C.

Turistas *senior.*

Más allá de la concepción de las personas mayores como receptores de cuidados sanitarios, en los países emisores de turismo, los turistas senior son la población mayor de 60 años que, con discapacidad o sin ella, desarrolla una actividad turística similar o superior a otros grupos de población, motivado por diferentes factores como son unos ingresos estables, más tiempo libre y mayor disponibilidad para viajar.

La esperanza de vida actual está provocando un claro aumento demográfico de los denominados turistas senior. Esta situación se debe al incremento de la esperanza de vida que existe en todo el mundo y que, por primera vez en la historia, va a provocar que los jóvenes y mayores se igualen en número.[13] Además, la tipología de este grupo variará en diez años de personas que han empezado a viajar en la edad adulta a personas que habrán viajado desde la juventud, por lo que poseen una experiencia turística consolidada, y desean ser capaces de hacerlo durante el mayor tiempo posible.

En la actualidad la demanda del turismo de personas mayores es una llamada de atención para el impulso de la oferta del Turismo Accesible, puesto que la demanda es creciente especialmente en países desarrollados. Este sector de población tiene unas necesidades y demandas que requieren de las medidas de accesibilidad, como son, por ejemplo: menús y dietas especiales, habitaciones de hotel con ducha en lugar de bañera, servicios de salud cercanos, transporte adaptado, entre otros.

Este tipo de turistas participa en dos categorías de turismo.

En primer lugar entran en la categoría de beneficiarios del turismo social. Muchos países desarrollan programas y ayudas específicas para fomentar el denominado envejecimiento activo de modo que se facilita una mayor participación en el turismo de estos grupos de población. Un ejemplo de ello son los programas de transferibilidad de turistas como el programa Calypso y el proyecto Europe Senior Tourism de la Unión Europea.

En segundo lugar, los turistas senior son demandantes de los parámetros de diseño aptos para todas las personas por lo que al mismo tiempo que incrementan sus viajes gracias al turismo social, incrementan la demanda de Turismo Accesible. Dichas demandas pronto van a convertirse en un nuevo segmento de mercado que hará falta atender y que a la vez, contribuirá a la diversificación de la actual oferta de productos turísticos.

Según las estimaciones de la ONU, en 2009 se contabilizaron más de 730 millones de personas mayores de 60 años, lo que equivale al 10% de la población,[14] un incremento de más del 20% desde el año 2000.

Las previsiones estiman que en el año 2050 el número de personas mayores de 60 años tendrá un incremento de más del 20% de la población mundial, lo que equivale a una cifra de

13 González, D. y Marcos, D. (2003), Turismo accesible: *Hacia un Turismo para Todos,* CERMI, Madrid, disponible en: http://www.cermi.es (09-05-2014).

14 Organización de las Naciones Unidas (2009), *Informe sobre el Envejecimiento de la Población,* Nueva York.

2.000 millones de personas, siendo una quinta parte de esta población mayor de 80 años.[15] Este cambio demográfico es característico de los países desarrollados.

La población de Europa está cambiando rápidamente hacia una sociedad con una mayor proporción de personas mayores. De hecho, el envejecimiento demográfico es cada vez mayor y todos los países de la Unión Europea se encuentran, actualmente, entre los 30 países más envejecidos del mundo.[16]

Actualmente más de 75 millones de personas en Europa tienen más de 65 años de edad. Se estima que el número total de las personas mayores aumentará a casi el 35% de la población total a finales de 2025.

En los Estados Unidos de América, la población de personas mayores de 65 años en el año 2010 era de 40,2 millones y la previsión para el año 2050 sitúa un incremento de más del doble situándose 88,5 millones.[17]

En otras regiones como Latinoamérica, la Organización de las Naciones Unidas proyecta que el porcentaje de la población de 65 años o más se triplicará para mediados de este siglo, creciendo desde 6,3% en 2005 hasta 18,5% en 2050.[18]

Se estima que para el año 2050, entre el 25 y el 30 % de la población de los principales emisores de turismo, Europa y Asia Oriental, tendrá 65 años o más.

Esto tiene enormes implicaciones para el sector turístico, especialmente en relación con problemas de accesibilidad, ya que la incidencia de la discapacidad aumenta con la edad.

Las personas que han crecido en economías industrializadas y las nuevas generaciones de ciudadanos de las regiones emergentes están acostumbrados a viajar y quieren hacerlo, tengan o no una discapacidad, alguna dificultad de movilidad o alguna enfermedad. Se han acostumbrado a viajar y a hacer uso de su independencia durante sus vidas y ser capaces de hacer esto durante el máximo tiempo posible. Es más, viajar es para muchos una parte crucial de su existencia.

La accesibilidad es una condición de los entornos y de los servicios que condiciona tanto las decisiones de viaje como el nivel de satisfacción de la experiencia de un gran número de personas.

4.1.8 Otros beneficiarios del Turismo Accesible

La concepción más reciente del Turismo Accesible incluye la mención al factor del ciclo de vida como factor determinante de la demanda.

Los cambios son inevitables y, cualquier persona puede tener, en cualquier etapa de su vida, algún problema al relacionarse con el entorno, incluyendo una discapacidad transitoria o permanente.

15 Organización de las Naciones Unidas (2002), *El Envejecimiento de la Población: 1950–2050,* Nueva York.

16 González, D. y Marcos, D. (2003), *Turismo Accesible: Hacia un Turismo para Todos,* CERMI, Madrid, disponible en: http://www.cermi.es (nº 4), España.

17 Velkoff, V. A. y Vincent, G., K. (2010) *The Older Population in the United States: 2010 to 2050,* U.S. Census Bureau.

18 Howe, N. et al. (2009), *El Desafío del Envejecimiento en América Latina.*

Esto quiere decir que, aunque no todas las personas tengan una discapacidad, todas pasarán por situaciones en las que van a ser demandantes de la accesibilidad, bien por problemas para interactuar con el entorno o por aparición de discapacidades temporales o permanentes. Los accidentes, enfermedades o decisiones personales influyen en las formas de relacionarse con el entorno, especialmente cuando no es posible evitar ciertas actividades (necesidad de viajar en momentos posteriores a una operación) o elegir el momento de estar allí (por ejemplo sufrir un accidente en el destino turístico). En cualquiera de estos casos se hace patente que debido a diferentes situaciones que se nos plantean, cualquier persona se verá beneficiada por la accesibilidad en algún momento de su vida.

Problemas con la movilidad y el desplazamiento

Dentro del contexto del turismo se produce una actividad ineludible que es el desplazamiento de un lugar a otro. Sin embargo ocurre que, por características personales o circunstancias eventuales, no todas las personas pueden llevarla a cabo con la misma facilidad.

Los grupos de personas que se pueden incluir en este gran grupo por tener problemas a la hora de acceder a servicios y productos turísticos son:

- personas recién operadas o con enfermedad puntual,
- personas con discapacidad temporal o que por un tiempo limitado hagan uso de muletas,
- personas que llevan equipaje, bultos o carritos de bebé,
- mujeres embarazadas,
- niños pequeños y
- personas que son de la talla o estatura grande o pequeña.

Turistas con diferentes características de movilidad.

Cualquier persona puede encontrarse en situaciones concretas en las que tenga más dificultades de lo habitual para desplazarse. Es el caso del transporte de carritos de bebé, maletas u objetos pesados. Además de esto, existen otras dificultades relacionadas con la movilidad. Por ejemplo,

una mujer embarazada, podrá presentar más dificultades en el desplazamiento y tener una situación diferente en materia de movilidad, para introducirse en la bañera o portar objetos pesados, entre otros.

Así mismo no todas las personas cumplen, por ejemplo, con el promedio de estatura o peso, por lo que cada persona tendrá unas características diferentes que no se adaptan a la media estándar y que pueden provocar necesidades especiales. Es el caso, por ejemplo, de alguien muy alto que necesita camas de mayor medida o una persona obesa que necesita asientos más amplios para acomodarse en un medio de transporte.

Existe un término que se está utilizando en la Unión Europea y especialmente en el ámbito turístico para referirse a las personas con discapacidad y a estos sectores de población que, por unas u otras circunstancias, presentan problemas de deambulación: “persona con movilidad reducida (PMR)”.

Problemas de información y comunicación

Además de la actividad de desplazamiento, otra de las situaciones que se da en los ámbitos turísticos es la de enfrentarse muchas veces a un lugar ajeno al medio conocido, esto puede provocar situaciones que dificulten nuestra interacción con el entorno en cuanto a las formas de comunicación y comprensión de los elementos. El hecho de desconocer el entorno posiciona al turista en un ambiente donde, en la mayoría de las ocasiones no se conoce el lugar o las costumbres. Esto nos convierte en demandantes de accesibilidad en los ámbitos de información y comunicación.

Poco se ha comentado de esta situación en los estudios sobre el Turismo Accesible, sin embargo es evidente que la persona que hace turismo se encuentra en clara desventaja sobre el medio en el que se desenvuelve y la accesibilidad va a ser la clave para facilitar la adecuación de la persona al entorno donde se encuentra.

Las situaciones más frecuentes en las que el turista se enfrenta al entorno son:

- desconocimiento del entorno de destino, lo que provoca problemas de desorientación, con el uso de transportes o desplazamiento en el lugar,
- desconocimiento del idioma, lo que deriva en dificultades de cara a la comunicación,
- desconocimiento de la cultura y costumbres, lo que deriva en problemas de trato, ajustes en la dieta, dificultades en las transacciones económicas y relaciones personales, y
- mayor o menor capacidad lingüística, matemática u otra materia de uso común.

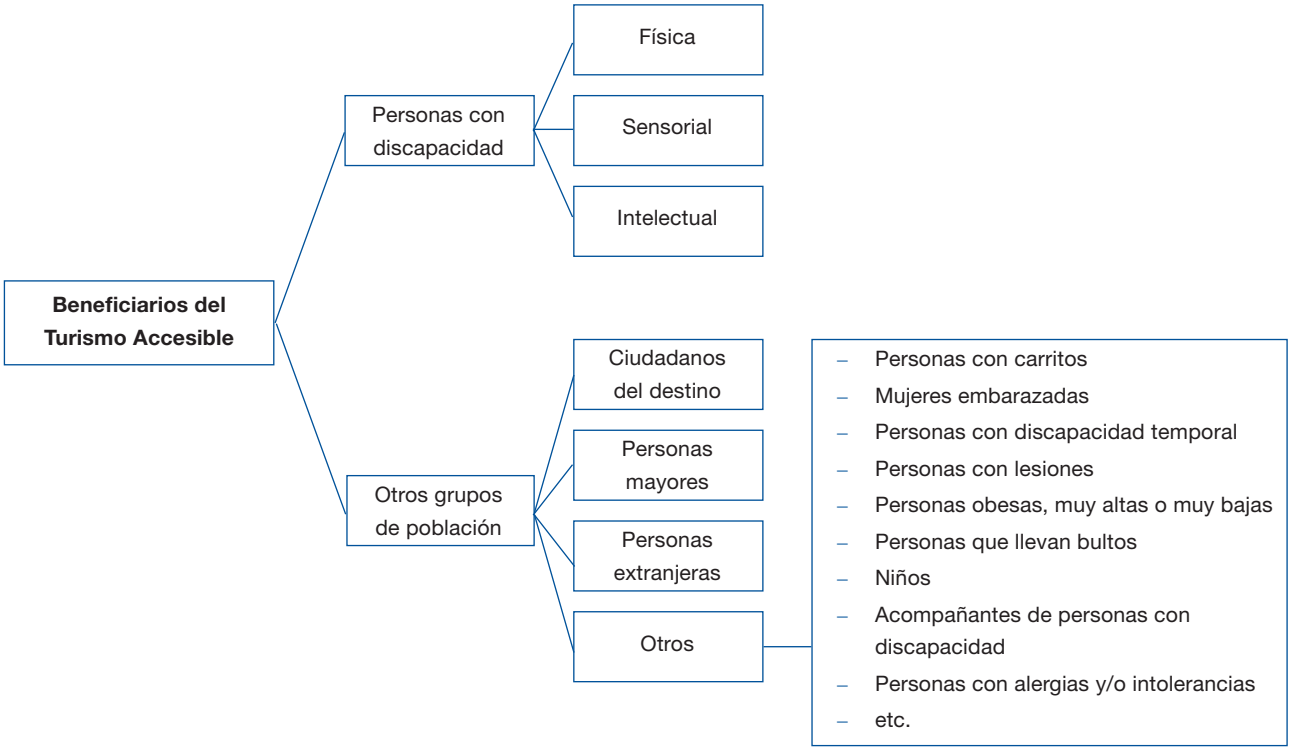
Estas situaciones demuestran una vez más que, independientemente de las capacidades de la persona, el entorno puede generar problemas de acceso, uso y disfrute que mediante el diseño universal pueden resolverse. Por este motivo se puede asegurar que el Diseño para Todos beneficia al total de la población ya que durante una parte importante de nuestra vida tendremos las mismas necesidades, tengamos discapacidad o no. Además de esto, las medidas que se implementen serán ventajosas tanto para los turistas como para la población autóctona ya que favorece la movilidad, información, comunicación y localización.

Turistas con necesidades de orientación en un entorno desconocido.

Un ejemplo concreto es el de Europa, donde se han realizado estudios cuantitativos sobre la materia, que muestra que si sumamos el número de personas con discapacidad que hay en Europa con el resto de sectores que se benefician de la accesibilidad, se calcula que los beneficiarios de la accesibilidad alcanzan, sólo en Europa, los 130 millones de personas.[19]

Según el estudio *The Case for Accessible Tourism Experiences,* del año 2007, la cantidad de personas que tendrán necesidades en materia de accesibilidad en algún momento de su vida alcanza el 30% de la población.[20] Si se tienen en cuenta los datos de la Organización Mundial de la Salud, el 25% de usuarios de necesidades especiales más otros sectores de población, estamos hablando de un porcentaje del 40%.

Gráfico 4.2 **Beneficiarios de la accesibilidad en el turismo**



Fuente: Adaptado de Vía Libre (2012).

19 Red Europea de Turismo Accesible (ENAT), disponible en: http://www.accessibletourism.org/resources/enat-a4_spanish.pdf

20 Darcy, S. y Dickson, T. (2009), 'A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences', *Journal of Hospitality and Tourism Management.*

4.2 Tendencias en la demanda del Turismo Accesible

Se está produciendo una redefinición de los criterios de calidad integral de la oferta turística entre cuyas variables estructurales más importantes se encuentra la accesibilidad. Esto se debe a una tendencia que, como explicamos a continuación, contribuye al aumento de la demanda de la accesibilidad y que influyen de manera directa en materia de afluencia, calidad y beneficios económicos.

4.2.1 Aumento de población con discapacidad

Debido a los constantes cambios socio-demográficos del mundo actual se está experimentando un incremento en el número de personas con discapacidad. Para explicar este aumento se toman en consideración distintos factores:

- **Mayor probabilidad de supervivencia tras enfermedades o accidentes:** Actualmente se suceden un gran número de situaciones adversas para la salud como son los accidentes de diferente tipo: de tráfico, laborales, desastres naturales, condiciones medioambientales y enfermedades que provocan la aparición de sectores de la población con discapacidad adquirida a una edad adulta. Al mismo tiempo los avances médicos y científicos han conseguido una gran mejora a la hora de aumentar la esperanza de vida frente a estos accidentes y a enfermedades o malformaciones que anteriormente eran mortales.
- **Envejecimiento y discapacidad:** Otro de los factores que influyen en gran medida en el aumento de personas con discapacidad es el aumento de esperanza de vida y el envejecimiento de la población. A partir de una cierta edad, se produce una relación significativa entre el envejecimiento y la discapacidad, de tal manera que una persona tiene 14 veces más probabilidades de tener una discapacidad en el momento en que alcance los 65 años que cuando contaba con cuatro años.[21] A una determinada edad, el ser humano comienza un proceso de deterioro natural de las capacidades. Las personas que lleguen a la senilidad experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento que puede provocar una discapacidad.[22]

  Además, 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.[23]

4.2.2 Mayor participación de las personas con discapacidad en el turismo

Existen una serie de motivos que propician que las personas con discapacidad de los países más desarrollados tengan una mejor calidad de vida y por tanto puedan realizar actividades de ocio y turismo:

- **Mejoras en los ingresos que perciben las personas con discapacidad.** La consolidación de las ayudas sociales y la posibilidad de integración en el mercado laboral, repercute en un aumento del poder adquisitivo y del volumen de capital disponible para dedicarlo al turismo y el ocio.

21 Australian Bureau of Statistics, (2004), *Disability, Ageing and Carers.*

22 Organización Mundial de la Salud (2011), *Informe Mundial sobre la Discapacidad.*

23 Marcos, D. I. y González, D. J. (2003), Turismo Accesible, disponible en: http://www.cermi.es.

- **Estabilidad de pensiones.** Ingresos estables que provienen de los sistemas públicos o privados de pensiones, ya sea por jubilación, viudedad o lo que se establezca en cada región. Además una gran mayoría no tiene asociada cargas económicas anteriores como hipotecas o menores a su cargo, pudiendo destinar sus ingresos en mayor medida a actividades de ocio. Por otro lado, el interés por adquisiciones materiales se ve transformado en interés experiencial: el disfrute de situaciones y vivencias nuevas, visitas y relaciones con personas del entorno.
- **Mejoras tecnológicas.** Los avances tecnológicos permiten mayor información y facilitan los desplazamientos y el disfrute de los destinos turísticos: el desarrollo de la ciencia, de los productos de apoyo y de las nuevas tecnologías, posibilita una mayor movilidad, comunicación y comprensión, así como comodidad e independencia de las personas con discapacidad.
- **Beneficiarios de planes sociales.** Disfrutan en gran medida, de planes sociales específicos creados para estos grupos de población entre los que se incluyen planes de ocio y turismo. Al mismo tiempo son frecuentes los programas de viajes organizados por entidades (parroquias, centros residenciales de mayores, agrupaciones sociales o vecinales o agencias de viajes especializadas) que tienen gran afluencia de personas mayores. Este tipo de programas potencian sobre todo el turismo en grupo donde se utilizan de forma colectiva los diferentes servicios (transportes, excursiones, alojamiento, entre otros).
- **Mayor disponibilidad para viajar.** Debido a la culminación de su etapa laboral, muchas personas mayores encuentran en la edad de jubilación más tiempo disponible y ganas de disfrutar y experimentar viajando lo que durante su vida laboral no pudieron.
  Esto tiene como consecuencia que las limitaciones estacionales para viajar sean más flexibles pudiendo realizar viajes fuera de temporada evitando la aglomeración de visitantes, facilitando esta desestacionalización y, por tanto, el mantenimiento del empleo en las infraestructuras y servicios turísticos
- **Interés en desarrollar actividades turísticas.** Las personas mayores, libres de cargas económicas, laborales y de dependencia pueden sufrir una mejora de estado de ánimo y físico que hagan que se consideren “sanos” y disfruten de su tiempo libre desarrollando actividades al aire libre.[24] Estas actividades, que incluyen excursiones y viajes, se desarrollan por diferentes motivos y en diferentes ámbitos como el de salud, naturaleza, religioso, cultura, cada uno siguiendo sus intereses particulares.

Los turistas mayores son una verdadera bendición económica para los destinos turísticos. Normalmente gastan más cuando viajan, se quedan más tiempo y es más probable que disfruten de dos o tres periodos vacacionales al año. Algunos de ellos también eligen *staycations* (vacaciones cerca de casa) y se hospedan en hoteles u otros alojamientos durante periodos más largos.

4.2.3 Mayores requerimientos de accesibilidad en el turismo

Todos los turistas demandan un servicio de calidad en los entornos y servicios turísticos entre los que se incluye la accesibilidad. Estos mayores requerimientos en todo lo relacionado con la accesibilidad se plasman en los ámbitos de acceso, movilidad, comunicación, nutrición, sanidad, trato, entre otros, y serán tenidos en cuenta a la hora de seleccionar el destino. De esta manera la selección del destino depende directamente de la adecuación del mismo a dichas necesidades.

24 Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) (2010), *Vacaciones para Personas Mayores, Un Programa con Grandes Beneficios,* Madrid.

El sector de las personas con necesidades especiales va siendo cada vez más un sector con experiencia en viajes y con una mayor conciencia de sus derechos como clientes lo que provoca una superior demanda de información sobre el producto o servicio a utilizar.[25]

4.2.4 Accesibilidad como herramienta positiva para la calidad turística

La accesibilidad en el turismo puede y debe ser un motor de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en los países receptores puesto que los esfuerzos benefician a la sociedad en su conjunto. Las normativas exigen cada vez más el estricto cumplimiento de las exigencias de accesibilidad que llevará a las autoridades a tutelar, incluso coactivamente, que todos los entornos turísticos sean accesibles. Lo que no hayan conseguido las leyes a nivel internacional, lo conseguirá probablemente la motivación económica si se considera la accesibilidad algo beneficioso para el turismo.

25 Sniadek, J. (2006), *Age of seniors, A challenge for tourism and leisure industry,* Escuela Universitaria de Educación Física, Varsovia.

Capítulo 5

Principales Barreras en el Turismo Accesible

> "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 discapacidad y necesidades especiales. A la inversa, cada barrera al acceso que cae nos acerca un poco más a la consecución de una sociedad justa."
>
> Helios (1995), Social Integration, Annual Report, Bruselas.

No tendría sentido hablar de Turismo Accesible sin exponer las dificultades que se presentan de manera más frecuente en la consecución del mismo.[1]

En primer lugar existen dificultades intrínsecas de las personas ya que cada uno tiene unas capacidades diferentes de manera individualizada. 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 compresión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas. Sin embargo las dificultades intrínsecas no son, en algunas ocasiones, más relevantes que las barreras que provocan la falta de accesibilidad.

Las dificultades que impiden el uso y disfrute de entornos y servicios se presentan en distintos ámbitos y están provocadas en gran parte, por un diseño pensado en un prototipo de "hombre estándar" al que no corresponden la mayoría de las personas, con o sin discapacidad.

Existe gran diversidad en la clasificación de barreras y dificultades que interactúan en la actividad turística de las personas pudiéndose dividir en dos grandes sectores: barreras del entorno y barreras sociales.

5.1 Barreras del entorno

Son aquellas que aparecen entre el usuario/cliente y el entorno donde viaja (barreras en el transporte, arquitectónicas, o en la comunicación, entre otras). Estas barreras son las que dificultan, y en muchos casos imposibilitan el acceso y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos. Entre las dificultades que pueden aparecer dentro de este ámbito, a modo de ejemplo, destacar las siguientes:

1 Marcos, D.I. y González, D.J. (2003), *Turismo accesible,* disponible en: http://www.cermi.es.

5.1.1 Planificación y reservas

Un factor que hoy en día juega un papel importante en los viajes y el turismo es el acceso a la información y sobre todo conexión a Internet. Esto ofrece la oportunidad de explorar, encontrar y reservar experiencias de turismo y viajes, analizando la información del producto en detalle y comparando los precios. Esta es una actividad donde las personas mayores y las personas con discapacidad pueden ser fácilmente marginadas por la conocida “brecha digital”.

Cuando se planifica un viaje utilizando herramientas como Internet, la mayoría de las páginas no son accesibles y en muchos casos no permiten hacer reservas de manera satisfactoria. La insatisfacción con respecto a la planificación es tan alta como la insatisfacción con respecto a los otros elementos de la cadena de servicios turísticos. Según un estudio del Ministerio de Economía y Trabajo de Alemania (BMWA, 2003), la organización (preparación, información, reservas) es muy importante para el 70,6% de las personas con dificultades en la movilidad.[2]

Además de la inaccesibilidad de las páginas, la disparidad de estándares y la falta de supervisión en el cumplimiento de la legislación hacen que resulte complicado confiar en la información que se provee en Internet. Además en el ámbito comercial en el que se enmarca el turismo, la información puede resultar publicidad engañosa si no se puede utilizar el servicio ofrecido o prometido.

Los principales problemas de la información en Internet son los siguientes:
- información incorrecta,
- con poco detalle,
- no considerar la discapacidad de forma global como una necesidad para todos,
- falta de actualización de la información y
- páginas web no accesibles.

Es importante entender el impacto que esto tiene en los canales de comercialización utilizados por proveedores de servicios turísticos accesibles y que obliga a que sean necesarios los canales tradicionales tales como agencias, prensa, teléfono e información proporcionada por amistades o conocidos.

Este problema se ve también reflejado en la información que ofrecen las agencias de viajes, ya que no tienen medios de verificación, con el agravante de que algunas oficinas no son accesibles o el personal no está formado en atención a personas con discapacidad y necesidades especiales.

También supone un gran problema que la información no se encuentre actualizada o no sea precisa y correcta. En algunos casos, esta información incorrecta puede dar a situaciones de difícil solución, por ejemplo que un usuario de silla de ruedas llegue a un hotel y encuentre que la habitación adaptada no lo es realmente o no está disponible, en este caso la solución no se encuentran de manera inmediata y provocan situaciones negativas para el viajero y para la imagen de marca del hotel, el touroperador, etc.

Otro problema surge ante la disparidad de estándares de información en diferentes destinos o distintos proveedores de viajes, cuando los operadores turísticos proporcionan información, esta

2 Neumann, P. (2003), *Economic Impacts of Accessible Tourism for All – The Case of Germany.*

puede ser muy variable. Una calificación de por ejemplo, un operador centrado en el turismo de aventura como Tours Gap calificará 100 escalones como un requisito aptitud física muy baja (nivel uno), mientras que la utilizada por Norwegian Cruise Lines (que atienden a los clientes más sedentarios y turistas seniors) dará al mismo tour uno de sus niveles de esfuerzo más altos.

Aunque es de sobra conocido que el acceso físico es un factor clave para que las personas con discapacidad puedan viajar, es importante remarcar que la información precisa y fiable sobre la accesibilidad es esencial para el visitante en cada etapa del viaje. Sin esa información, previa al viaje y durante el mismo, las personas con necesidades de accesibilidad ni siquiera pueden plantearse viajar lejos de casa.

5.1.2 Infraestructuras y transportes

El transporte es todavía un obstáculo importante para muchas personas con discapacidad. Cuando no se han tenido en cuenta parámetros de Diseño para Todos en las infraestructuras de transporte como estaciones o aeropuertos, podemos encontrar barreras o dificultades para salvar desniveles bruscos, deambular por aceras estrechas o cruzar calles por donde no se haya rebajado el bordillo de las aceras.

También encontramos barreras, por ejemplo, cuando la iluminación es insuficiente, los recorridos son largos y sin elementos o espacios de descanso, los paramentos de cristal no están bien señalizados o los suelos son deslizantes o con brillos. Estas barreras, además de dificultar el uso de las estancias, constituyen un peligro para la seguridad del viajero.

La carencia de servicios como vestuarios, zonas de espera o aseos accesibles dificultan también el uso de las mismas a personas con movilidad reducida.

En los transportes encontramos dificultades como por ejemplo el acceso al interior del medio de transporte, aviones, vagones o vehículos, si no se tienen los medios adecuado o si no existen autobuses locales o taxis adaptados para acercarnos a la infraestructura.

En el interior del transporte existen barreras importantes como pasillos estrechos entre los asientos, la falta de asientos reservados, o la falta de sistemas de anclaje de seguridad adecuados. Tomar un avión, que es una experiencia común para muchas personas sin discapacidad hoy en día, puede ser molesto física y psicológicamente para el viajero con discapacidad. Abundan las historias sobre los juicios y las tragedias de las personas con discapacidad que pasan por los aeropuertos. Todavía hay un largo camino por recorrer antes de que todos los pasajeros reciban el mismo nivel de atención al cliente, confort y respeto.

Una vez que se llega al destino, las opciones de transporte local pueden representar otra barrera. En muchos casos, si la relación de transportes no es accesible, la experiencia en el turismo será limitada. La mayoría de los trenes y de metro (muchos sistemas de tranvía) no son accesibles para usuarios de silla de ruedas y tienen que avisar con 24 o incluso 48 horas de antelación al viaje con el fin de tener un asistente que proporcione una rampa de acceso a la plataforma de salida y de llegada. En algunas ciudades no existe ni un transporte público accesible, ni un sistema de transporte accesible paralelo a la red de transporte público. Esto supone una barrera dentro del entorno del destino.

5.1.3 Edificaciones

Si los edificios no presentan unos niveles adecuados de accesibilidad encontraremos que algunas personas tendrán dificultades para acceder y utilizar los mismos. Por ejemplo, si existe una única entrada en un hotel y esta tiene escaleras, el acceso con maletas será difícil y para usuarios de sillas de ruedas será imposible o peligroso.

Los edificios pueden presentar barreras en los espacios de las puertas y ascensores, los anchos de pasillos, mesas de restaurantes o cafeterías que impiden maniobrar en espacios reducidos. Los elementos del entorno como mostradores, armarios, teléfonos públicos pueden ser una barrera si no están situados a una altura adecuada. Las entradas de los edificios, los espacios interiores, los ascensores y otras instalaciones a menudo no se revisan y reforman según los criterios de Diseño para Todos o siquiera según la legislación sobre accesibilidad existente y vigente en muchos países.

En el caso específico de alojamientos, las medidas más básicas de accesibilidad como lavabos bien diseñados y baños accesibles para todos los clientes siguen siendo la excepción. Medidas más específicas como alarmas vibrotáctiles o lumínicas para personas sordas constituyen también una rareza. La provisión de una silla de ducha y una alfombra de baño antideslizante son medidas baratas y eficaces para garantizar la comodidad del huésped y la seguridad, pero rara vez se encuentran. Del mismo modo, es muy frecuente tener la posibilidad de realizar determinadas actividades dentro de un hotel, pero tener otras como por ejemplo no poder hacer uso de la piscina o del mismo restaurante del hotel.

5.1.4 Comunicación

Encontraremos barreras en la comunicación cuando no se ofrece información en formatos accesibles para todos o alternativos, no se establece un mensaje claro y conciso o no se cuenta con la suficiente cobertura de información.

En este sentido se presentan barreras cuando no existe un sistema de señalización adecuado que permita guiar a cualquier visitante de manera autónoma y segura, ya sea por la falta de braille o iconos, el idioma o la falta de homogeneización y dificultad para leerla.

Los sistemas de comunicación predominantemente sonora, como es el uso de la megafonía, sistemas de alarma, timbres, audioguías constituirán una barrera para muchos visitantes, y especialmente para personas con discapacidad auditiva, si no están acompañados de elementos visuales que los complementen. Los anuncios que se dan sólo de manera visual no permiten a las personas ciegas acceder a ellas. Por ejemplo la información expuesta únicamente en folletos o cartas de restaurantes en tinta, anuncios del aeropuerto en pantallas sin anuncios sonoros, teclas de dispositivos o ascensores sin relieve.

Existe una barrera adicional en materia de comunicación para muchos turistas con discapacidad. Mientras que todos los turistas que se enfrentan a la barrera del lenguaje común de las diferencias entre anfitrión e invitado, esto se agrava para las personas que tengan dificultades expresivas. Estas dificultades pueden requerir un mayor nivel de concentración para entender la información. Las personas sin discapacidad también pueden tener problemas de actitud hacia las personas con discapacidad y esto agrava aún más el problema de comunicación.

5.1.5 Actividades relacionadas con el destino

Cuando en el entorno al que se viaja está planteado únicamente para unos perfiles de población que no recoge la diversidad y no ofrece posibilidades ni alternativas para todo tipo de personas, estamos hablando de un mal ejemplo de turismo. Por ejemplo algunas ciudades, pueblos o parques presentan muchos obstáculos que limitan la deambulación de las personas con movilidad reducida, discapacidad visual, personas mayores, niños y cualquier turista en general.

Las aldeas, pueblos y ciudades son lugares esenciales en la experiencia del visitante. El atractivo de estos espacios a menudo se refiere a su carácter histórico con elementos que han permanecido sin cambios, incluso durante siglos. Muchos proyectos e iniciativas han demostrado que estos entornos se pueden conservar y ser a la vez más accesibles para las personas con movilidad reducida, pero normalmente esto no ocurre.

Las atracciones y actividades en los lugares turísticos presentan problemas de acceso para clientes con movilidad reducida o las personas sordas, ciegas o con baja visión, y los niños o adultos con dificultades de aprendizaje. Tenemos innumerables ejemplos en los estadios., museos, entornos naturales, teatros y cines. Los visitantes con discapacidad tienen limitadas sus posibilidades de participación en los servicios que se ofrecen si no tienen en cuenta sus necesidades y capacidades y, en consecuencia, sus experiencias de vacaciones pueden ser muy limitadas.

Tabla 5.1 **Resumen de las principales barreras en el Turismo Accesible**

Planificación y reservas	– Páginas web no accesibles – Agencias de viajes: Entornos no accesibles y falta de formación del personal
Transporte	– Traslado al punto de partida/origen desde el domicilio. – Acceso a las terminales de transporte: estaciones, aeropuerto. – Acceso al interior del medio de transporte. – Ausencia de servicios adaptados: aseos, sistemas de información, emergencias, entre otros.
Edificación	– Accesos e interior del establecimiento turístico: habitaciones, zonas comunes, aseos, zonas de ocio, deportivas, etc. – Accesos e interior de otros atractivos turísticos.
Comunicación	– Señalización adecuada – Sistemas alternativos de transmisión de la información
Destino	– Desplazamiento por el entorno urbano y rural del destino. – Acceso a los recursos turísticos (naturales, culturales, entre otros) y a los genéricos (tiendas, supermercados, farmacias) – Actividades de ocio y culturales.

Uno de los motivos más evidentes para la no eliminación de estas barreras es la falta de inversión política y económica en este sector. Aquí se plantea la accesibilidad como un coste más que como una oportunidad de mejora que tendrá un retorno de la inversión y una rentabilidad segura.

Según una encuesta internacional publicada por TRAVELSAT Competitive Index en el año 2012 muestra que un 43% de los turistas con necesidades especiales tienen algún tipo de reclamación durante su estancia. Esto supone el doble de reclamaciones que la media de turistas en su conjunto (tabla 5.2).

Tabla 5.2 **TRAVELSAT index 2012, motivos de reclamaciones de turistas con discapacidad (%)**

Motivos de protesta	Promedio del total de turistas	Turistas con necesidades especiales
Transporte y destino	7	15
Alojamiento	9	14
Seguridad	4	12
Salud	2	9
Calidad de comida y servicios	8	8
Actividades culturales y de ocio	2	3
Tramitación del visado	3	2
Al menos una experiencia negativa	27	43

En las áreas en las que hay mayores problemas son el transporte y el alojamiento, creando en ocasiones experiencias negativas en cuanto a la salud y la seguridad. Además, se constata que existe una gran discrepancia en la valoración de la calidad de servicio dependiendo del destino que se visita.

5.2 Barreras sociales

Se podrían considerar barreras sociales aquellas que se relacionan con factores vinculantes a la sociedad y el tratamiento que esta hace de la discapacidad y de las cuestiones referentes a la accesibilidad. Estas dificultades son, en ocasiones, mucho más limitantes y discriminatorias que las barreras del entorno ya que la consideración de la sociedad hacia la accesibilidad es lo que puede promover los cambios políticos, sociales y económicos necesarios para su consecución.

5.2.1 Falta de formación en las empresas de ámbito turístico

La barrera social más destacada en el ámbito turístico es el trato directo hacia las personas con discapacidad y necesidades especiales. El personal empleado no está preparado para recibir unas demandas diferentes, y a pesar de que en ocasiones se cuenten con los medios para cubrir estas demandas, se quedan desatendidos por el desconocimiento de su existencia o uso. Por ejemplo, la instalación de un bucle magnético que resulta beneficioso para personas con discapacidad auditiva, muchas veces es un equipamiento inútil si el personal no sabe que está disponible o no conoce la manera de activarlo y usarlo.

Por otro lado, la formación hacia el trato de personas con discapacidad o con necesidades especiales es indispensable para entender los motivos de las posibles demandas y conocer las estrategias de trato que garanticen la no discriminación. Otro ejemplo es cuando una persona con dificultades solicita una bebida caliente en copa en lugar de vaso, o una pajita, porque puede utilizarla de manera autónoma de ese modo y que el personal no entienda el porqué de su solicitud o se ofrezca a ayudarle a beber en vaso.

En este sentido, la formación se debería incorporar por una cuestión de derechos pero también porque eso otorga calidad a su servicio y posibilidades de ampliar el mercado. La oferta de servicios accesibles debe asegurar que el personal que atiende a los visitantes tenga conciencia sobre la discapacidad y que la formación en accesibilidad sea parte de su formación en atención al cliente. Tener una actitud de bienvenida y saber cómo acercarse, comunicarse y ayudar a los clientes, si indican que necesitan ayuda, es fundamental para dar una entidad completa al concepto de buen servicio.

5.2.2 Falta de concienciación sobre la accesibilidad

La falta de conocimientos de las necesidades relacionadas con la accesibilidad se muestra no solo en las personas que tratan directamente con el público sino también en la carencia de políticas y estrategias nacionales e internacionales encaminadas a fomentar la accesibilidad en los servicios turísticos. No se están llevando a cabo políticas globales efectivas para mejorar la accesibilidad entendiéndola como una cadena de distintos eslabones. En la mejora de la accesibilidad hay muchísimos agentes implicados y cada uno tiene una serie de responsabilidades y posibilidades para contribuir a la mejora de la accesibilidad. Sin embargo es necesaria una estrategia coordinada que fije los pasos y prioridades a seguir, los objetivos y las medidas a tomar.

5.2.3 Barreras actitudinales

La exclusión social de las personas con discapacidad dentro de los entornos y servicios se refleja en aspectos tales como la visión negativa de la discapacidad. Por ejemplo el rechazo a quedarse en un hotel donde están alojadas personas mayores o personas con discapacidad, la negación a que diversos grupos de personas participen en actividades de ocio o la consideración de las personas con discapacidad como personas que no deberían viajar.

Los efectos inmediatos de dichas barreras actitudinales pueden llegar desde la insatisfacción por parte del cliente que ha invertido su dinero en una experiencia turística como cualquier otra persona hasta situaciones de preocupación, desilusión e, incluso, de ansiedad 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.[3]

3 González, D. y Marcos, D. (2003), *Turismo accesible: Hacia un Turismo para Todos,* disponible en: http://www.cermi.es

Además de esto, la diferente percepción de la discapacidad que se tiene en ciertas regiones del mundo, (personas que han sufrido un castigo divino, que están embrujadas o que su discapacidad es contagiosa), favorece los estereotipos negativos hacia las personas con discapacidad, limitando las expectativas acerca de sus capacidades.[4]

Estas diferencias tienen implicaciones en la participación social y la predisposición para viajar a diferentes destinos puesto que la visión hacia las personas con discapacidad puede afectar a la aceptación de los viajeros con discapacidad durante su experiencia turística.[5]

Es muy importante considerar que las dificultades sociales y especialmente las barreras actitudinales, suponen un problema mucho mayor que los problemas del entorno. Puede ser más complicado eliminar las barreras actitudinales y conseguir los cambios sociales que asuman la igualdad de oportunidades como una cuestión de derecho y oportunidad de mercado.

"Afortunadamente los compromisos adoptados por parte de las Naciones Unidas, la Unión Europea, la Asociación de Naciones del sur-este de Asia, y otras entidades regionales importantes, impulsaron compromisos nacionales por parte de la mayoría de los países restantes en el mundo, resultando en lo que hoy en día es un compromiso global hacia la equiparación del acceso a las oportunidades económicas y sociales para las personas con discapacidad."[6]

4 Comisión Europea (2004), *Guidance Note on Disability and Development,* DG Development.

5 Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2003), *Barrier-free tourism for people with disabilities in the Asian and Pacific region.*

6 Banco Mundial (2004), Discapacidad y Desarrollo, *Documento de antecedentes preparado para la reunión de la agenda de investigación sobre discapacidad y desarrollo,* Washington, D.C.

Capítulo 6

Principios del Diseño para Todos

Una vez establecido el marco de la demanda del Turismo Accesible y las dificultades que se presentan para su consecución, podemos abordar la pregunta: ¿cómo se consigue la accesibilidad en el turismo? Para ello resulta imprescindible volver a la definición de accesibilidad, o accesibilidad universal. En este documento se ha hecho referencia a diversas definiciones propuestas para el Turismo Accesible, pero ¿qué es la accesibilidad?

Una definición de Accesibilidad Universal y el Diseño para Todos es la siguiente: "Es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible."[1]

El concepto de accesibilidad ha ido variando desde una perspectiva de "eliminación de barreras" principalmente arquitectónicas, en la edificación y el urbanismo, hacia una visión más amplia que incluía las barreras sensoriales, hasta el concepto actual basado en el Diseño para Todos.

6.1 Diseño para Todos

El Diseño para Todos es la herramienta que se debe utilizar para lograr la accesibilidad. En la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU se define como "Diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. No excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten." [2]

El objetivo del Diseño para Todos es simplificar la vida de todas las personas, haciendo que los productos, las comunicaciones y el entorno construido sean utilizables por el mayor número de personas con el menor coste económico posible El Diseño para Todos beneficia al turismo en toda su extensión y en todas sus fases.

1 *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad* (2003), Boletín Oficial del Estado, España, disponible en: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-22066 (03-11-2014).

2 Organización de las Naciones Unidas (2006), *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

Esta filosofía de diseño fue acuñada y definida por el arquitecto estadounidense Ronald L. Mace (1941/1998) y ratificada y matizada en la Declaración de Estocolmo del año 2004[3] del Instituto Europeo de Diseño y Discapacidad. Se basa en siete principios:[4]

1. **Uso equitativo:** El diseño debe ser útil y comercializable para personas de distintas capacidades.
   Un turismo diseñado para todas las personas debe evitar la segregación, proporcionar los mismos recursos y no estigmatizar. Este principio subraya la necesidad de que los entornos sean seguros y atractivos, importante matización aplicable, en nuestro caso, a todos los recursos turísticos.
2. **Flexibilidad en el uso:** El diseño debe adaptarse a una amplia variedad de preferencias y capacidades individuales.
   Cualquier medio, en especial los turísticos, debe proporcionar la posibilidad de cambios o variaciones según las circunstancias o las necesidades de las personas. Ha de ofrecer opciones en cuanto a los métodos de uso y ha de adaptarse al ritmo de los usuarios.
3. **Uso sencillo e intuitivo:** El diseño debe ser fácil de entender, independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades lingüísticas o el nivel de concentración del usuario.
   Este principio es esencial desde el punto de vista turístico. No se pueden concebir complejidades innecesarias o informaciones confusas poco eficientes. El diseño turístico ha de adaptarse a una gama amplia de idiomas y de capacidades cognitivas, por este motivo alcanzar la máxima riqueza de contenidos con la máxima sencillez de uso es la base en la que se fundamentan todos sus proyectos.
4. **Información perceptible:** El diseño debe comunicar al usuario la información necesaria de manera eficaz, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del usuario.
   Las actividades turísticas se caracterizan por ser utilizadas por viajeros, que un porcentaje bastante elevado, desconocen su destino. La información facilita al turista el conocimiento del medio elegido convirtiéndose en el primer contacto con su destino.
   Este principio activa el uso de distintos modos (gráfico, verbal, táctil) de presentación, el contraste adecuado entre la información esencia, la legibilidad de la información esencial y la compatibilidad con diversas técnicas o dispositivos usados por la gente que tiene discapacidades sensoriales.
5. **Tolerancia al error:** El diseño debe reducir al mínimo los riesgos y las consecuencias adversas de acciones accidentales o realizadas sin intención.
   Se han de organizar los elementos para minimizar los riesgos y errores: los elementos más usados serán los más accesibles, mientras que los riesgos se han de eliminar, aislar, proteger o minimizar. En este último caso se habrá de advertir del posible riesgo.
6. **Esfuerzo físico reducido:** El diseño puede ser usado de manera eficiente y confortable, y con un mínimo de fatiga.
   En cualquier tipo de actividad turística el usuario ha de mantener una posición corporal neutral. Hay que minimizar las acciones repetitivas y la necesidad de fuerzas poco razonables para realizar diferentes acciones.
7. **Tamaño y espacio para su acercamiento y uso:** Se debe proporcionar un tamaño y un espacio adecuados para acercarse, alcanzar, manipular y usar, sin que importe el tamaño corporal del usuario, su postura o su movilidad.

3 EIDD Annual General Meeting (2004), *The EIDD Stockholm Declaration.*

4 Universal Design Centre (1997), *The Principles of Universal Design, North Carolina State University.*

En recorridos turísticos hay que proporcionar una línea de visión clara hacia los elementos importantes para cualquier usuario, esté sentado o de pie. Los destinos turísticos han de ser accesibles y han de poseer espacios adecuados para el uso de dispositivos de asistencia o ayuda personal.

La estrategia de Diseño para Todos se refiere fundamentalmente a los entornos de nueva construcción, sin embargo no es incompatible con las medidas de "ajustes razonables"[5] que deben adoptarse sobre los entornos que ya están construidos. En este sentido, y basándose en la preocupación del mercado turístico por los costes de la accesibilidad, es necesario mencionar que los ambientes construidos bajo los parámetros de Diseño para Todos no suponen un coste adicional.[6]

5 Definición que da la Organización de las Naciones Unidas, correspondiente a la *Convención de Derechos Humanos para las Personas con Discapacidad* (Nueva York, 2006): "Ajustes Razonables: se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales."

6 Banco Mundial (2004), *Discapacidad y Desarrollo, Documento de antecedentes preparado para la reunión de la agenda de investigación sobre discapacidad y desarrollo,* Washington, D.C.

Capítulo 7

El Turismo Accesible como oportunidad de negocio

> "Entender las conexiones y la interdependencia de las empresas privadas en la experiencia del visitante es fundamental para que los destinos incrementen su cuota de mercado. Para llegar a esta comprensión se requiere un liderazgo de las administraciones gestoras de destinos y los organismos de promoción como organizaciones regionales de turismo, cámaras de comercio y gobiernos locales."
>
> Dickson y Darcy (2012)

Se ha evolucionado desde una situación de desigualdad, diferencia y dependencia hacia una mayor igualdad, integración e independencia. El cambio es gradual y es lento en ciertos países, pero la dirección de este cambio, hacia una mayor participación en todos los espectros de la sociedad es hoy muy clara. Esta es una razón por la cual la industria turística debería ahora prestar atención en mejorar la accesibilidad en respuesta a este mercado en expansión.

De cara a plantearse este segmento como una oportunidad de negocio es necesario tener en cuenta dos premisas claves que ayuden a combinar de manera efectiva el negocio con los derechos de los turistas:

La comercialización de la accesibilidad requiere un enfoque integral que comprenda acciones desde el nivel nacional al regional y local. Las pequeñas empresas, siempre que ofrezcan servicios accesibles, deben estar respaldadas con la mejora en la accesibilidad en espacios públicos, así como a través de la gestión integral y las acciones de marketing en relación a lo que estas empresas ofrecen en los destinos accesibles.

Centrarse en la accesibilidad no es un fin en sí mismo, sino que es una herramienta para la potenciación de elementos positivos como un servicio de mayor calidad, la reducción de los efectos de la estacionalidad y la creación de una única propuesta de venta.

7.1 Los beneficios del Turismo Accesible

Las agencias de viajes y los gestores de destinos son conscientes de que el turismo debe adaptar sus ofertas y servicios de forma permanente para sobrevivir y prosperar. El turismo está continuamente cambiando para conocer los gustos del visitante, adelantarse y adaptarse a los cambios sociológicos y geopolíticos, la innovación tecnológica y nuevas oportunidades de negocio.

Los turistas que quieren y necesitan accesibilidad cuando viajan comienzan ahora a ser tenidos en cuenta como un nicho mercado ofreciendo importantes beneficios para aquellos destinos y empresas que se preparen para atenderlos. Este mercado no es nuevo pero ha sido mal atendido

durante bastante tiempo. Esto se ha debido en parte a que el sistema de la industria turística no lo consideró un mercado que mereciese la pena y porque el sector no había aprendido a atender las necesidades de este tipo de clientes. Sin embargo son múltiples los beneficios que ofrece el mercado del Turismo Accesible:

- **Los viajes, tanto a nivel internacional como a nivel doméstico, están en un permanente aumento,** posicionando al sector turístico como una de las actividades económicas más importantes del mundo. Cuantas más personas viajen, la demanda de accesibilidad, inevitablemente, aumentará aún más. Para poder competir en el mercado global, los proveedores turísticos deben responder a la diversidad de necesidades de los visitantes en todos los eslabones de la cadena haciendo servicios accesibles para todos.
- **Multiplicidad de clientes.** Los estudios realizados en Europa y Australia apoyan la idea general de que las personas con discapacidad tienen más probabilidades de viajar con acompañantes. El "factor de multiplicación", de al menos el 0,5 veces se puede sumar por cada viaje de una persona con discapacidad, por lo que este sector debería ser más atractivo para la industria turística. Por otra parte la base de clientes suele ser más extensa que la media, ya que incluye familias numerosas o grupos multigeneracionales.
- **Reduce el fenómeno de la "estacionalidad".** Atraer a turistas con discapacidades puede ayudar a combatir el fenómeno de la estacionalidad que experimentan algunos destinos. Un porcentaje relevante de personas con discapacidad no tiene responsabilidades laborales, algo que los proveedores de turismo en algunos países y destinos empiezan a considerar ofreciendo precios especiales y ofertas en periodos de temporada baja.
- **La accesibilidad debe formar parte de todos los productos y ofertas turísticas.** El anterior estatus de "nicho de mercado" se convertirá finalmente en la "corriente principal" por medio de la provisión de instalaciones y servicios con diseño universal. Aún existirá la necesidad de servicios especializados para los pequeños segmentos de visitantes con algún tipo de discapacidad severa o alto nivel de dependencia y la oportunidad de mercado estará presente para nuevas ofertas de turismo con grandes niveles de accesibilidad o / y asistencia.
- **Los destinos accesibles pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de esos lugares.** La accesibilidad aporta beneficios adicionales para las comunidades en términos de mayor calidad en el servicio, la sostenibilidad y la inclusión social. Las organizaciones no gubernamentales locales son actores importantes que pueden jugar un papel clave en el fomento y el apoyo a iniciativas de Turismo Accesibles.
- **El aumento de cuota de mercado.** Atender y fidelizar este segmento de mercado, mejorará notablemente la actual cuota de mercado, lo que contribuye al aumento de los niveles de rentabilidad de las empresas y el fortalecimiento de la base financiera de las empresas y los destinos.
- **Mejora de la imagen corporativa.** Además de los beneficios financieros y la seguridad, mejora la imagen de marca ofreciendo una imagen diferencial de destinos, empresas y servicios, tan importante a la hora de fidelizar y atraer a nuevos visitantes.

7.2 El potencial del Turismo Accesible

El tamaño estimado del mercado de Turismo Accesible es una muy buena razón en si para considerar la introducción de las mejoras sistemáticas de accesibilidad en las empresas y en los destinos turísticos. Aunque entre los países desarrollados existe una tendencia demográfica hacia una creciente proporción de personas con requisitos especiales de acceso, las estadísticas de la última década muestran muchos indicios de demanda insatisfecha en relación con servicios

accesibles en el sector de los viajes y el turismo. Hasta el momento, el sector turístico en general no ha estado recopilando datos y cifras de manera continua y congruente sobre este mercado. Además, no existe un marco común de referencia para los estudios de mercado en esta materia. Por este motivo, es preciso consultar una amplia variedad de fuentes de datos para poder realizar un esquema de la demanda potencial y real en el ámbito de turismo accesible.[1]

Algunas estadísticas a nivel internacional, regional (Unión Europea) y nacional (Estados Unidos de América y Australia, en este caso), recopiladas por varias fuentes son presentadas en la siguiente tabla.

Tabla 7.1 **Expansión potencial del mercado de personas con discapacidad**

Región/país	Personas con discapacidad (millones)	Media de gasto por año en turismo, por personas con discapacidad
Nivel Global	1,000 [1]	Datos desconocidos
Unión Europea	> 80 [2]	80.000 millones de EUR
Estados Unidos de América	54 [3]	13.600 millones de USD
Australia	3,9 [4]	1.300 millones de AUD

Fuentes:
1) Organización Mundial de la Salud (2011), *Informe Mundial sobre personas con discapacidad,* OMS, Ginebra.
2) Comisión Europea (2001), *Disability and Social Participation in Europe,* Eurostat.
3) Departamento de Salud y Servicios de los Estados Unidos de América (2012), *Número de personas con discapacidad en Estados Unidos,* disponible en: http://www.hhs.gov/od/about/fact_sheets/whatisdisability.html (09-05-2014).
4) Australian Bureau of Statistics (2009), D*isability, Ageing and Carers, Australia: Summary of Findings,* disponible en: http://www.abs.gov.au/AUSSTATS/abs@.nsf/Lookup/4430.0Main+Features12009?OpenDocument (03-11-2014).

Según un estudio de la Universidad de Surrey de 2005,[2] el potencial del mercado de accesibilidad en el turismo dentro de la Unión Europea se estima en más de 133 millones de turistas, teniendo en cuenta a todas las personas con discapacidad y problemas de salud crónicos, junto a sus acompañantes.

Según esta misma fuente, el potencial de ingresos del turismo es mayor de 80 mil millones de euros y estas cifras son incluso mayores por dos razones:

1. Los cálculos están basados solamente en personas con discapacidad y la población mayor junto a sus amigos y familiares. Esta es sólo una vista parcial del potencial de mercado, puesto que los beneficiarios del Turismo Accesible lo conforman un grupo más amplio.
2. Los cálculos sólo están basados en ciudadanos europeos. Sin embargo hay mucho turismo transcontinental que elige Europa como su destino de vacaciones y muchos de ellos son jubilados y personas con discapacidad o con movilidad reducida. Esto debería de añadirse a los números totales.

1 Buhalis, D. y Darcy, S. (2012), *Accessible tourism, Concepts and Issues,* Channel View Publications.

2 Buhalis, D. et al. (2005), *Accessibility market and stakeholder analysis – One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE),* University of Surrey, Surrey.

Los responsables de la planificación turística deberían tener en cuenta que los problemas de salud y la discapacidad, antes o después, impactan en la vida de todas las personas, y nuestras capacidades pueden variar a lo largo de nuestras vidas. A diferencia de generaciones pasadas, las personas que ahora entran en la tercera edad insisten en seguir viajando y tener diferentes tipos de experiencias turísticas, incluso cuando tienen cierto grado de discapacidad o limitación funcional.

7.3 El Turismo Accesible como caso de negocios

En los destinos y mercados donde la accesibilidad es insuficiente, el mercado está rindiendo de un 25 a un 30% por debajo de lo esperado. Esto es aproximadamente el porcentaje de personas cuyas decisiones de viaje están influenciadas por las condiciones de accesibilidad. Los destinos que no priorizan y promocionan la accesibilidad dejan al margen este gran mercado de gente con discapacidad, turistas jubilados y otros.

Desde hace muchos años, el mercado turístico europeo ha experimentado un crecimiento constante de viajeros de edad superior a 55 años. Esta es una consecuencia natural del envejecimiento de la población europea occidental. Hoy en día hay más personas mayores viajando, ya sea por visitas a familiares, experiencias culturales, cruceros, gastronomía, playa, eventos deportivos o vacaciones rurales. Esto tiene una gran repercusión para el sector turístico y contempla especialmente cuestiones de accesibilidad.

Un estudio reciente de la consultora Accenture (2011),[3] apunta a las nuevas tendencias que afectarán los mercados globales y sus productos en los próximos 10 a 20 años. El estudio señala tres cambios clave que presagian conforme el crecimiento del envejecimiento de la población:

1. **Productos y servicios experienciales:** Crecimiento de la demanda para oportunidades de ocio variado, entretenimiento, viajes y turismo.
2. **Servicios de salud y productos de bienestar:** Crecimiento del gasto en salud incluyendo cuidados de larga duración.
3. **Productos acompañados a la edad:** Crecimiento de la demanda de productos diseñados para la adaptación en el cambio de la condición física y sensorial de personas mayores.

Cada una de estas tendencias abre oportunidades significativas y retos para la industria del turismo. Considerando el amplio número de población que requiere una buena accesibilidad, es evidente que el Turismo Accesible no es un nicho de mercado, más bien es una parte muy amplia de ese mercado. Sin embargo, hasta hace pocos años, ha sido muy difícil adquirir una idea exacta de cuántas personas con discapacidad viajan hoy en día, a pesar de que sea algo reciente.

En Australia, Estados Unidos de América, Inglaterra (Reino Unido) y Alemania, se han realizado algunas investigaciones que muestran la magnitud y la naturaleza del mercado actual del Turismo Accesible.

3 Accenture (2011), *New Waves of Growth, Report.*

En Australia se estima que entre 2003 y 2004 los turistas con discapacidad:

- gastaron ente 8.034 y 11.980 millones de AUD;
- contribuyeron entre 3.075 y 4.580 millones de AUD al crecimiento del valor añadido de turismo (12,27–15,60% del total del valor añadido de turismo),
- contribuyeron entre 3.885 y 5.787 millones de AUD al PIB turístico (11,02–16,41% del total) y
- sostuvieron entre 51.820 y 77.495 empleos directamente relacionados con la industria del turismo (11,6–17,3% del empleo directo en el turismo).[4]

En los Estados Unidos de América el mercado turístico global está experimentando ahora el efecto del *baby boom,* de los bebés nacidos después de la II Guerra Mundial que alcanzaron los 65 años de edad en 2011. Los *baby boomers* continuarán incrementando el mercado de personas mayores en los próximos 20 años y el 40% de estos baby boomers se jubilarán con una o más discapacidades y adquirirán más discapacidades a lo largo de sus vidas.[5]

Los datos de un estudio procedente de Estados Unidos realizado en 2005, confirmaron que hay un gran mercado de viajes para turistas con discapacidad. En los dos años anteriores, más de 21 millones de adultos estadounidenses con una discapacidad viajaron por placer o por negocios. El estudio revela qué destinos turísticos, domésticos e internacionales, son los preferidos por los viajeros con discapacidad que usan a su vez internet. Sorprendentemente el estudio muestra crecimientos en ciertos sectores a pesar de las continuas barreras hacia la accesibilidad.[6]

En 2009, las familias estadounidenses encabezadas por adultos con una edad de 65 años o mayores, disponían de 47 veces más riqueza neta que una familia encabezada por un adulto por debajo de los 35 años. El impacto sobre el sector de Turismo Accesible es por tanto muy significativo, ya que el 40% de esta generación se jubilará con alguna discapacidad, aumentando el tamaño total del Turismo Accesible al 25% del mercado en 2020.

No es sorprendente que los turistas senior en los Estados Unidos de América y en cualquier parte del mundo se estén convirtiendo rápidamente en una fuerza de mercado que dominará el desarrollo de los servicios y productos en el sector del turismo. Dada la inevitable correlación entre el envejecimiento y la discapacidad, se deberán diseñar servicios enfocados minuciosamente hacia las personas cuya movilidad, vista, capacidad auditiva, fortaleza y facultad mental se estén reduciendo.

VisitEngland, la agencia promotora del turismo de Inglaterra (Reino Unido), ha realizado un esfuerzo para concienciar a los proveedores turísticos de las oportunidades que hay en el mercado y desmentir los mitos sobre las dificultades de proveer una buena accesibilidad a través de diferentes guías que reflejan los datos del turismo.[7] En la guía *At your service* se reflejan datos como que en 2025 más de un tercio de la población del Reino Unido tendrá más de 55 años y valora el mercado de Turismo Accesible en más de dos mil millones de libras esterlinas.

4 Darcy, S. y Dwyer, L. (2008), *Technical Report 90040: Visitor Accessibility in Urban Centres,* Sustainable Tourism Cooperative Research Centre, Gold Coast.

5 McKinsey Global Institute (2008), *Talkin 'bout my generation: The Economic Impact of US Baby Boomers,* MGI.

6 *Research among adults with disabilities: Travel and Hospitality (2005),* Harris Interactive Market Research, Open Doors Organization Chicago.

7 *At your Service* (2011), VisitEngland, British Tourist Authority, Reino Unido.

En Alemania, la facturación directa generada por viajeros con discapacidad se estima en 2 mil millones de euros y asciende a 4.8 mil millones de euros si se incluyen sus efectos indirectos. En este país, por ejemplo, un 37% de personas con discapacidad decidieron no viajar dada la falta de accesibilidad en las instalaciones. Sin embargo un 48% viajaría más frecuentemente si fuera accesible y un 60% estaría dispuesto a pagar costes de viaje más altos si la accesibilidad mejorase.[8]

Estos datos aislados de estudios en Australia, Estados Unidos de América, Inglaterra y Alemania sirven como indicadores para las condiciones del macro-mercado del Turismo Accesible. Al mismo tiempo es importante apuntar que autoridades y los legisladores turísticos necesitan contar con mejores estadísticas sobre la demanda de mercados actuales en todos los países y regiones. El sistema internacional de Cuentas Satélites de Turismo no se dirige a este enorme mercado y la mayoría de autoridades nacionales no han desarrollado datos longitudinales sobre los mercados que necesitan accesibilidad. De esta situación se deberían ocupar los destinos turísticos recogiendo sus propios datos, y estimulando así una planificación racional que permita progresar sobre el conocimiento de oferta y demanda del mercado.

7.4 Los turistas *senior* marcan el camino a seguir

La generación de turistas *senior* es, más que ningún otro grupo, la que se está convirtiendo rápidamente en una fuerza de mercado que dominará la evolución de los productos y servicios en el sector. Dada la inevitable correlación entre el envejecimiento y la discapacidad, estos servicios deben ser diseñados detalladamente para satisfacer a personas cuya movilidad, vista, capacidad auditiva, fortaleza y facultades mentales se vean reducidas.

Por ejemplo, ir de crucero se ha convertido en una de las opciones de vacaciones favoritas para familias, parejas y jubilados en particular. En Europa, las ofertas especiales dirigidas a personas de más de 55 años, durante los últimos dos años resultan atractivas para personas mayores solteras, en pareja o grupos de amigos. En España los gobiernos autónomos regionales han subvencionado los precios de hoteles en temporada baja para animar a más turistas extranjeros. La primera convocatoria del programa invernal Europeo de Turismo para Jubilados atrajo a casi 45.000 turistas a España del extranjero. Uno de cada tres turistas que aprovechó esta iniciativa era de nacionalidad griega con cerca de 15.000 personas disfrutando de un viaje *low-cost* a España.

Juzgando las muchas preguntas de viajeros recibidas por ENAT, las excursiones diarias para turistas en cruceros representan un área donde turistas mayores requieren servicios especiales. Si solamente un miembro del grupo se mueve en silla de ruedas, ya se requiere un taxi o monovolumen accesible desde el puerto a las atracciones, restaurantes o zonas de ocio y compras. Sin este tipo de transporte especial el cliente debe permanecer a bordo del barco en el puerto y se pierde el ingreso de un cliente potencial. De manera similar, las personas mayores con dificultades de movilidad requieren tal vez un guía que no sólo sepa sobre el lugar arqueológico sino que sepa también los caminos adecuados para contrarrestar su dificultad para caminar. Algunos de estos clientes activos y mayores apreciarían restaurantes con lavabos accesibles, habitaciones de

8 Neumann, P. y Reuber, P. (2004), *Economic Impulses of Accessible Tourism for All,* Federal Ministry of Economics and Technology and Federal Ministry of Economic and Labour, Berlin.

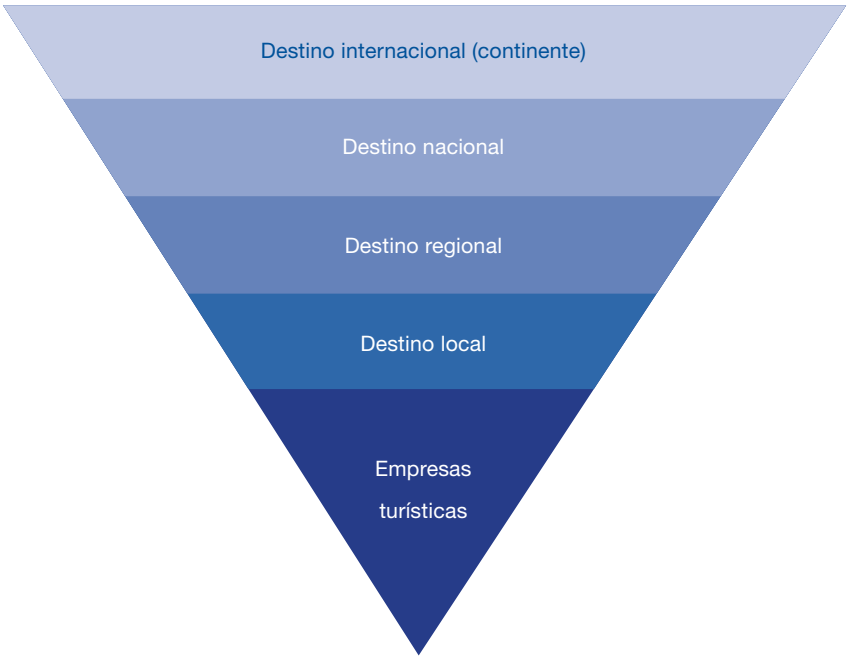
hotel accesibles (en todas las categorías de precio), parking vigilados para scooteres eléctricos y atracciones aptas para personas con discapacidades visuales, auditivas o de movilidad. Puede que no se consideren personas con discapacidad en sí pero están acostumbrados a viajar y disfrutar todo tipo de experiencias, así que su actitud es por lo general: "¿Por qué debo parar ahora?"

7.5 Construyendo el destino turístico accesible

Si una administración nacional de turismo tiene como objetivo crear una estrategia para atraer a los visitantes y aumentar sus ingresos, es probable que el Turismo Accesible no sea lo primero en lo que se centre. Sin embargo, como parte de una estrategia nacional debería estar situado en la lista de prioridades. Una de las principales conclusiones del análisis de una serie de iniciativas a nivel mundial es que la promoción del Turismo Accesible es más exitosa cuando se lleva a cabo a través de los esfuerzos combinados y coordinados de varios actores del sector turístico.

Al igual que en otras áreas de negocio, las políticas pueden desarrollarse "de arriba hacia abajo" por parte de las autoridades públicas para fomentar y estimular las acciones de empresas privadas. También las empresas pueden tomar iniciativas para mejorar la accesibilidad en el llamado modo "de abajo hacia arriba", tal vez tratando de obtener los beneficios de ser el primero sobre el resto de la competencia. Pero las ventajas más evidentes son las que se pueden obtener cuando los dos extremos del sistema turístico trabajan juntos a todos los niveles para lograr los mismos objetivos.

Gráfico 7.1 **Representación esquemática de los niveles típicos de gobierno, responsabilidades y acciones en el sector turístico**



Fuente: Red Europea para Turismo Accesible, ENAT.

Como se muestra en el diagrama anterior, existen normalmente cinco niveles de responsabilidad (pueden ser más o menos numerosos en algunos países), y cada uno juega un papel vital en la determinación de cómo se desarrollan, gestionan y promueven destinos y empresas.

Ya sea en las regiones del mundo como Europa, Asia, América, Australia y África o en regiones dentro de los países o de las ciudades y los destinos o empresas privadas, el factor esencial para una buena promoción y marketing es que los actores a todos los niveles deben tener un conocimiento y un objetivo común. Al desarrollar una estrategia de marketing en Turismo Accesible es importante establecer un conjunto de mensajes claves que lleguen a todos los actores y crear un plan de acción específico que establece "quién hace qué" con el fin de poner en práctica los objetivos específicos.

La premisa básica para el desarrollo de una planificación integrada y el enfoque de marketing es que los respectivos socios tengan canales de comunicación eficaces y que coordinen su trabajo para el beneficio mutuo.

Es necesario que los destinos transmitan el compromiso con el Turismo Accesible de manera que se consiga, de forma común y a todos los niveles, un mensaje certero de su implicación y de la veracidad de la información. El visitante, de esta manera, confiará en los proveedores de servicios turísticos y en un cierto nivel de servicio que le permita seleccionar proveedores privados y realizar su planificación de viaje de manera personalizada.

La comprensión de esta interrelación y la interdependencia de las empresas individuales en la experiencia del visitante es esencial para que los destinos hagan crecer su cuota de mercado. Esta comprensión puede requerir del liderazgo de los directivos y los responsables de venta del destino como son las organizaciones regionales de turismo, las cámaras de comercio locales y los gobiernos locales.[9]

Lo más importante es que el Turismo Accesible no está destinado a ser un nuevo tipo de turismo que ofrece viajes de manera segregada, sólo para las personas con discapacidad. En su lugar, la accesibilidad debe integrarse en todo tipo de ofertas y experiencias turísticas, lo que permite a todas las personas a participar en las actividades y ofertas del destino. La accesibilidad permite a los consumidores decidir y realizar el viaje de vacaciones de su preferencia.

7.6 Entendiendo al cliente

Entender las demandas y los requisitos del Turismo Accesible desde una perspectiva individual necesita de un amplio análisis de factores socio-económicos así como de la consideración de todas las partes que integran un viaje y la experiencia turística. Hay una serie de dinámicas que afectan la buena disposición y capacidad para viajar. Estas pueden ser divididas en tres factores clave:

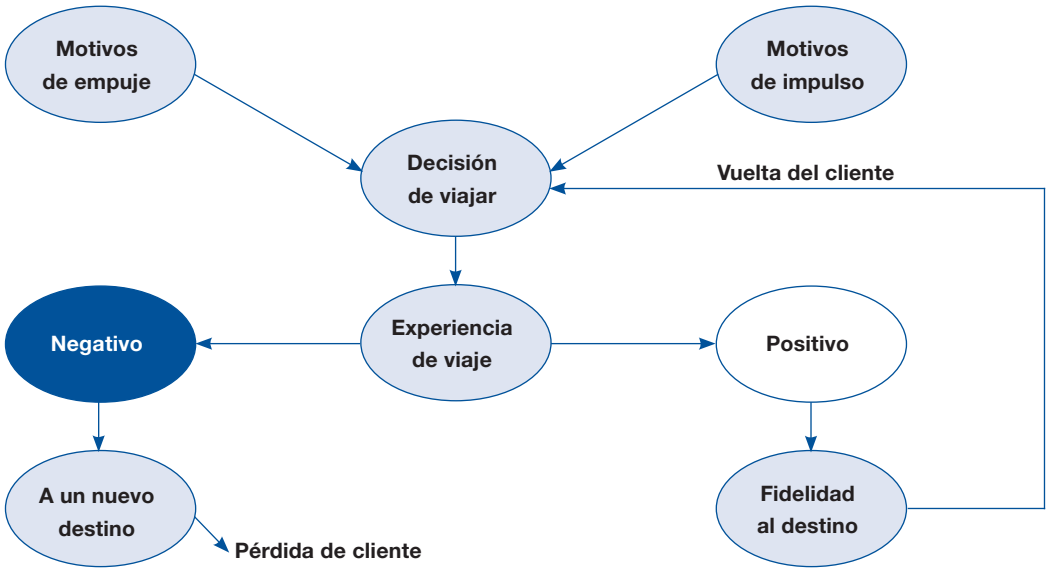
9 Buhalis, D. y Darcy, S. (2012), *Best Practice in Accessible Tourism – Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*, Channel View Publications, Reino Unido.

1. Una comprensión de los factores socio económicos de las personas con discapacidad o las personas mayores a la hora de participar en viajes y turismo.
2. Un segundo factor es la oportunidad de viajar; aquí es necesario entender la incidencia de cada fase de la experiencia del visitante, donde cada elemento del viaje debe tratarse coordinadamente para asegurar la satisfacción del visitante. Los puntos clave son, el acceso a la información, los procedimientos y métodos de reserva, el viaje al destino, y la estancia.
3. Un tercer factor clave es la identificación de problemas sociales, del entorno y los servicios los cuales en la práctica pueden suponer un coste adicional para el visitante. Esto incluye, por ejemplo, los modos de transporte accesible, las barreras en el entorno edificado e instalaciones turísticas en sí mismas, y también aspectos como el coste del alojamiento para aquellos con mayores niveles de exigencias en relación a la accesibilidad. La disponibilidad de asistencia y productos de apoyo pueden también ser un factor de ayuda u obstáculo. El personal formado o los asistentes profesionales pueden ser vitales para el viaje de muchos viajeros con alguna discapacidad o viajeros de más edad. Los elementos de servicio pueden incluir la disponibilidad de cuidado por parte de enfermeros, funciones médicas como diálisis de riñón, oxigeno médico, o información sobre hospitales más cercanos, doctores o fisioterapeutas, etc.

En relación a la decisión de viajar para las personas con necesidades de accesibilidad, se puede aplicar un modelo de “empuje-impulso” *(push-pull factors)* donde los factores de empuje (push factors) son internos; factores emocionales que inspiran a la gente a viajar y son los relativos a los posibles beneficios de visitar un destino. Los factores que empujan incluyen el deseo de viajar, descanso, relax, prestigio, salud y bienestar, aventura, interacción social, estancia en comunidad con la familia, etc.

Los factores de impulso *(pull factors)* incluyen el atractivo del destino, elementos naturales como playas o montañas, instalaciones para el recreo, atracciones culturales, oportunidades gastronómicas, entretenimiento y compras. Para asegurar una estancia inclusiva y accesible, el visitante debe experimentar las instalaciones, el transporte y los servicios como apropiados y adecuados en relación a sus necesidades de acceso. Esta experiencia intrínseca del turista es vital para el entendimiento del Turismo Accesible, más que la suma de medidas de accesibilidad que puedan estar presentes en un evento ofertado o no. Para los turistas con necesidades de accesibilidad, los motivos que les empujan a viajar incluyen las medidas de accesibilidad en cada eslabón en relación a sus necesidades individuales. La interacción entre los factores de empuje e impulso influencia la decisión de viajar. Estos factores motivadores junto con la experiencia de viaje (hacia, desde y en el destino), determinarán si el cliente desarrolla una fidelidad hacia el destino turístico o si la fidelidad se pierde por otro destino que reconozca sus necesidades.

Gráfico 7.2 **Cómo afectan los motivos de empuje e impulso en la decisión de viajar y el deseo de regreso o elección de otro destino**



Fuente: Buhalis, D. y Darcy, S. (2012), *Best Practice in Accessible Tourism – Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism,* Channel View Publications.

Los gestores de turismo deben desarrollar los enfoques adecuados y adquirir el conocimiento necesario para dar respuesta de modo positivo a este fenómeno comercial. Los modelos de negocio tienen que ajustarse para anticiparse a los cambios en la estructura de mercado y de aquellas demandas de acceso que están aún hoy día presentes y que continuarán en crecimiento en las próximas décadas.

Hacer la oferta turística accesible para todos debe ser visto como una oportunidad de oro más que un reto. Con esta perspectiva positiva, los negocios y destinos pueden ofrecer mayor calidad de servicio para incrementar de número de visitantes que precisan acceso y re-aprovechar la retribución incrementando fuentes de ingreso, mejorando la reputación y ofreciendo una mayor satisfacción al cliente.

Una de las obligaciones prioritarias es asegurar el acceso fácil y seguro a personas con discapacidad, seniors y otros ciudadanos con necesidades especiales, lo cual es un factor clave en el desarrollo de Turismo para Todos. Al margen de ser capaces de disfrutar los eventos deportivos o culturales, por ejemplo, estos visitantes, como cualquier otro, quieren encontrar un hotel adecuado, moverse con libertad y experimentar la vida de la ciudad, disfrutar de ir de compras, comer, ir a un concierto, visitar las atracciones o simplemente ser un turista.

Esta es una oportunidad para los responsables de la planificación de los destinos turísticos, para cumplir con la legislación y para hacer la ciudad accesible, atractiva y sostenible para los ciudadanos, dando la bienvenida a todo tipo de turistas.

7.7 El turismo es internacional

Es obvio que viajar y hacer turismo supone a menudo cruzar fronteras nacionales. Esto puede suponer dificultades específicas para el visitante con discapacidad. Un visitante extranjero con una discapacidad, en algunos casos, se puede encontrar con que se le deniega la entrada a los atractivos turísticos, que no se apliquen los precios reducidos que se aplican a los ciudadanos locales o que puedan tener que pagar una extra por un asistente personal, aunque las personas con discapacidad del país que provee la oferta no estén obligadas a costear ese gasto. Por otro lado, es cierto que a veces encontramos el caso contrario, como en Italia, por ejemplo, donde los usuarios de sillas de ruedas pueden tener acceso prioritario en los museos y la entrada es incluso gratis para ellos y un asistente.

A algunos turistas en sillas de ruedas y con dificultades para caminar se les ha negado el uso de equipos tales como ascensores en ferris o entrada a las atracciones y monumentos sobre la base de que no disponen de la identificación de discapacidad emitida por las autoridades nacionales.

En cuanto al transporte local en las ciudades, traslados al aeropuerto y, a otros destinos, la falta de una identificación nacional de personas con discapacidad u otros requisitos puede impedir que los visitantes con discapacidad puedan hacer uso de los servicios tales como minivans accesibles. En esos casos las únicas alternativas son vehículos de alquiler de privados y esto puede dar lugar a precios exorbitantes, en comparación a los taxis regulares.

La cultura, la legislación y las prácticas pueden variar pero cualquiera que sea la situación, la norma es que la información apropiada, como mínimo, debería estar disponible en oficinas de información turística, Internet, lugares de celebración de eventos específicos o puntos de prestación de los servicios turísticos.

Otros obstáculos más importantes y mencionados con anterioridad, se encuentran en las actitudes de algunos proveedores y personal hacia la discapacidad. Casi siempre, las actitudes negativas son el resultado de la falta de conocimiento y la incertidumbre sobre la manera de atender las necesidades de estos clientes. La manera de abordar estas barreras es mejorar las habilidades y la formación práctica con las personas con discapacidad. Muchas empresas han tenido éxito implementando una mejor atención al cliente, el pilar central de las mejoras de accesibilidad, con resultados excepcionales.

Invertir en Turismo Accesible tiene numerosas ventajas. Unido a los obvios beneficios mencionados al principio de este capítulo, podemos añadir los siguientes:

- beneficia a todo el mercado, no sólo a las personas con discapacidad,
- amplia las oportunidades de mercado para un destino o negocio,
- mejora la competitividad y ayuda a la diferenciación,
- mejora la calidad de la experiencia del viaje y la calidez en la bienvenida,
- incrementa las oportunidades de fidelizar el destino y de que sea recomendado,
- afianza la viabilidad a largo plazo y la sostenibilidad financiera de negocios y destinos (en términos de trabajo e ingresos),
- impulsa un enfoque inclusivo del desarrollo, reflejando una responsabilidad social y
- contribuye al orgullo cívico de la comunidad que habita el destino.

Bibliografía general para los módulos I a V

Acces Turismo, International Consulting (2008), *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español,* Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Turismo, Madrid (en línea), disponible en: http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf (15-12-2014).

Alonso López, F. y **Dinares Quera,** M. (2006), *El hotel accesible – Guía para su diseño, organización y gestión,* Colección Manuales y Guías, Serie Servicios Sociales, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, Madrid (en línea), disponible en: www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf (15-12-2014).

American with Disabilities Act (2010), *ADA Standards for Accessible Design,* U.S. Department of Justice, Washington (en línea), disponible en: www.ada.gov/regs2010/2010ADAStandards/2010ADAStandards_prt.pdf (15-12-2014).

Asia-Pacific Economic Cooperation – Tourism Working Group (2003), *Best Practices in Tourism Accessibility for Travellers with Restricted Physical Ability,* Singapur (en línea), disponible en: www.accessibletourism.org/resources/11_best_practices_toursim_apec_en.pdf (15-12-2014).

Aslaksen, F. et al. (1997), *Universal Design: Planning and Design for All,* Cornell University ILR School, The Norwegian State Council on Disability, Oslo (en línea), disponible en: http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1329&context=gladnetcollect (15-12-2014).

Atout France (2009), *Adapter offre touristique aux hándicaps – Étude de marché : la population des personnes en situation de handicap et l›offre touristique française,* Paris.

Barbeau, L.-P. (2011), *Study on the Behaviours and Attitudes of People with a Physical Disability with Respect to Tourism, Culture and Transportation in Québec,* Kéroul, Montreal (en línea), disponible en: www.keroul.qc.ca/DATA/ETUDE/6_en~v~study-on-the-behaviours-and-attitudes-of-people-with-a-physical-disability-with-respect-to-tourism-culture-and-transportation-in-quebec-2011-highlights-4-pages-.pdf (15-12-2014).

Bi, Y., **Card,** J.A. y **Cole,** S.T. (2007), 'Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers with Physical Disabilities', *International Journal of Tourism Research,* 9 (3), pp. 205–216, John Wiley & Sons, Ltd. (en línea), disponible en: https://mospace.umsystem.edu/xmlui/bitstream/handle/10355/4537/research.pdf?sequence=3 (15-12-2014).

Brinckmann, W.E. y **Wildgen,** J.S. (2003), 'Desafíos para los estudiosos del turismo: La construcción de la "sociedad inclusiva" y del "turismo accesible"', *Cuadernos de Turismo,* 11, pp. 41–58 (en línea), disponible en: www.redalyc.org/articulo.oa?id=39801103 (15-12-2014).

Buhalis, D. et al. (2005), *Accessibility market and stakeholder analysis,* OSSATE, University of Surrey, Guildford (en línea), disponible en: www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf (15-12-2014)

Buhalis, D. et al. (2008), 'Enabling Access to Tourism Through Information Schemes', *Annals of Tourism Research,* 35 (1), pp. 189–210, University of Surrey, Guildford.

Buhalis, D. y Darcy, S. (2010), *Accessible Tourism – Concepts and Issues*, Channel View Publications, Bristol.

Buhalis, D., Darcy, S. and Ambrose, I. (2012), *Best Practice in Accessible Tourism – Inclusion*, *Disability, Ageing Population and Tourism*, Channel View Publications, Bristol.

Buj, C. (2010), *Paving the way to accessible tourism,* International Centre for Responsible Tourism, Leeds Metropolitan University (en línea), disponible en: http://turismo-sostenible.net/Paving%20the%20way%20to%20accessible%20tourism-Carlos%20Buj.pdf (15-12-2014).

Catena, D. et al. (2004), *Promotion and Marketing of Accessible Tourism Products,* EU.FOR.ME Project (en línea), disponible en: www.euforme.net/css/uk/project_work/promotion.pdf (15-12-2014).

Center for Universal Design (2006), *Universal Design Principles,* NC State University, Raleigh.

Centi, S. et al, (2004), *Accessible Tourism Product,* EU.FOR. ME Project (en línea), disponible en: www.euforme.net/css/uk/project_work/product.pdf (15-12-2014).

Comisión Europea (1996), *Por una Europa accesible a turistas con discapacidades. Manual de la Industria del Ocio,* Dirección General XXIII Unidad Turismo.

Comisión Europea (2001), *Disability and Social Participation in Europe,* Eurostat (en línea), disponible en: http://ec.europa.eu/health/reports/docs/disability_en.pdf (15-12-2014).

Comisión Europea (2002), *Derechos y Obligaciones de los Viajeros Internacionales,* Dirección General de Energía y Transporte.

Comisión Europea (2006), *The Build-for-All Reference Manual,* Info-Handicap and the "Build-for All" project.

Comisión Europea (2013), *European Tourism Indicator System Toolkit.*

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (2005), *Facilities for Disabled Person – Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para Todas las Personas,* Colección: cermi.es, CERMI (en línea), disponible en: www.feaps.org/programas/documentos/turismo_accesibleCERMI.pdf (15-12-2014).

Community Based Rehabilitation Development and Training Centre (2000), *The Bali Declaration on Barrier-free Tourism for People with Disabilities,* CBRDTC/ESCAP, Bali.

Darcy, S. (1998), *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability,* Tourism New South Wales, University of Technology, Sydney.

Darcy, S. (2006), *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism*, Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre, Gold Coast.

Darcy, S. et al. (2008), *Technical Report 90042*: *Developing Business Cases for Accessible Tourism*, Sustainable Tourism Cooperative Research Centre, Gold Coast.

Darcy, S. y **Dickson,** T. (2009), 'A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences', *Journal of Hospitality and Tourism Management,* 16 (1), pp. 32–44, Cambridge University Press, Australia.

Domínguez, T. (2009), *Marketing turístico para personas con discapacidad – El producto turístico accesible,* tesis doctoral, Universidad de Vigo.

European Network for Accessible Tourism (2008), *Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe – December 2007,* ENAT, Atenas (en línea), disponible en: www.accessibletourism.org/resources/enat_study-2_services_and_facilities_en.pdf (15-12-2014).

European Network for Accessible Tourism y **Fundación ONCE** (2008), *Rights of Tourists with Disabilities in the European Union – December 2007, Working together to Make Tourism in Europe Accessible for All,* ENAT, Atenas (en línea), disponible en: www.accessibletourism.org/resources/enat_study_1_rights_final_en.pdf (15-12-2014).

Fernández Alles, M.T. (2009), '*Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico'.* Entelequia. Revista Interdisciplinar, 9, primavera 2009, pp. 211-224 (en línea), disponible en: www.eumed.net/entelequia/pdf/2009/e09a11.pdf (15-12-2014).

Foro Europeo de Discapacidad (2011), *The Freedom Guide – Paving the Way towards Free Movement for Persons with Disabilities,* EDF, Bruselas (en línea), disponible en: http://cms.horus.be/files/99909/MediaArchive/library/FreedomGuide.pdf (15-12-2014).

Fraiz Brea, J.A., **Alén Gonzales,** E. y **Domínguez Vila,** T. (s.f.), *La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos,* Departamento de Organización de Empresas y Marketing, Universidad de Vigo, Vigo (en línea), disponible en: www.esade.edu/cedit/pdfs/papers/pdf3.pdf (15-12-2014).

Fundación ACS y **Fundación ONCE** (2006), *Turismo para todos – Desde la accesibilidad a la excelencia,* Fundación ACE, Fundación ONCE, Madrid.

Fundación ONCE (2007), *Bares y Restaurantes Accesibles para todas las personas,* Fundación ONCE, Madrid (en línea), disponible en: www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/ocioycultura/turismo/Documents/BARESYRESTAURANTES1.pdf (10-12-2014).

Fundación ONCE (2010), *II Congreso Internacional de Turismo para Todos ENAT 2007 – Libro de Actas,* Fundación ONCE, Madrid.

Fundación ONCE (2011), *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo,* Fundación ONCE, Madrid (en línea), disponible en: www.fundacononce.es.

Fundación ONCE (2013), *III Congreso Internacional de Turismo para Todos, ENAT 2010 – Libro de Actas,* Fundación ONCE, Madrid.

Fundación ONCE y **Vía Libre** (2009), *Estudio de los requisitos de accesibilidad en las normas de calidad en el turismo europeo,* Fundación ONCE, Madrid.

González, D. y **García-Ochoa,** F. (s.f.), *Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística,* Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Madrid (en línea), disponible en: http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Decalogo_Buenas_Practicas_Accesibilidad_Turistica.pdf (10-12-2014).

González, D. y **García-Ochoa,** F. (s.f.), *Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística. Destinos y Recursos Culturales y Naturales.* Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Madrid (en línea), disponible en: http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Decalogo_de_Buenas_Practica_2.pdf (10-12-2014).

González, D. y **Marcos,** D. (2003), *Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos,* CERMI, Colección: cermi.es, 4, CERMI, Madrid.

Harris Interactive Market Research (2005), *Research among adults with disabilities – travel and hospitality*, Open Doors Organization, Chicago.

Harrop, A. y **O'Brien,** A. (2004), *Guestability: Signposts to accommodating people of all ages and abilities*, Independent Living Centre of Western Australia, Perth (en línea), disponible en: www.tourism.wa.gov.au/Publications%20Library/Access%20all%20Areas/Access%20Signposting.pdf.

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2010), *Vacaciones para Personas Mayores. Un Programa con Grandes Beneficios,* Ministerio de Sanidad y Política Social, IMSERSO, Madrid (en línea), disponible en: www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/pdf-vacacionespersonasmayores.pdf (10-12-2014).

Instituto Nacional de Estadística (2008), *Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia* (EDAD), INE, Madrid.

International Congress on Inclusion by Design (2001), *The Montreal International Declaration on Inclusion,* International Congress on Inclusion by Design, Montréal, (en línea), disponible en: www.sustainable-design.ie/arch/2001MontrealDeclarationeng.pdf (15-12-2014).

International Organization for Standardization (s.f.), *ISO 21542:2011 – Building construction – Accessibility and usability of the built environment,* ISO (en línea), disponible en: www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:21542:ed-1:v1:en .

Istituto Italiano per il Turismo per Tutti (2010), *Viaggiare senza limiti: il turismo per tutti in Europa.*

Jackson, R., **Strauss,** R. y **Howe,** N. (2009), *El Desafío Del Envejecimiento en América Latina – Demografía y Políticas Previsionales en Brasil, Chile y México,* Centro de Estudios Estratégicos e Internacionales, Washington, D.C. (en línea), disponible en: www.csis.org/files/media/csis/pubs/090324_gai_spanish.pdf.

Kéroul (2001), *A Growth Market – Behaviours of Tourists with Restricted Physical Abilities in Canada,* Kéroul, Montréal (en línea), disponible en: www.keroul.qc.ca.

Kéroul (2011), *Study on the Behaviours and Attitudes of People with a Physical Disability with Respect to Tourism, Culture and Transportation in Québec – 2011 Highlights,* Kéroul, Montréal (en línea), disponible en: www.keroul.qc.ca.

McDougall, L. (1998), 'Aging baby boomers and domestic travel in the 21st century', *Communique Canada's Tourism Monthly,* Canadian Tourism Commission, Ottawa, 3, p. 15 (en línea), disponible en: www.publications.gc.ca/site/archivee-archived.html?url=http://www.publications.gc.ca/Collection-R/Statcan/87-003-XIE/0039887-003-XIB.pdf (15-12-2014).

Metts, R., (2004) *Discapacidad y desarrollo documento de antecedentes preparado para la reunión de la agenda de investigación sobre discapacidad y desarrollo,* Banco mundial, Washington, D.C.

Millán, M. (2010), *Turismo Accesible/Turismo para Todos, un Derecho ante la Discapacidad,* Escuela Universitaria de Turismo, Universidad de Murcia.

Ministerio de Turismo, Italia (2010), *Manifesto del Turismo Accessibile,* Ministerio de Turismo, Roma (en línea), disponible en: www.accessibletourism.org/resources/il-manifesto-it-2.pdf (10-12-2014).

MIT! Make it accessible! (2011), *Guide to Accessible Tourism* (en línea), disponible en: www.mit-makeitaccessible.eu/MIT%20Make%20it%20accessible%20-%20Guidelines%202011%20(EN).pdf.

Morelli, L. et al. (2004), *Accessible Destination,* EU.FOR.ME Project.

Neumann, P. y **Reuber,** P. (2004), *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*. study commissioned by the Federal Ministry of Economics and Technology and Federal Ministry of Economic and Labour, Berlin.

Olympic Co-ordination Authority (1999, 3rd ed.), *Access Guidelines,* Sydney Olympic Co-ordination Authority.

Organización de las Naciones Unidas (2003), *Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region,* Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UN ESCAP), Nueva York (en línea), disponible en: www.addc.org.au/documents/resources/barrier-free-tourism-for-people-with-disabilities-in-the-asian-and-pacific-region_1062.pdf (15-12-2014).

Organización de las Naciones Unidas (2006), *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad,* ONU, Nueva York (en línea), disponible en: www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf (15-12-2014).

Organización de las Naciones Unidas (2010), *Including the rights of persons with disabilities in United Nations programming at country level – A Guidance Note for United Nations Country Teams and Implementing Partners,* ONU, Nueva York.

Organización de las Naciones Unidas (2010), *Vigilancia del Cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – Guía para los Observadores de la situación de los Derechos Humanos,* ONU, Nueva York y Ginebra.

Organización Mundial de la Salud (1997), *International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps (ICIDH),* OMS, Ginebra.

Organización Mundial de la Salud (2007), *Global Age-friendly Cities Guide,* OMS, Ginebra.

Organización Mundial de la Salud (2011), *Informe de la OMS sobre personas con discapacidad,* OMS, Ginebra.

Organización Mundial del Turismo (1980), *Declaración de Manila,* OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (1991), *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90,* OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (1995), *Panorama 2020,* OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (1999), *Código ético mundial para el turismo,* OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (2001), *Cooperación entre sectores público y privado,* OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (2005), *Hacia un turismo accesible para todos,* OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (2009), *Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos*, OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (2012), *Barómetro OMT del turismo mundial*, OMT, Madrid.

Pérez, V. et al. (2012), *Manual de buenas prácticas sobre turismo accesible,* Instituto de Biomécanica de Valencia, Valencia.

Queensland Office of Ageing (1998), *Not over the hill, Just enjoying the view – A close-up look at the seniors market for tourism in Australia,* Seniors Card Tourism Scheme, Office of Ageing, Department of Families, Youth and Community Care, Brisbane.

Rains, S. (2004), *Universal Design and the International Travel & Hospitality Industry,* Paper presented at the Designing for the 21st Century III, 7–12 December 2004, Rio de Janeiro.

Rains, S. (2009), *Inclusive Tourism: Participant/Observer Notes on the Global Paradigm Shift Toward Solutions*.

Rhodda, S. (2007), *Tourism for Visitors to New Zealand with Mobility Problems – A West Coast Perspective*, Tai Poutini Polytechnic, Greymouth.

Schalock, R. y **Verdugo** M. A. (2007), *El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual,* Hustings college (Estados Unidos de América) y Universidad de Salamanca (INICO) (España).

Secretaría General de Turismo (2001), *Manual de Accesibilidad Hotelera*, Secretaría General de Turismo, Madrid.

Secrétariat d'État au Tourisme (2001), *Label Tourisme & Handicap,* Ministère de l'Équipement des Transportes et du Logement, Paris,

Sniadek, J. (2006), *Age of seniors A a challenge for tourism and leisure industry.* Escuela universitaria de Educación física, Poznań (en línea), disponible en: www.wbc.poznan.pl/Content/61372/Sniadek_REV.pdf (10-12-2014).

Soret, P. y **Cabal,** V. (2008), *Manual para la Organización de Congresos y Ferias para Todos,* Predif, Madrid.

Sustainable Tourism Cooperative Research Centre (2008), *Accessible Tourism – Challenges and Opportunities,* CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd., Griffith University, Queensland (en línea), disponible en: www.crctourism.com.au/BookShop/BookDetail.aspx?d=632 (15-12-2014).

Toerisme Vlaanderen (2001), *Tourism for All in the European Union: Status Report on Tourist Accommodation Accessibility Schemes in Europe,* Bruselas.

Tóth, G. y **Dávid,** L. (2010), 'The Connection Between Accessibility and Tourism', *Delhi Business Review*, Delhi (en línea), disponible en: www.delhibusinessreview.org/v11n1/v11n1h.pdf (10-12-2014).

Unión Europea (2012), *Accessibility planning and resource guide for cultural Administrators,* Bruselas.

van Horn, L. (2007), *Disability Travel In The United States – Recent Research And Findings,* Open Doors Organization, Chigaco.

Vignuda, J.-L. (2001), *Promotion of Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region,* United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP), Tokyo (en línea), disponible en: www.addc.org.au/documents/resources/barrier-free-tourism-for-people-with-disabilities-in-the-asian-and-pacific-region_1062.pdf (10-12-2014).

Walsh, C.J. (2004), *Rio de Janeiro Declaration on Sustainable Social Development, Disability & Ageing,* Rio de Janeiro (en línea), disponible en: www.sustainable-design.ie/sustain/DeclarationRio2004_SocialDevelopment_Disability_Ageing.pdf (10-12-2014).

Westcott, J. y **Unión Europea** (2005), *Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad,* Comisión Europea, Bruselas.

Webgrafía (a fecha 06-12-2014)

Accessible Tourism Research, blogspot:
http://accessibletourismresearch.blogspot.com.es/2010_01_01_archive.html
http://accessibletourismresearch.blogspot.com.es/2010/01/towards-definition-of-accessible.html
http://accessibletourismresearch.blogspot.com.es/2010/01/travel-patterns-of-people-with.html

European Disability Forum:
www.edf-feph.org/Page_Generale.asp?DocID=13855&thebloc=29268

European Network for Accessible Tourism (ENAT):
www.accessibletourism.org

Europe for All:
www.europeforall.com/home.seam

International Air Transport Association (IATA):
www.iata.org
www.iata.org/publications/airlines-international/april-2012/Pages/accessibility.aspx

Rolling Rains Report:
www.rollingrains.com/2012/07/disability-statistics-in-the-us.html

Sydney for All:
www.sydneyforall.com/

The European Accessible Tourism Directory:
http://pantou.org

United Nations Enable:
www.un.org/disabilities/default.asp?id=1515

Web Accessibility Initiative:
www.w3.org/WAI/WCAG1AA-Conformance.html.es

World Programme of Action Concerning Disabled Persons, part 2:
www.un.org/disabilities/default.asp/documents/specialrapporteur/images/www.disstudies.org/default.asp?id=24

World Tourism Organization (UNWTO):
www.unwto.org
http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism

9 789284 416479

La Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo especializado de las Naciones Unidas, es una organización internacional con un papel central y decisivo en la promoción y el desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Constituye un foro mundial para cuestiones de política turística y una fuente útil de conocimientos en materia de turismo. En la actualidad está integrada por 156 países, seis territorios, dos observadores permanentes y más de 400 Miembros Afiliados.

La Fundación ONCE tiene como objetivos principales la formación y el empleo para personas con discapacidad y la accesibilidad universal, promoviendo la creación de entornos, productos y servicios globalmente accesibles. Trabajamos en pos de la eliminación de barreras en los ámbitos de cultura, ocio y turismo, así como la sensibilización de la sociedad a través de publicaciones y la organización de Jornadas Internacionales de Turismo para Todos.

ENAT – La Red Europea para el Turismo Accesible – es una asociación sin ánimo de lucro que une a las organizaciones e individuos del sector privado, púbico y no-gubernamental. Nuestra misión es hacer accesibles los destinos, productos y servicios turísticos en el ámbito europeo para todos los visitantes, apoyando a la vez la promoción de un turismo inclusivo y accesible a escala global.

UNWTO

Organización Mundial de Turismo

Capitán Haya 42, 28020 Madrid, Spain
Tel: (34) 91 567 81 00 / Fax: (34) 91 571 37 33
omt@UNWTO.org / www.UNWTO.org