



Facultad de Turismo
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

GRADUADO/A EN TURISMO

TRABAJO FIN DE GRADO

Turismo accesible: una apuesta para la diferenciación


Realizado por:

Teresa Inés García Martín

Dirigido por:

D^a María Isabel Turci Domingo

El alumno, abajo firmante, declara que el presente trabajo es original y que se han citado debidamente las fuentes utilizadas

Fdo.: 

MÁLAGA, septiembre de 2018

TÍTULO Turismo accesible: una apuesta para la diferenciación

TÍTULO en inglés Accessible tourism: a chance for distinction

PALABRAS CLAVE: *Discapacidad, accesibilidad, diseño universal, turismo accesible.*

PALABRAS CLAVE en inglés: Disability, accessibility, design for all, accessible tourism

RESUMEN:

El incremento de la práctica del turismo en nuestra sociedad en los últimos años, no se ha visto reflejado en el colectivo de personas con discapacidad de igual manera. El derecho de estas personas a disfrutar de la actividad turística y el negocio que supone para el sector turístico este segmento, no han tenido aún la repercusión deseada en una oferta accesible en toda la cadena de valor turística. Sin embargo, para las empresas que han mostrado mayor sensibilidad o visión de negocio al respecto, la apuesta por la accesibilidad se ha convertido en una ventaja que las diferencia de sus competidoras.

Con este trabajo pretendemos mostrar el turismo accesible como modelo de negocio y factor diferenciador entre empresas. Para ello revisamos conceptos y normativa sobre discapacidad, estudiamos el perfil y la oferta dirigida al turista con discapacidad y mostramos ejemplos de prácticas accesibles que proporcionan valor añadido en turismo.

ÍNDICE

Capítulo 1	Introducción.....	1
1.1.	Objetivos	2
1.1.1.	Desarrollo del trabajo.....	2
1.2.	Metodología.....	3
Capítulo 2	Marco conceptual	5
2.1.	Discapacidad.....	5
2.2.	Accesibilidad	6
2.2.1.	Accesibilidad universal.....	6
2.3.	Diseño universal o diseño para todos.....	7
2.4.	Turismo accesible	7
Capítulo 3	Normativa reguladora.....	9
3.1.	Normativa internacional.....	9
3.2.	Normativa comunitaria.....	11
3.3.	Normativa estatal	12
3.4.	Normativa con referencia a Andalucía.....	14
3.5.	Normativa referida al término municipal de Málaga	15
Capítulo 4	Turismo accesible: la demanda.....	15
4.1.	El perfil del turista con discapacidad	15
Capítulo 5	Oferta en webs del turismo accesible.....	20
5.1.	PREDIF	20
5.1.1.	Plataforma TUR4all.....	21
5.1.2.	Distintivo de turismo accesible TUR4all.....	22
5.2.	Discapnet	22
5.3.	Fundación ONCE	22
5.4.	Foros y blogs.....	23
Capítulo 6	Cadena de valor accesible: factor diferenciador	26
6.1.	Ejemplos de buenas prácticas.....	27
6.2.	Compromiso de la empresa: RSC.....	31
Capítulo 7	Conclusiones.....	32
Capítulo 8	Bibliografía	34

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

El desarrollo experimentado en la industria turística en los últimos años unido a una mayor competitividad obligan a las empresas del sector a buscar estrategias que consigan proporcionarle ventajas competitivas sobre las demás. Nuevos perfiles de clientes y productos para satisfacer las expectativas y necesidades de una demanda cada vez más concienciada del entorno que le rodea pueden ser la clave que permita a dichas empresas un mejor posicionamiento.

El colectivo de personas con discapacidad es un segmento a tener en cuenta. Su creciente número, disponibilidad de viajar fuera de temporada, mayor gasto efectuado, viajar normalmente acompañado y porque es un derecho que aún muchos no consiguen ejercer son factores que pueden hacer del turismo accesible este elemento diferenciador.

Facilitar la accesibilidad en la práctica del turismo a dicho colectivo supone cumplir con la normativa vigente sobre accesibilidad, aplicando al mismo tiempo los principios del diseño universal en toda la cadena de valor que comprende la realización de la actividad por el turista.

Para ello, es necesaria la colaboración entre las administraciones implicadas en la gestión turística y la iniciativa privada. Por parte de la administración, la promoción, el diseño y mejora de infraestructuras, recursos turísticos y establecimientos de ocio públicos para que sean accesibles al mayor número de personas. Por parte del sector privado, un mayor conocimiento del turista con discapacidad y sus necesidades que le permitan aplicar con éxito la accesibilidad en sus productos y servicios.

El interés de las administraciones con competencias en turismo por la accesibilidad se manifiesta en planes estratégicos y promociones de la oferta a través de webs institucionales.

A nivel estatal, la Secretaría de Estado de Turismo en colaboración con el sector privado y asociaciones representativas de personas con discapacidad desarrolla el Programa de Accesibilidad Turística para el fomento del turismo accesible, incluido en el Plan de Turismo Español Horizonte 2020. En el portal de turismo de TURESPAÑA, organismo dependiente de dicha Secretaría, la sección Turismo Accesible ofrece amplia información de destinos, establecimientos, actividades y ofertas de ocio accesibles.

En nuestra Comunidad, la preocupación institucional por el turismo accesible queda reflejada en normativas como la Ley de Turismo de Andalucía, y en planes elaborados por la Consejería de Turismo y Deporte como el III Plan

de Calidad turística 2014 – 2020 cuyo objetivo es el “desarrollo turístico basado en la calidad, accesibilidad y sostenibilidad”, y en el cual la accesibilidad se contempla como uno de los programas específicos de actuación (Secretaría General para el turismo, s.f.). La Consejería ha publicado también una guía de Destinos Turísticos Accesibles donde se da información sobre la accesibilidad de distintos recursos analizados en las 8 provincias andaluzas. En la guía se incluyen recomendaciones y actuaciones para mejorar la accesibilidad en toda la cadena de valor de los destinos turísticos.

Aunque hay un creciente número de empresas turísticas que han hecho de la accesibilidad su imagen de marca, las actuaciones realizadas por el sector privado para favorecer la accesibilidad en turismo no son la práctica común y en muchas ocasiones no han sido afortunadas. Existe desconocimiento sobre quiénes forman la demanda del turismo accesible y de cuáles son sus prioridades. Es necesario conocer las características de la demanda y sus necesidades específicas como primer paso para facilitarles la práctica del turismo. Y asumir las actuaciones que sean necesarias para fomentar el turismo accesible como una inversión en calidad y como una forma de garantizar una experiencia positiva al turista, con o sin discapacidad.

1.1. OBJETIVOS

En este trabajo se intenta dar una visión general de las actuaciones a tener en cuenta para que la práctica del turismo pueda ser accesible a las personas con discapacidad y que supongan un factor de diferenciación para las empresas y destinos. Para ello, consideramos fundamental dar a conocer y entender los conceptos relacionados con la discapacidad y la accesibilidad que nos permitan identificar las necesidades de estos turistas y sobre qué factores actuar. Estudiamos la normativa que protege los derechos de las personas con discapacidad y que obliga a su cumplimiento por las empresas del sector. Definimos qué personas forman parte de este segmento, qué las caracteriza y cómo se canaliza la oferta dirigida a ellas. E incluimos actuaciones por parte de empresas y gestores de destinos turísticos que son ejemplos de buenas prácticas para facilitar el turismo accesible y que marcan la diferencia respecto a sus competidoras.

1.1.1. Desarrollo del trabajo

Capítulo 1- Introducción. En este primer contacto con el turismo accesible nos referimos a la importancia del segmento al que va dirigido y exponemos las implicaciones que en el desarrollo del mismo tienen la administración pública y el sector privado.

Capítulo 2- Marco conceptual. Para comprender y conocer qué es la accesibilidad en turismo debemos conocer primero la terminología que lo

define. Este conocimiento previo permitirá realizar actuaciones en la cadena de valor que no defrauden las expectativas del turista con discapacidad.

Capítulo 3- Normativa reguladora. De igual modo, conocer la normativa vigente sobre accesibilidad permite, por un lado, hacer valer sus derechos ante la administración correspondiente a las asociaciones que representan a las personas con discapacidad; y por otro, permite comprobar qué grado de compromiso hay entre los sectores responsables de su implantación.

Capítulo 4- Turismo accesible: la demanda. En este apartado se pretende mostrar mediante los datos aportados la importancia del segmento de personas con discapacidad para el turismo accesible. Se incluyen ejemplos de actuaciones que no favorecen su desarrollo.

Capítulo 5- Oferta en webs del turismo accesible. Como su título indica, se ofrecen nombres de páginas webs de las asociaciones a las que suelen recurrir los turistas con discapacidad cuando desean obtener información y planificar su viaje. Las webs coinciden con las asociaciones que los representan y con los foros y blogs de viajeros que ofrecen información sobre los recursos turísticos visitados.

Capítulo 6- Cadena de valor accesible: factor diferenciador. En este capítulo se explica el concepto de cadena de valor y cómo el equilibrio entre todos los eslabones que la componen consigue que el turismo sea realmente accesible. Incluimos también el concepto de responsabilidad de la empresa turística respecto a la accesibilidad como elemento diferenciador.

Capítulo 7- Conclusiones. En este capítulo se hace una valoración de la información recopilada en este trabajo y propuestas para otros posibles trabajos.

1.2. METODOLOGÍA

El método para valorar la importancia de este segmento y la implicación de los actores que participan en la cadena de valor ha consistido en recopilar información a partir de afirmaciones realizadas por las principales asociaciones de personas con discapacidad en sus propias páginas webs. También a las razones expuestas en publicaciones que sobre turismo accesible ha realizado la Organización Mundial del Turismo: *Turismo accesible para todos: una oportunidad a nuestro alcance* (2016) y *Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas* (2014). En cuanto a la información institucional, se ha obtenido de las páginas oficiales de la Secretaría de Estado de Turismo y en las de la Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía. En ambos casos se ha tenido en cuenta que los planes seleccionados incluyeran la accesibilidad entre sus actuaciones prioritarias.

Definir conceptos como discapacidad, accesibilidad universal, diseño universal y turismo accesible, ha sido el comienzo que hemos considerado

oportuno para conocer las distintas discapacidades de las personas que forman la demanda a la que nos dirigimos y entender cuáles son las necesidades de estos turistas cuando deciden viajar. Para ello hemos acudido a las páginas de la Organización Mundial de la Salud y de asociaciones por la discapacidad como PREDIF, COCEMFE (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica) al considerar que son estas entidades las que mejor pueden definir estos conceptos. Así mismo, nos pareció interesante incluir los criterios DALCO del Comité Técnico de AENOR como ejemplo de actuaciones que favorecen la accesibilidad universal e incluir el modelo de prácticas turísticas accesibles de la ciudad de Ávila como ejemplo ilustrativo del concepto turismo accesible.

Entre la amplia normativa que regula los derechos de las personas con discapacidad, hemos intentado seleccionar aquella que de forma más directa puede influir en el derecho de estas personas a la práctica del turismo. Hemos hecho un recorrido por las recomendaciones y regulaciones que afectan a la accesibilidad en todos los aspectos de la vida, aunque priorizando las referidas a la accesibilidad en turismo. En el ámbito internacional, hemos tomado como punto de partida la Organización de Naciones Unidas, organismo que ha tenido gran influencia en la normativa vigente y continuado con las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo y las de la Europa Comunitaria para un turismo accesible. En nuestro país, hemos recopilado las normativas relacionadas con los derechos de las personas con discapacidad y la accesibilidad a nivel estatal y de comunidad autónoma y finalmente hemos hecho referencia a la normativa que de forma más directa influye en la accesibilidad de los recursos del destino que es la relativa al propio municipio de Málaga.

Una vez que hemos conocido los términos relacionados con la discapacidad y la accesibilidad, base de la estructura del turismo accesible, y la normativa reguladora de los derechos de estas personas, uno de los pilares que lo sustentan, hacía falta conocer el perfil del turista con discapacidad. Hemos aportado datos del número potencial de estos turistas, características que lo definen y dificultades que se le pueden plantear a la hora de viajar. La información se obtiene de varias fuentes: Informe mundial sobre discapacidad de la Organización Mundial de la Salud, nombrado en el estudio *Observatorio de la accesibilidad universal del turismo en España* de Fundación Once (2017), *Estrategia Europea sobre discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras* de la Comisión Europea, datos del INE e información del estudio *Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física* de PREDIF (2004).

Para la empresa turística es vital conocer como se organiza la información sobre recursos y destinos turísticos accesibles. Para ello se han estudiado las páginas webs en las principales plataformas representativas de personas con discapacidad. Hemos realizado una amplia valoración de PREDIF al ser una de las más influyentes y activas en la defensa del turismo accesible. Y también hemos querido mostrar ejemplos de como los propios

viajeros organizan esta información en algunos de los foros y blogs dedicados al turismo para personas con discapacidad.

El método seguido para explicar la cadena de valor y la importancia de que todos los eslabones que la forman sean accesibles y estén integrados, ha consistido en mostrar ejemplos de empresas y destinos que apuestan decididamente por la accesibilidad, aportando soluciones accesibles en sus productos y servicios y creando al mismo tiempo una imagen corporativa que las diferencia de otras empresas del sector. En el destino accesible Málaga, se tiene en cuenta la accesibilidad de los distintos recursos que forman la cadena de valor: alojamiento, restaurante, itinerario turístico y recurso natural. En el caso de Triana Viajes y Hoteles Native, mostramos las prácticas accesibles en la organización y desarrollo de viajes organizados en el caso de Triana Viajes; y en la accesibilidad a la información en el caso de Native Hoteles.

CAPÍTULO 2 MARCO CONCEPTUAL

2.1. DISCAPACIDAD

La Organización Mundial de la Salud define este concepto como escribimos a continuación:

Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Organización Mundial de la Salud, 2018).

Esta definición explica los distintos grados de discapacidad que pueden llevar a las personas que las padecen a situaciones de mayor o menor dificultad cuando se relacionan con su entorno social y físico. Pero en numerosas ocasiones estas dificultades no se deben tanto a la propia discapacidad que padezca la persona sino más bien a barreras externas a ellas. Barreras arquitectónicas principalmente pero también sociales, como la falta de comprensión de la discapacidad por desconocimiento o por falta de empatía.

Siguiendo con la nota descriptiva Discapacidad y Salud de la Organización Mundial de la Salud, “se calcula que más de mil millones de personas -es decir, un 15% de la población mundial- están aquejadas por la discapacidad en alguna forma” (Organización Mundial de la Salud, 2018).

Aunque estas cifras puedan parecer desorbitadas, el número de personas con discapacidad va en aumento debido, por un lado, al envejecimiento de la población y por otro al aumento de accidentes de tráfico, laborales o enfermedades crónicas o degenerativas. No podemos olvidar la cifra variable de personas que pueden formar parte de este grupo de personas en un momento determinado de sus vidas como son los niños, las mujeres embarazadas y las personas que se recuperan de alguna enfermedad o intervención quirúrgica.

2.2. ACCESIBILIDAD

Según COCEMFE en su web Observatorio de la Accesibilidad: “La accesibilidad es la cualidad de fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o en el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio” (COCEMFE, s.f.).

Esta forma de entender la accesibilidad va más allá de la búsqueda de una solución concreta a un problema concreto de discapacidad, para defender el derecho reconocido a las personas que la padecen a la igualdad de oportunidades y a una vida lo más autónoma posible.

Al concepto “clásico” de accesibilidad al entorno físico o a los medios de transporte, hay que añadir la accesibilidad a las TIC para personas con discapacidad, personas ciegas principalmente pero también personas con otro tipo de limitaciones, como uno de los principales medios para obtener información hoy en día y uno de los medios fundamentales de interacción social que puede ayudar a la integración y participación de estas personas en el ámbito social, laboral, cultural, de ocio, etc.

La accesibilidad no es una mera formalidad que deban cumplir las instituciones, las distintas administraciones, las empresas o la sociedad en general, es un compromiso real de hacer valer unos derechos y cumplir unas obligaciones que están recogidos ampliamente en normativas de ámbito internacional y nacional.

2.2.1. Accesibilidad universal

Relacionada con el concepto anterior, la accesibilidad universal hace referencia al modo de concebir los entornos, productos y servicios para que sean usados por las personas, con discapacidad o sin ella, de la forma más fácil y segura posible. Los entornos, productos y servicios que cumplan los requisitos de accesibilidad universal tendrán mayores posibilidades de ser aceptados y reconocidos por la población que, cada vez más, demanda actitudes y acciones socialmente más responsables y solidarias.

Para que cualquier organismo o empresa pública o privada pueda ser reconocido como universalmente accesible se valoran entre otros aspectos que cumpla los requisitos DALCO (Deambulación; Aprehensión; Localización;

Comunicación), definidos y recogidos por AENOR en UNE 170001-1 que detallan las características óptimas para el desplazamiento, la manipulación de objetos, señalización e iluminación para identificar lugares y objetos y para facilitar la comunicación visual, acústica o táctil (AENOR, 2007).

2.3. DISEÑO UNIVERSAL O DISEÑO PARA TODOS

Este concepto nace en los noventa de la valoración que el arquitecto Ronald L. Mace hace sobre la idea de “Accesibilidad Física Integral” (antecedente de lo que posteriormente se conocería como accesibilidad universal), que en años anteriores se había ido formando sobre la accesibilidad en edificios, el diseño urbano, el transporte y la comunicación. Se trata de siete características que debe cumplir el diseño para construir o crear productos y entornos evitando las barreras desde el inicio de forma que la accesibilidad sea posible para el mayor número de personas. Son las siguientes:

1. Uso equitativo: diseño útil y comerciable para personas con diversas capacidades
2. Flexibilidad en el uso: el diseño debe incorporar un amplio rango de preferencias individuales y capacidades
3. Uso simple intuitivo: fácil de entender, sin importar la experiencia del usuario, nivel de conocimientos, habilidades del lenguaje o nivel de concentración en el momento del uso.
4. Información perceptible: el diseño debe comunicar la información necesaria con eficacia al usuario, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo.
5. Tolerancia al error: el diseño debe minimizar los peligros y consecuencias adversas ante acciones accidentales o inintencionadas
6. Bajo esfuerzo físico: el diseño debe ser usado eficiente y cómodamente con el mínimo esfuerzo
7. Tamaño y espacio para el acceso y el uso: apropiados para el acceso, alcance, manipulación y uso sin importar el tamaño del cuerpo de la persona, la postura o la movilidad (COCEMFE, s.f.).

El diseño universal pretende dar un paso más en la integración de las personas con discapacidad ya que al diseñar teniendo en cuenta al mayor número de personas no hace distinción explícita para este colectivo. La sociedad en general se beneficia de una mayor comodidad en su entorno y actividades diarias.

2.4. TURISMO ACCESIBLE

Una de las definiciones que hemos escogido para explicar el turismo accesible es la que se recoge en el documento de la Organización Mundial del Turismo, *Turismo Accesible para Todos: una oportunidad a nuestro alcance*, y

que dice así: “El concepto turismo accesible hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal” (Organización Mundial del Turismo, 2016, p.6). Este concepto está asociado al de Turismo inclusivo o Turismo para todos que es aquel que diseña las actividades para que puedan ser realizadas “por todas las personas en igualdad de oportunidades, independientemente de sus condiciones físicas, sociales y culturales” (COCEMFE, 2017). Para que el Turismo sea inclusivo, primero tiene que ser accesible ya que este proporciona las condiciones óptimas para que las personas con discapacidad puedan tener seguridad y autonomía en la práctica del turismo.

Cualquier destino, servicio o producto turístico, que incluya entre sus prioridades la accesibilidad, estará dando pasos en la dirección adecuada para facilitar la práctica del turismo a miles de potenciales turistas que desearían poder hacerlo y que encuentran dificultades desde el mismo momento en que deciden realizar un viaje y en cualquiera de las etapas que comprenden la práctica turística. Desde la imposibilidad de acceder a la información porque esté en un formato que impida ser utilizada por personas con ciertas discapacidades o, porque, sencillamente no existe o no es acertada, hasta la dificultad para utilizar los medios de transporte, dificultad de acceso a establecimientos hoteleros, monumentos, museos o para participar en actividades de ocio que les gustaría realizar. Como se nos recuerda desde PREDIF¹ “el Turismo Accesible sólo existe cuando la accesibilidad se ha incorporado a toda la cadena de valor” (PREDIF, 2014).

Un ejemplo de compromiso por hacer que la práctica del turismo sea accesible es el de la ciudad de Ávila, que desde hace años viene desarrollando actuaciones encaminadas a facilitar la visita de la ciudad a personas con discapacidad. Estas actuaciones van desde proporcionar la información turística a través de medios adaptados para personas con distintas discapacidades a la programación de rutas y actividades que sean accesibles para todos. Este trabajo ha sido reconocido con importantes premios como el concedido en 2008 por el CERMI², en el que se reconoce al Ayuntamiento de Ávila su trabajo en favor de la accesibilidad universal; el Reina Sofía de Accesibilidad Universal a Municipios, que es el premio más importante que se concede en España sobre accesibilidad; y el concedido a la primera Ciudad Europea de la Accesibilidad por la Comisión Europea en 2011 (Ayuntamiento de Ávila, s.f.).

Es fácil comprobar que cuando todos los actores que intervienen en la creación de oferta turística tienen voluntad de trabajar con el objetivo de la accesibilidad como factor fundamental, la sociedad, el destino en general se beneficia. La calidad que supone la aplicación del diseño universal a los

¹ Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física

² Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad

productos y servicios turísticos hace que el uso y disfrute por sus destinatarios se vuelva mucho más cómodo y agradable. La comodidad y la experiencia positiva del turista pueden significar que quiera regresar, esto es, su fidelización.

Desearíamos terminar este apartado con una frase que refleja y resume lo que la accesibilidad significa y puede aportar en turismo:

«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 (Organización Mundial del Turismo, 2014).

CAPÍTULO 3 NORMATIVA REGULADORA

En este capítulo se hace un resumen de recomendaciones, directivas y normativas que a nivel internacional, nacional, autonómico o local han sido dictadas desde distintos organismos y administraciones públicas y que han significado un avance en el reconocimiento y obtención de derechos para las personas con discapacidad.

3.1. NORMATIVA INTERNACIONAL

Empezaremos por la **Organización de las Naciones Unidas** que es la institución que, desde la década de los 70, ha venido realizando actuaciones encaminadas a hacer visibles a las personas con discapacidad y a promover su integración plena en la sociedad. A través de dichas actuaciones, ha conseguido que muchos de los estados miembros se comprometan a actuar contra la discriminación de este colectivo y a promover la equiparación de sus derechos a los de las demás personas.

Declaración de los Derechos de los Minusválidos, diciembre de 1975, por la que se les reconoce los mismos derechos que a las demás personas en el ámbito social, laboral, económico, político, etc.

Declaración de 1981 *Año Internacional de las Personas con Discapacidad*, con el propósito de hacer participar a estas personas plenamente en la sociedad y de que esta tomara conciencia y se sensibilizara con los problemas y necesidades que conlleva la discapacidad.

Programa de Acción Mundial para la Personas con Discapacidad de 1982. Nacido a raíz de la declaración del año 1981, este programa intenta involucrar a los países miembros en “la prevención de la discapacidad, la rehabilitación y la igualdad de oportunidades” (Organización de Naciones Unidas, 2014) mediante la inclusión de la discapacidad en sus políticas nacionales. En este documento se hace ya una recomendación a todos los actores del sector turístico para que creen una oferta accesible para todos:

Las autoridades de turismo, las agencias de viaje, los hoteles, las organizaciones voluntarias y otras entidades que intervienen en la organización de actividades recreativas u oportunidades de viaje deben ofrecer sus servicios a todos, sin discriminar a las personas con discapacidad (Organización de Naciones Unidas, 2003-04, párrafo 134).

Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de 13 de diciembre de 2006 (ratificada por España en 2007 a través de la Ley 26/2011, de 1 de agosto), cuyo propósito es “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente” (Organización de Naciones Unidas, 2006). La firma de nuestro país de las propuestas acordadas en esta convención es un compromiso firme por avanzar en la supresión de barreras y es un referente para el desarrollo de normativas que tienen como objeto los derechos de las personas con discapacidad y la accesibilidad. En el artículo 30, en los apartados c y e se hace mención a la necesidad de tomar medidas por parte de los Estados miembros para garantizar la accesibilidad a instalaciones turísticas y al disfrute de servicios turísticos.

La **Organización Mundial del Turismo** ha jugado un importante papel en la promoción de medidas dirigidas a facilitar la práctica del turismo por todas las personas. La *Declaración de Manila* en 1980 expone la necesidad de desarrollar un turismo que tenga en cuenta, además de su valor económico como generador de riqueza y desarrollo para los países o su aspecto cultural, su aspecto social para facilitar a los ciudadanos menos favorecidos como jóvenes, personas mayores y minusválidos el derecho al descanso y a viajar (OMT, 2015).

En 1991 la OMT aprobó el documento *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90*³ en el cual se dan recomendaciones de cómo debe ser la información proporcionada al turista con discapacidad sobre el destino, producto o servicio turístico; sobre la necesidad de formación específica para el personal de establecimientos y actividades turísticas; y sobre requisitos que deben cumplir las instalaciones y lugares públicos visitados por el turista con discapacidad (Fundación Española ONCE, s.f.).

³ Este documento fue actualizado en 2005 con el nombre de “Hacia un Turismo accesible para todos”

En 1999 se publica el *Código ético mundial del turismo*. Se trata de una serie de principios que tienen como objeto principal el fomento y desarrollo de un turismo responsable y sostenible. En su artículo 7 se expresa que el derecho al turismo “debe ser fomentado y facilitado por las autoridades públicas a familias, jóvenes, personas mayores y personas con minusvalías” (Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo, 2014, p 222).

Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos (2009), en la que los Estados Miembros de la OMT “se comprometen a considerar todos los medios posibles de eliminar o reducir los obstáculos de naturaleza jurídica, financiera o técnica que no sean estrictamente indispensables al mantenimiento de la seguridad, la salud y el orden público” (Organización Mundial del Turismo, 2009, p.6) y donde se hace referencia a los desplazamientos turísticos de las personas con discapacidad.

Recomendaciones por un turismo accesible para todos (2013) que actualiza el documento publicado en 2005 *Hacia un turismo accesible para todos*.

3.2. NORMATIVA COMUNITARIA

Aunque no hay propiamente una legislación comunitaria en materia turística ya que esto corresponde a cada Estado miembro, desde la Unión Europea se dictan directivas cuyos objetivos son de obligado cumplimiento, aunque se permite a los Estados desarrollar su contenido de manera flexible y se emiten recomendaciones que no son vinculantes. En relación con el turismo, su actuación está más encaminada a promover acciones que fomenten la no discriminación y la accesibilidad.

Carta Europea de los Derechos Fundamentales y Convenio Europeo para la protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales. En ambos documentos están reconocidos los derechos de todas las personas y la no discriminación. Respecto al turismo expresa que “a los ciudadanos con discapacidades no debería negárseles el acceso a los beneficios y oportunidades derivados del ocio, los viajes y el turismo” (Unión Europea, s.f.a).

Tratado constitutivo de la Comunidad Europea. En su artículo 13 se refiere a la lucha “contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad o condición sexual” (Unión Europea, s.f.b).

El año 2003 fue declarado *Año Europeo de las personas con discapacidad* con objeto de concienciar y sensibilizar a la población sobre la discriminación que sufrían las personas con discapacidad. Se hizo también referencia a la discriminación en el ámbito turístico y “al fomento de buenas prácticas en el sector” (Unión Europea, s.f.c, p.10).

2007, Año Europeo de la Igualdad de Oportunidades para todos, cuyo objetivo era concienciar contra la discriminación e informar a los ciudadanos sobre sus derechos y obligaciones legales. Se publicaron en ese año los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo y ferroviario.

Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 5 de julio sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

Por una Europa accesible a turistas con discapacidades es un manual publicado por la Dirección General XIII (Unidad de Turismo) en 1996 que proporciona información a todas las personas que forman parte del sector turístico, sobre las personas con discapacidad desde el punto de vista de clientes.

El Dictamen del Comité Económico y Social Europeo *Por un turismo accesible a todas las personas y socialmente sostenible*, se publicó en 2003 con el objeto de implicar “a organizaciones de personas con discapacidad, autoridades europeas, gobiernos nacionales, administraciones regionales y locales y operadores privados del turismo” (Unión Europea, s.f. d, p 11) en la creación de una Europa accesible y sostenible en la práctica del turismo. Se trata de una serie de iniciativas que tratan de garantizar la accesibilidad y no discriminación a los servicios y productos turísticos para las personas con discapacidad.

3.3. NORMATIVA ESTATAL

La normativa a nivel estatal se refiere principalmente a los derechos de las personas con discapacidad y a la accesibilidad en términos generales. Sí podemos encontrar normativas que, de forma indirecta, pueden influir en el desarrollo de la actividad turística. Para encontrar normativa específica aplicada al turismo debemos remitirnos a las leyes autonómicas por ser el turismo competencia exclusiva de cada comunidad autónoma.

La Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI) 13/1982 de 7 de abril, fue la primera ley aprobada en nuestro país que regulaba los derechos de las personas con discapacidad y que se basaba en actuaciones que iban desde las prestaciones económicas y servicios, a las que propiciaban la accesibilidad y la inserción laboral.

Real Decreto 3250/1983, de 7 de diciembre, por el que se regula el uso de perros-guía para deficientes visuales, permitiendo el libre acceso a todo tipo de establecimientos, incluso hospitales, a las personas invidentes acompañadas de sus perros guía. Esta ley tiene su referente en el ámbito autonómico en la *Ley 5/1998 de 23 de noviembre*.

La Ley de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (LIONDAU) 51/2003 de 2 de diciembre, insiste en la lucha contra la discriminación y en favor de la

accesibilidad universal. Esta ley complementa la anterior porque, a pesar de los avances conseguidos con el desarrollo de medidas de acción positiva que proponía aquella, seguían dándose situaciones de desigualdad. También por la nueva forma de entender la discapacidad. Esto es, las barreras que se le presentan a las personas que la padecen no se deben exclusivamente a sus circunstancias personales. Existen además barreras físicas y actitudes discriminatorias creadas por la sociedad sobre las que hay que actuar al mismo tiempo.

Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, sobre “condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y las edificaciones” (Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, 2007). Con este Real Decreto se daba cumplimiento a los requerimientos contenidos en la ley LIONDAU sobre accesibilidad al entorno físico con un enfoque de diseño universal. Al mismo tiempo, esta norma pretendía establecer criterios de uniformidad sobre dicha materia para las Comunidades Autónomas con el objetivo de que no hubiera desigualdades entre unas y otras (las Comunidades Autónomas hasta entonces eran las únicas que habían desarrollado normativa sobre accesibilidad en los entornos urbanos, dándose distintos criterios de desarrollo y aplicación).

Ley 27/2007 de 23 de octubre, “por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas” (BOE, 2013). Esta ley tiene su referente en el ámbito autonómico en la *Ley 11/2011*, de 5 de diciembre.

Como hemos comentado en el apartado sobre definiciones, facilitar la accesibilidad no es un acto simplemente formal o voluntario, sino que es obligatorio en los ámbitos que la ley determina y cuyas infracciones están sancionadas y recogidas en la *Ley 49/2007* de 26 de diciembre, de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social es el texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, que incluye las tres leyes mencionadas anteriormente: Ley de Integración Social de los Minusválidos, Ley de Igualdad de Oportunidades no Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con Discapacidad y la Ley 49/2007 de 26 de diciembre de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, para cumplir con lo dispuesto en la Ley 26/2011 sobre aclaración y armonización de las mismas.

Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte por personas con discapacidad.

Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre sobre condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

El Consejo Nacional de la Discapacidad dependiente del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad es el organismo que a nivel estatal regula, promueve y controla normativas y acciones relacionadas con los derechos de las personas con discapacidad y en el cual tienen una gran representación y participación las asociaciones que las representan.

3.4. NORMATIVA CON REFERENCIA A ANDALUCÍA

Ley 1/1999 de 31 de marzo de atención a las personas con discapacidad en Andalucía, norma que pretende “asegurar una respuesta uniforme y coordinada de todos los sistemas públicos de protección social a la problemática de la discapacidad” (BOJA, 1999). La accesibilidad en las infraestructuras, en urbanismo, la edificación y el transporte se reguló a través del Decreto 293/2009, de 7 de julio, para adaptar el contenido de aquella a la nueva normativa estatal.

Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las personas con Discapacidad en Andalucía. Nace de la adaptación de la normativa autonómica a la Convención Internacional sobre los Derechos de los Discapacitados de la ONU que tuvo lugar en el año 2006.

Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. La ley tiene como uno de sus objetivos fundamentales según se cita en el artículo 1 “el impulso de la accesibilidad universal a los recursos y servicios turísticos, así como el acceso a la información en igualdad de condiciones” y en su artículo 21 sobre derechos de los usuarios a “recibir información sobre las condiciones de accesibilidad de recursos, servicios e infraestructuras turísticas” (BOJA, 2011).

En el *Decreto 47/2004*, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros se regula, en su artículo 42, la accesibilidad a los mismos con la obligación de disponer de un número determinado de habitaciones adaptadas a personas con discapacidad según el número total de habitaciones. Para facilitar la autonomía, “las habitaciones deberán disponer de las ayudas técnicas necesarias para que las personas discapacitadas puedan ocupar la correspondiente unidad de alojamiento sin necesidad de ayuda externa” (BOJA, 2004). La accesibilidad deberá tenerse también en cuenta en los accesos y dependencias comunes.

3.5. NORMATIVA REFERIDA AL TÉRMINO MUNICIPAL DE MÁLAGA

Ordenanza reguladora de accesibilidad del municipio de Málaga, publicada en el Boletín Oficial de la Provincia el 20 de febrero de 2004.

La ordenanza tiene como objeto evitar y/o suprimir barreras físicas para que las personas con discapacidad puedan acceder a los bienes y servicios públicos y privados de la ciudad. Se aplica “a Planes, Estudios y Proyectos de Obra, instalaciones y actividades que se redacten y ejecuten en el término municipal de Málaga” (Gerencia Municipal de Urbanismo, Obras e Infraestructuras, 2004, p.5)

Aunque no es propiamente una ordenanza sobre turismo no cabe duda de que su aplicación para hacer accesibles los canales y medios para la comunicación, la información, los edificios, el transporte, las salas de espectáculos, teatros, auditorios, etc., ayuda a los turistas con discapacidad en la práctica del turismo.

CAPÍTULO 4 TURISMO ACCESIBLE: LA DEMANDA

4.1. EL PERFIL DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD

Los datos que se aportan a continuación tienen como finalidad que tengamos una idea del número de personas con discapacidad que hay en el mundo y en nuestro entorno cercano y podamos comprobar la importancia de este segmento, tanto por su tamaño como por sus hábitos turísticos. Hay que tener en cuenta, además, que gran parte de estas personas son ciudadanos europeos de algunos de los países que están ya entre los principales emisores de turistas hacia nuestro país como es el caso de Inglaterra, Francia, Alemania o los países Nórdicos. Esto nos sitúa en una ventajosa posición frente a otros destinos que pudieran ser nuestros competidores en Turismo Accesible.

En el Informe mundial sobre discapacidad publicado por la Organización Mundial de la Salud en el año 2011, se estimaba en un 15% la población mundial que tenía algún tipo de discapacidad, es decir más de 1000 millones de personas. Para el año 2050, el mismo informe indica que el porcentaje de personas mayores de 65 años en la UE crecerá un 70% más. Este dato es importante ya que se considera que las personas mayores también pueden formar parte del colectivo de personas con discapacidad (OMS citado en Hernández-Galán et al, 2017, p.25).

Los datos que aporta el documento de la Comisión Europea *Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una*

Europa sin barreras, cifran en 80 millones las personas con discapacidad en la Unión Europea (Comisión Europea, 2010).

Tomando los resultados de la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia realizada por el INE, que sirve como referencia para organismos oficiales, asociaciones o cualquier usuario que precise de dichos datos, el número de personas con discapacidad en España sería de 3.847.900 personas en el año 2008, fecha de su realización.

Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia 2008

Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud. Resultados nacionales: cifras absolutas

Población con alguna discapacidad o limitación por edad y sexo.

Unidades: miles de personas

Tabla	Gráfico	Ambos sexos	
		Total	3.847,9
		De 0 a 5 años	60,4
		De 6 a 15 años	78,3
		De 16 a 24 años	75,1
		De 25 a 34 años	168,7
		De 35 a 44 años	286,5
		De 45 a 54 años	406,0
		De 55 a 64 años	545,8
		De 65 a 69 años	292,8
		De 70 a 74 años	404,7
		De 75 a 79 años	503,8
		De 80 a 84 años	482,6
		De 85 a 89 años	339,8
		De 90 y más años	203,4

Fuente: INE

No todas estas personas formarían parte de nuestro mercado potencial ya que habría que tener en cuenta, entre otros factores, el grado de discapacidad, los medios económicos disponibles, la información a la que tienen acceso, el interés por la práctica del turismo, etc., de un gran número de ellas. Pero sí podemos tener una idea del número de personas con discapacidad en nuestro país -764.400 según datos del INE- que, deseando viajar, no pueden hacer realidad su deseo. ¿Solo a causa de su discapacidad?

Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia 2008

Redes Sociales, Discriminación y Pertenencia a ONG. Resultados nacionales: cifras absolutas

Población con discapacidad según las actividades a las que desaría dedicar su tiempo libre y no puede a causa de la discapacidad por grupo de discapacidad y sexo

Unidades: miles de personas de 6 y más años

Tabla	Gráfico										
	Total	Visión	Audición	Comunicación	Aprendizaje, aplicación de conocimientos y desarrollo de tareas	Movilidad	Autocuidado	Vida doméstica	Interacciones y relaciones personales		
	Ambos sexos	Ambos sexos	Ambos sexos	Ambos sexos	Ambos sexos	Ambos sexos	Ambos sexos	Ambos sexos	Ambos sexos	Ambos sexos	
Viajar	764,4	175,9	167,0	114,0	96,8	573,8	306,6	465,3	105,4		

Fuente: INE

Si tenemos en cuenta los resultados del trabajo *Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física* (Huesca González, López Ruiz, & Ortega Alonso, 2004, pp.23-37) realizado entre miembros de este colectivo, la discapacidad representa una gran dificultad para casi la mitad de estas personas a la hora de viajar. Esta opinión es compartida entre las personas conforme mayor es el grado de minusvalía que tengan. Pero no es el factor determinante a la hora de decidir no viajar. Entre los encuestados, el 50% tenía un grado de minusvalía de más del 75% lo que no impidió que más de la mitad de ellos viajara. El factor económico tampoco es decisivo, aunque significa un gran gasto para el 61% de los entrevistados. Como en el caso anterior, esta afirmación cuenta con más adhesiones conforme mayor es el grado de minusvalía.

Las causas que determinan la decisión de no viajar son principalmente las barreras externas e internas. Barreras físicas y sociales en el primer caso y miedo e inseguridad para enfrentarse a ellas en el segundo. La desinformación sobre la oferta accesible para estos potenciales turistas no ayuda a eliminar estas barreras internas, actuación que sería el primer paso para que las personas con discapacidad pudieran disfrutar de la práctica del turismo.



Fuente: blog de PREDIF

<https://www.tur4all.com/blog?page=2>

En la siguiente tabla mostramos algunas de las barreras que pueden causar dificultad o ser un impedimento para viajar según el tipo de recurso turístico y de discapacidad de que se trate.

Dificultades para la práctica del turismo					
	Discapacidad auditiva	Discapacidad visual	Discapacidad física	Discapacidad intelectual	Mayores 60 años
Información y reserva del viaje	En ocasiones atención al cliente/confirmar reserva sólo por teléfono.	Difícil accesibilidad para reservas on-line.	Información poco fiable en Internet.	Falta de información en lectura fácil o pictogramas.	AAVV/IMSERSO: falta de información detallada; servicios poco personalizados
Transporte		Bús: información no sonora. Tren: gran distancia desde el coche al andén.	Avión: distintas formas de proceder según la compañía aérea. Asistencia poco profesional. Metro: no todas las estaciones accesibles. Bús: pocos interurbanos accesibles.	Dificultad para entender la señalización.	Autobuses de medio y largo recorrido poco accesibles. En centrales de transporte, señalización e información confusa; obtención de billetes en máquinas expendedoras puede ser dificultosa.
Alojamientos	Falta de formación del personal en lenguaje de signos. Falta de información visual o lumínica en caso de necesidad o emergencia.	Falta de información sonora en ascensores o en caso de emergencia. No hay texto accesible en los carteles del buffet.	No existen estándares de accesibilidad. Necesidad de alojarse en hoteles de mayor categoría para asegurar la accesibilidad.	Falta de información en lectura fácil o pictogramas. Actividades de animación no adaptadas.	Dificultad de acceso al hotel. Cuartos de baño poco accesibles.
Restaurantes y comercios		Cartas de restaurantes no adaptadas.	Falta de adaptación a la normativa.	Restaurantes: falta de cartas en lectura fácil o pictogramas.	Dificultad en el acceso y uso de las instalaciones de restaurantes, bares y cafeterías.
Museos y oferta de ocio	Falta de signo guías en todos los puntos de interés turístico.		Falta de oferta de plazas adaptadas más baratas en salas de espectáculos.		

Fuente: Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España. Fundación ONCE

A continuación, se muestran los resultados del estudio Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España⁴, llevado a cabo por Fundación ONCE en 2017, donde se muestra cómo es el perfil del turista con discapacidad que viaja:

-Más de la mitad son mujeres. Un 83% de los encuestados tiene entre 30 - 59 años; un 8% 60 o más.

-El 39% tiene estudios superiores. Por otro lado, un 3% sólo tiene estudios primarios; un 12% ha terminado secundaria; y un 21% Formación Profesional.

-El 66% trabaja.

-En cuanto a los ingresos, un 11% declara obtener menos de 900€; un 40% más de 2400€; y un 43% entre 901-2400€.

-Casi la mitad de las personas con discapacidad -49%- suele viajar un par de veces al año. La mayoría suele hacerlo en verano (84%) o primavera (52%). Un 56% elige el turismo de playa; y un 46% el turismo cultural. Entre los criterios elegidos a la hora de viajar están: el atractivo turístico del destino, la disponibilidad económica y sobre todo en el caso de las personas con discapacidad física, la accesibilidad del destino. Andalucía es la comunidad elegida por el 41% de los encuestados.

-El 96% de los turistas con discapacidad viajan acompañados, un 37% por otra persona, normalmente su pareja, otro 37% con un grupo formado por tres o más personas y un 22% por un grupo más grande.

-La reserva del viaje la realiza por Internet el 69% de los encuestados; un 19% por agencias de viajes y un 11% asociaciones. Tienen mucha importancia las recomendaciones de amigos y familiares y los foros y buscadores, estos últimos muy fiables para el turista con discapacidad física.

-Para el 86% de los encuestados, el motivo del viaje es vacaciones/ocio.

-El medio de transporte más utilizado es el coche propio (67%), seguido del avión y del tren. Este último es más elegido por los turistas con discapacidad visual.

-El 66% se aloja en hoteles. Los turistas con discapacidad suelen alojarse en hoteles de 4* ya que los hoteles de esta categoría suelen disponer de instalaciones más accesibles.

-El gasto medio es de 813,65€ frente a los 637,60€ del turista sin discapacidad. Este gasto medio es menor en los turistas con discapacidad que eligen el turismo de naturaleza, activo o de aventura. El 91% afirma no recibir ninguna subvención para realizar el viaje. Un 5% ha recibido una subvención de alguna asociación para personas con discapacidad y un 4% de organismos públicos como el IMSERSO. Mas de la mitad de los turistas con discapacidad afirman

⁴ Encuesta on-line y difundida por canales internos de ONCE e ILLUNION. 83% personas con discapacidad y 17% acompañantes. Mayormente población en edad de trabajar.

que los establecimientos y recursos turísticos accesibles suponen un gasto mayor.

Como se nos indica en este estudio: “quienes respondieron la encuesta son personas que viajan, especialmente a destinos conocidos y recomendados” lo que apoya la afirmación que se hacía en el apartado anterior sobre que el turismo accesible ayuda a fidelizar al cliente (Hernández, 2017, pp. 46-67).

CAPÍTULO 5 OFERTA EN WEBS DEL TURISMO ACCESIBLE

La oferta sobre turismo accesible se puede encontrar en muchas plataformas que se publican en la red, pero para los turistas con discapacidad la fiabilidad de la información sobre accesibilidad es fundamental, por eso suelen acudir a las asociaciones de las que son miembros o a foros y blogs de personas que, como ellos, también tienen discapacidad. Las asociaciones suelen ofrecer información contrastada sobre los recursos que anuncian, en la mayoría de los casos por personal técnico. En los foros y blogs, otros turistas con discapacidad cuentan sus propias experiencias con la accesibilidad o falta de ella en los destinos visitados.

Desde hace muchos años asociaciones como PREDIF, Fundación Once y Discapnet, por citar algunas de las más reconocidas, trabajan por desarrollar programas que faciliten la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito social, laboral, cultural y de ocio. En el ámbito del turismo accesible, PREDIF es un referente nacional.

5.1. PREDIF

PREDIF, es la plataforma pionera sobre turismo accesible a nivel estatal. Preside la Comisión de Turismo y Ocio Inclusivos del CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad) y es miembro de la ENAT (European Network for Accessible Tourism/Red Europea de Turismo Accesible). Realiza también la gestión de programas de turismo y termalismo para grupos cofinanciados por el IMSERSO y de los que se benefician personas con discapacidad y sus acompañantes.

El programa de turismo inclusivo, creado en 2002, pretende sensibilizar, formar, asesorar e investigar sobre la accesibilidad en colaboración con entidades públicas y empresas privadas del sector. Dan a conocer las necesidades de los clientes con discapacidad para que los profesionales del sector turístico incluyan criterios de accesibilidad universal en sus proyectos.

Los protocolos y criterios sobre accesibilidad diseñados por PREDIF en colaboración con el CEAPAT (Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas) y demás asociaciones que representan a las personas con discapacidad, se tienen en cuenta por los distintos sectores relacionados con la discapacidad. Los recursos y establecimientos que cumplen con dichos criterios son publicados en las Guías de Turismo Accesible e Inclusivo editadas por esta plataforma.

PREDIF ha participado activamente con administraciones públicas como en el caso de la redacción de un Plan Estratégico de Turismo Accesible en España; ha colaborado con SEGITUR (Sociedad Estatal par la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas) en el análisis sobre accesibilidad de destinos inteligentes en nuestro país. Forma parte del comité de normalización AENOR sobre calidad turística y del comité de acreditación.

Esta colaboración y participación da como resultado que los destinos turísticos apuesten por la accesibilidad universal en las infraestructuras, el transporte, en los medios de información turística, las actividades de ocio y servicios o productos turísticos, mejorando el destino en toda la cadena de valor que comprende la experiencia turística.

5.1.1. Plataforma TUR4all

Creada en 2012 por PREDIF y Fundación Vodafone, era una web y aplicación móvil sólo de consulta. Tenía como objetivo proporcionar información fiable sobre la accesibilidad de los establecimientos turísticos. En 2016 tras la petición de los usuarios de la plataforma de poder participar más activamente, con la posibilidad de recomendar ellos mismos los establecimientos accesibles, TUR4all se convierte en una comunidad donde los turistas con discapacidad se vuelven al mismo tiempo en prescriptores de la accesibilidad de un establecimiento o recurso turístico. Se consigue así incrementar la base de datos de recursos turísticos; se interactúa con el usuario y entre este y otros usuarios; se consigue información sobre recursos y destinos turísticos de otros países; los gestores de destinos, establecimientos y servicios turísticos pueden conocer las necesidades de los clientes con discapacidad, etc.

TUR4all para móviles es una aplicación de turismo accesible mundial, en la que se pueden elegir distintos idiomas. Permite una búsqueda personalizada según las necesidades de los usuarios, con información contrastada por expertos en accesibilidad. La aplicación es gratuita y sólo requiere registrarse para poder acceder a los contenidos.

Cualquier persona con o sin discapacidad que quiera compartir su experiencia sobre accesibilidad puede participar en esta aplicación. Para ello, las personas interesadas recaban información sobre la accesibilidad de los establecimientos y servicios turísticos del lugar de residencia o de los lugares visitados durante las vacaciones. Esta información la podrán incluir en la plataforma TUR4all cumplimentando un cuestionario sobre características de

accesibilidad de los elementos elegidos. También podrán valorar, ampliar, actualizar, etc. la información aportada por otros usuarios.

5.1.2. *Distintivo de turismo accesible TUR4all*

Es la aprobación que obtiene la oferta turística, que cumple con los criterios de accesibilidad otorgada por PREDIF y que permite su inclusión en la plataforma TUR4all. Los recursos y destinos reconocidos y valorados como accesibles, mejoran su calidad y competitividad y “le proporcionan un plan para la gestión y mejora continua de la accesibilidad. El distintivo destaca el compromiso de la empresa u organización con los clientes y público con necesidades de accesibilidad, diferenciándola del resto de la oferta turística” (PREDIF, 2016).

5.2. DISCAPNET

Es una plataforma para promover la plena participación e integración en la vida social, laboral, económica y cultural de las personas con cualquier discapacidad, a través de la red. Creada en 1998 es “el portal sobre discapacidad de referencia en el mundo de habla hispana” (DISCAPNET, s.f.). La información, asesoramiento, documentación y formación relacionados con la discapacidad es ofrecida por profesionales de distintos ámbitos: laboral, derecho, medicina, etc., tanto a los usuarios como a sus familiares, organizaciones y a cualquier profesional que lo requiera.

En su página de inicio, se pueden ver los diferentes temas tratados en cada una de las secciones que aparecen: áreas temáticas, actualidad y eventos, premios, etc. Dentro de la sección Áreas temáticas tiene una página dedicada al turismo y la cultura, la accesibilidad y dentro de esta: transporte accesible, ocio accesible..., con información variada sobre accesibilidad de destinos y recursos turísticos.

5.3. FUNDACIÓN ONCE

El compromiso de la Fundación Once con la accesibilidad en turismo queda demostrado con la gran cantidad de colaboraciones y estudios que sobre la materia ha llevado a cabo. Como ejemplo nombraremos el trabajo realizado en colaboración con la Organización Mundial del Turismo *Turismo accesible: una oportunidad a nuestro alcance* (2016), o el estudio *Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España* (2017), donde se nos muestra una completa radiografía de la situación de la accesibilidad en los recursos turísticos de nuestro país y del perfil del turista con discapacidad, al que hemos hecho referencia en el apartado 4 de este trabajo.

Desde la Fundación Once la oferta de turismo accesible se materializa en la cadena de hoteles Ilunion, repartidos por ciudades de la geografía española. Se trata de 25 hoteles de 4* con habitaciones e instalaciones adaptadas a personas con discapacidad. Hoteles Ilunion es también una muestra del compromiso social que Fundación Once adquiere con la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

5.4. FOROS Y BLOGS

En las distintas plataformas sobre turismo y viajes, se suele incluir blogs y foros dedicados a las personas con discapacidad. En ellos, los usuarios comentan, opinan, preguntan e informan sobre alojamientos, restaurantes, actividades turísticas, etc., que pueden interesarle y que pueden interesar y ayudar a otros viajeros. La promoción de recursos turísticos y destinos que se hace en estos foros y blogs es muy valiosa ya que los turistas con discapacidad suelen recurrir a esta fuente de información proporcionada por otros turistas con discapacidad que la conocen de primera mano. Algunos de los temas tratados son bastantes ilustrativos de las dificultades que todavía encuentran los turistas con discapacidad a la hora de viajar:



angela d

Colaborador de nivel **2**



14 publicaciones



5 opiniones

5. Re: Accesibilidad para personas con movilidad reducida

27 may. 2014 19:03

 Guardar respuesta

Quisiera saber si alguien sabe los sitios que son accesibles a silla de ruedas en Estambul. En las paginas del palacio de oTopkapi dicen que no se puede entrar al hall central con coche para bebés.

En la pagina del Museo de santa Sofía tampoco especifica si se puede recorrer con silla de ruedas..

Idem los cruceros por el Bosforo,


Si alguien fue y recuerda estos sitios me seria de utilidad saber si son algo accesibles.

Angela

Imagen: *captura foro Viajar si barreras de Tripadvisor.*

https://www.tripadvisor.es/ShowForum-g1-i18149-Viajar_sin_barreras.html

Olisa Publicado: Vie, 28-12-2007 21:29 **Asunto:** VIAJEROS CON MINUSVALIAS citar

 **Super Expert**
Registrado: Dic 23, 2007
Mensajes: 395
Ubicación: VIC-BCN

Por petición popular pongo mi idea en practica, GRACIAS A TODOS POR ANIMARME!!!!
Solo quiero decir que en el fondo limitaciones las tenemos todos ,no solo las justificadas "medicamente".
Asi que tod@s a poner ideas, consejos, experiencias, ... para ayudar a los indecisos a viajar, que todo (o casi) lo que se quiere se puede.
Lo principal es tener claro las limitaciones de cada uno para poder valorar hasta donde llegar. Se empieza por viajes cortos y cerca y a medida que ves que eres capaz subes un escalon y llegas a nueva meta.
El miedo es mal compañero de equipage y te priva de disfrutar del mundo.
Compañeros viajeros minusvalidos, a la carga!!!! Todos a viajar y no valen excusas!!!

Imagen: *captura foro Los viajeros.*

<https://www.losviajeros.com/foros/t45-Foro-Viajes-General/t69836-Viajeros-con-Discapacidad.html>

Cuando hablamos de turistas con discapacidad debemos hacer especial referencia al turista en silla de ruedas o con movilidad reducida, ya que la accesibilidad física del entorno en el que se tiene que desenvolver es fundamental para que pueda llevar a cabo la experiencia turística. Como hemos comentado en el apartado de definiciones, una de las principales dificultades a las que se tienen que enfrentar estos viajeros es la fiabilidad de la información sobre la accesibilidad del destino, y quien mejor para proporcionarla que los propios usuarios de silla de ruedas. A continuación, hacemos una breve descripción del blog *Silleros viajeros* que de forma clara y con amplia muestra de destinos e iniciativas pretende facilitar la planificación y realización de viajes a estos turistas.



Imagen: *blog Silleros viajeros.*

<https://www.sillerosviajeros.com/>

Silleros viajeros es un blog de la web de turismo accesible *Equalitas Vitae* creado por los usuarios de silla de ruedas, quienes comparten importante información no solo sobre la accesibilidad de los destinos y recursos turísticos visitados sino cualquier experiencia que pueda ayudar y animar a las personas con cualquier discapacidad a viajar. En dicho blog se incluyen también iniciativas como la posibilidad de reservar habitaciones online adaptadas sin tener que contactar directamente con el hotel para confirmar la existencia y disponibilidad de este tipo de habitaciones. El requerimiento se hace a través de la web y la respuesta afirmativa o en su caso una alternativa, la proporciona la agencia de viajes Travel Xperience. Otra de las iniciativas propuestas se dirige a proveedores de servicios de restauración para que ofrezcan la posibilidad de descargar menús de sus restaurantes a través de códigos QR por personas invidentes. Los menús descargados en formato pdf, pueden ser leídos con sus lectores de pantalla y en formato mp3, pueden ser escuchados por estos usuarios. La posibilidad de descargar una aplicación sobre turismo accesible para móviles es otra de las opciones que se ofertan desde la web. En esta aplicación se detallan destinos y recursos tanto en España como en otros países y se anima a los usuarios a ampliar dicha información con opiniones y experiencias propias.

[INICIO](#) [NOSOTROS](#) [VIAJES](#) [EXPERIENCIAS SILLERAS](#) [COLABORADORES](#) [RADIO VIAJERA](#) [CONTACTO](#) 

[Inicio](#) > [VIAJES TEMÁTICOS](#) > [Gastronomía](#)

GIJÓN CON PERRO GUÍA

13 agosto, 2018  0

VIAJES POR DESTINO

- Sin categoría
- Experiencias Silleras
- General
- ESPAÑA
- ANDALUCÍA

El pasado mes de abril, tuve la oportunidad de visitar diferentes rincones de Asturias en compañía de mi perra guía, Ivy, lo que me permitió entender el porqué su slogan de Asturias paraíso natural, y descubrir que esta tierra es mucho más que los Picos de Europa y espectaculares extensiones de costa.

Imagen: *captura Blog Silleros Viajeros*

<https://www.sillerosviajeros.com/gijon-con-perro-guia/>

CAPÍTULO 6 CADENA DE VALOR ACCESIBLE: FACTOR DIFERENCIADOR

El concepto de cadena de valor en turismo accesible hace referencia a las condiciones de accesibilidad que deberían tener todas las etapas del viaje por las que atraviesa un turista desde que sale de casa hasta que regresa.

Esto requiere, en primer lugar, que se disponga de información accesible. Para ello se debe facilitar el acceso a la principal fuente de información que existe hoy en día, Internet, mediante el diseño de las webs según normas o estándares de accesibilidad definidos por el World Wide Web Consortium (W3C). Mediante la Iniciativa para la Accesibilidad Web (Web Accessibility Initiative, WAI) se pretende que las páginas web puedan ser utilizadas por el mayor número de personas, independientemente de sus conocimientos o capacidades y de las características técnicas del equipo utilizado (Luján, 2015). Para la reserva de productos y/o servicios turísticos se debe indicar la posibilidad de contactar con los establecimientos y empresas que los oferten por teléfono o que la información necesaria para ello esté disponible en formatos alternativos para cada discapacidad.

En segundo lugar, que la información sea fiable. En muchas ocasiones se publicita información sobre destinos, productos o servicios que no coincide con la realidad. Este punto es de importancia fundamental en el caso de turistas en sillas de ruedas, que deben planificar con mayor grado de certeza que cualquier otro turista y asegurarse de que el lugar donde se van a alojar y en el que van a disfrutar de sus vacaciones es adecuado a sus necesidades.

Otra de las condiciones de accesibilidad que forman parte de la cadena de valor en la práctica del turismo son las referidas al destino en sí. Disponer de establecimientos hoteleros, de restauración y oferta complementaria accesibles en un entorno que permita fácil desplazamiento y fácil accesibilidad a cualquier persona; aparcamientos para personas con movilidad reducida en los lugares más cercanos a las entradas de hoteles, restaurantes o lugares de espectáculos y museos; estaciones de autobús, tren, aeropuertos y puertos que faciliten el acceso al transporte y que faciliten la información de horarios o cualquier otro tipo de información relevante de modo que pueda ser recibida tanto por personas ciegas como sordas; y, por último, transporte público accesible y que permita el acceso de perros guías a los mismos.

De tanta importancia como lo expuesto más arriba, es la formación del personal en el trato al turista con discapacidad ya que este puede tener una serie de necesidades específicas como el desplazamiento, la comunicación, etc., que deben ser atendidas con especial preparación y dedicación.

Se ha de procurar que los distintos eslabones de la cadena de valor estén bien integrados para que el turista viaje al destino elegido y una vez allí

pueda disfrutar de un baño en la piscina del hotel o la playa o de una visita turística por la ciudad; más tarde, salir a cenar a un restaurante y poder terminar el día disfrutando de un espectáculo o de cualquier otra actividad que le pueda interesar. En definitiva, que pueda disfrutar plenamente de sus vacaciones sin tener que renunciar a la práctica o disfrute de algún servicio o producto turístico que le pueda apetecer porque este no sea accesible o porque se encuentre en una zona que no lo sea.

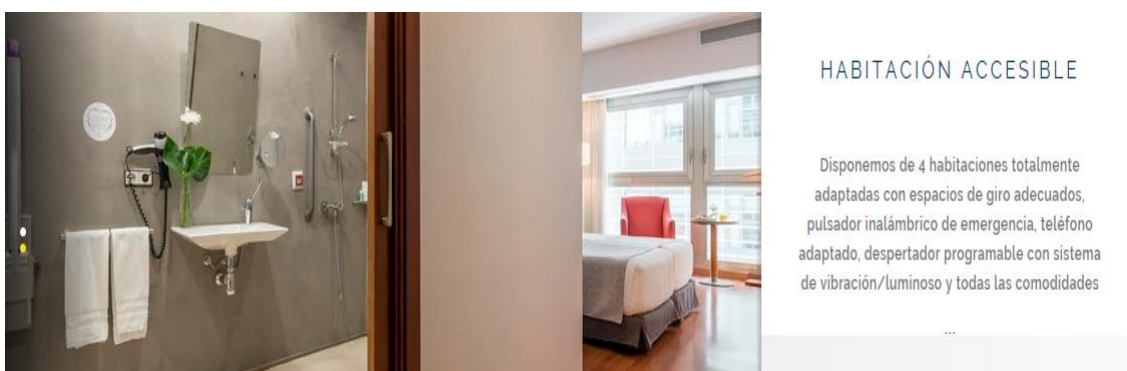
6.1. EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS

En este apartado mostramos algunos ejemplos de las distintas actuaciones que se realizan en destinos turísticos y por empresas del sector para hacer que el turismo sea accesible a las personas con discapacidad.

Como ejemplo de destinos turísticos, la plataforma DISCAPNET muestra una serie de ciudades en las que se ha tenido en cuenta criterios de accesibilidad en los distintos eslabones de la cadena de valor --alojamiento, ocio, restauración, recorrido turístico, recursos naturales, etc.-- que hacen que la experiencia turística en su totalidad sea accesible.

De los destinos recomendados, hemos elegido la ciudad de Málaga. A continuación, describimos como es esta oferta accesible cuya evaluación técnica ha sido realizada por Ilunion Tecnología y Accesibilidad para la Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía:

-El establecimiento hotelero seleccionado es el Hotel ILUNION Málaga. Los criterios que se han tenido en cuenta en su evaluación son: accesibilidad exterior e interior del inmueble; mobiliario y utensilios adaptados; información y señalización del recurso; formación del personal en atención al cliente con discapacidad; etc.



Fuente: *captura Hotel Ilunion Málaga*

<https://www.ilunionmalaga.com/habitaciones/>

-Como oferta de ocio, el Museo Picasso es la opción elegida. Cuenta con acceso específico adaptado; guías con audio descripción para personas con

discapacidad visual y signo guías para personas sordas. También cuenta con bucle magnético para personas con audífono o implante coclear. La entrada es gratis para personas con discapacidad acreditada (DISCAPNET, s.f.).

-Oferta de restauración: Restaurante La Sole del Pimpi. Cuenta con un entorno y entrada al local accesibles, ascensor en su interior y aseo adaptado.

-Ruta turística por el centro de Málaga es uno de los itinerarios que se pueden consultar en los mapas disponibles en las oficinas de turismo de la ciudad. Se valoran entre otros aspectos el tipo de suelo, si hay obstáculos para el desplazamiento, cercanía del recorrido a transportes públicos, plazas de aparcamiento reservadas a personas con discapacidad, posibilidad de obtener la información sobre la ruta en formatos alternativos, existencia de aseos adaptados, señalización, etc. ...

-Playa de la Misericordia de la ciudad es el recurso natural descrito. Dispone de personal y mobiliario de ayuda para que las personas con discapacidad puedan disfrutar plenamente de la playa: sillas y muletas anfibas, grúas para transferencia de personas, aseos completos, aparcamientos para personas con movilidad reducida, dispositivo para personas ciegas y hamacas accesibles (DISCAPNET, s.f.).



Fuente: *captura web Discapnet*

<https://www.discapnet.es/areas-tematicas/turismo-y-cultura/turismo/esta-semana-viajamos-la-ciudad-de-malaga>

Otros ejemplos de proveedores de servicios turísticos que forman parte de la cadena de valor accesible son Triana Viajes y Native Hoteles, que hacen una clara apuesta por la accesibilidad como estrategia empresarial.

Triana Viajes



turismoaccesible@viajestrana.com

INICIO

QUIÉNES SOMOS

SERVICIOS

PRENSA

BLOG

CONTACTO



Agencia de viajes y turismo accesible

El límite lo pones tú. Triana Viajes te acompaña al fin del mundo, te ayudamos a hacer tu viaje accesible.

CONTACTAR

Fuente: *captura página web Triana Viajes*

<https://trianaviajesaccesibles.com/>

Triana Viajes es una agencia de viajes con 26 años de experiencia especializada en grupos. Desde 2007 cuenta con el departamento especializado de Turismo accesible, dada la marcada vocación de servicio de esta empresa y su compromiso social. En su web, la apuesta por la accesibilidad se manifiesta ya en la página de inicio.

Para grupos con discapacidad, se negocian condiciones especiales en transporte aéreo; el transporte y los hoteles contratados son accesibles, tanto en España como en otros países; la oferta de ocio se organiza en los distintos destinos para que también sea lo más accesible posible, gestionando y acordando con los proveedores las entradas y horarios. La disponibilidad del personal de Triana Viajes durante las 24 horas mientras el viaje se está realizando y poder responder a cualquier imprevisto, es otra de las características que definen el compromiso por la accesibilidad en la práctica del turismo de esta agencia de viajes (Triana viajes, s.f.).



Especialización en grupos

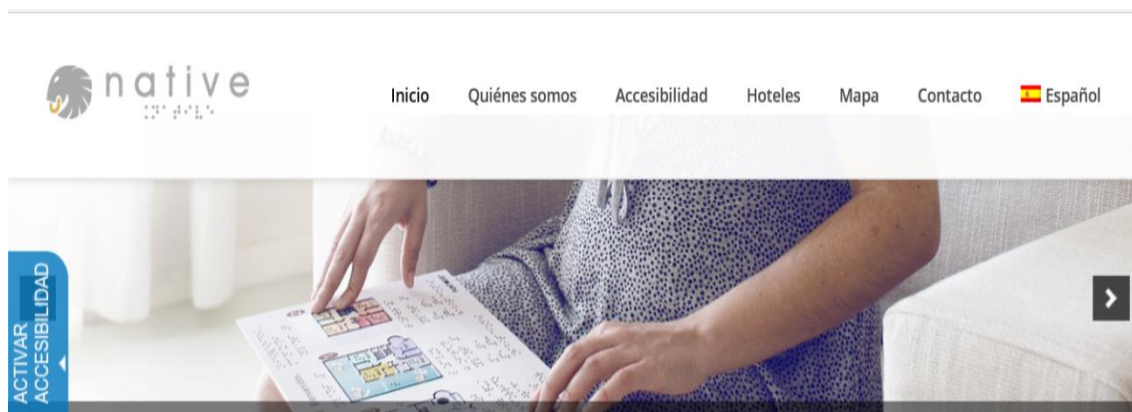
Formación y
asesoramientoVacacional - Colectivos
accesibles

Fuente: *captura Triana viajes*

<https://trianaviajesaccesibles.com/servicios/>

Como empresa socialmente responsable, su experiencia y profesionalidad en el segmento de la discapacidad le permiten asesorar y formar a otras empresas para la mejora de las instalaciones y servicios teniendo en cuenta criterios de accesibilidad. La inclusión laboral de personas con discapacidad en la plantilla de esta empresa es otra de las actuaciones que demuestran el compromiso social de Triana Viajes.

Native Hoteles



Fuente: *captura Native Hoteles*

<https://www.nativehotels.org/>

Native Hoteles es el grupo de hoteles localizados en países como España, Portugal, Italia, Marruecos y México. Los profesionales de Native Hoteles manifiestan un gran interés y compromiso con la accesibilidad para que sus hoteles puedan ser disfrutados también por turistas con discapacidad. Comenzando por la posibilidad de que estos puedan acceder a la información que ofrecen mediante una web que puede ser utilizada por cualquier persona

sea cual sea la discapacidad que tenga. La pestaña Hoteles nos permite acceder a la página web de cada hotel, y una vez en ella, nos indica qué servicios tiene y cuáles de estos son accesibles. En dicha página se puede consultar la reserva accesible, es decir obtener información de la disponibilidad de habitación accesible y en su caso reservarla directamente.

Web accesible a todos
Con doble sistema de accesibilidad, cumpliendo la norma AA del protocolo W3C-WAI y dotada de la herramienta **InSUIT** que permite navegar sin ver la pantalla, tocar el teclado ni hablar al ordenador. Con soplidos en el micro es suficiente.

Señalética braille y relieve
Cada hotel dispone del Pack de Señalética en Braille y Relieve, diseñado con Puntodis, y colgadores de puerta universales que incluyen el mensaje en braille inglés y en 6 idiomas, también útil para clientes con limitaciones de la visión.

Auditoría de accesibilidad
Presencial o automatizada siguiendo un protocolo, para evitar que ningún cliente espere más facilidades de las descritas para cada hotel. Así no hay sorpresas si somos mayores, tenemos alguna discapacidad o sufrimos una intolerancia alimentaria.

Fuente: *captura Native Hoteles*

<https://www.nativehotels.org/accesibilidad/>

Este compromiso con la accesibilidad para todos le ha proporcionado diferentes reconocimientos, algunos de los cuales nombramos a continuación: finalista en los premios a la innovación Tourism for Tomorrow Awards 2017, Bangkok; finalista a los Telefónica Open Future; 2º lugar en el Word Responsible Tourism Award 2014, London; Premio Internacional de Turismo Responsable en el ámbito social 2014, Agadir; finalista II Premio Corresponsables de la Fundación Corresponsables, ESADE Barcelona 2011; Premio EMPODERA a la mejor iniciativa de tecnologías para la sociedad 2011, Málaga.

Para llevar a cabo su labor, Native Hoteles cuenta con la colaboración, asesoramiento o la promoción por parte de organismos nacionales e internacionales, empresas y expertos en accesibilidad universal. Estos son algunos de estos nombres: ENAT, Adaptamos Group, Destination Everywhere, Insuit (herramienta para mejorar el acceso y uso de la web), Puedo Viajar (Red Social de Turismo Accesible), Puntodis (empresa experta en accesibilidad en la comunicación), Turismo de Marruecos ...

6.2. COMPROMISO DE LA EMPRESA: RSC

En el *Libro verde* editado por la Comisión de las Comunidades Europeas se recoge la siguiente definición de Responsabilidad Social Corporativa: “Es la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones

sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con interlocutores” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, pág. 7).

Cumplir con la normativa vigente sobre accesibilidad es una obligación de la empresa turística. Pero incluir la accesibilidad mas allá de lo que la ley exige es asumir una responsabilidad social por parte de la empresa con el colectivo de personas con discapacidad. Es también una estrategia que le proporciona ventajas competitivas respecto a otras empresas del sector y un valor añadido frente a una demanda cada vez más exigente y preocupada por que la práctica del turismo sea más responsable. Además, se debe tener en cuenta que: “Los entornos, productos o servicios que no sean accesibles serán excluidos del mercado en un futuro próximo, ya que la accesibilidad está muy ligada a los conceptos de calidad y sostenibilidad” (Fundación ONCE, s.f.).

Las ventajas de integrar la accesibilidad en la gestión socialmente responsable de la empresa turística pueden ser entre otras: la oferta de unos servicios y productos de mayor calidad al estar pensados y diseñados para que puedan ser disfrutados y utilizados por todas las personas; un mejor clima laboral ya que la empresa se compromete con causas sociales que interesan también a los empleados; mayor afluencia de clientes y mayor fidelización como resultado de unas prácticas que pueden satisfacer las necesidades de todos sus clientes (con o sin discapacidad); mayor credibilidad ante la sociedad como empresa que contribuye positivamente en el entorno además de crear riqueza; puede obtener ventajas fiscales al emplear a personas con discapacidad. (Kastenholz & Galán Ladero, 2009, págs. 175-194).

CAPÍTULO 7 CONCLUSIONES

La fuerte competitividad en la industria del turismo obliga a las empresas del sector a buscar nuevos segmentos y estrategias que les permitan diferenciarse de sus competidoras.

Las personas con discapacidad llevan años reivindicando su derecho a la práctica del turismo y solicitando para ello la accesibilidad a los recursos turísticos. Facilitarles este derecho es una obligación de las empresas del sector que pueden obtener gracias a ello importantes beneficios, no sólo económicos sino también el beneficio de mostrar una imagen de empresa comprometida con las demandas de una sociedad que espera actitudes y acciones más responsables de la industria turística.

En el desarrollo del turismo accesible la iniciativa ha partido principalmente del sector público con las actuaciones que para mejorar la accesibilidad ha realizado en infraestructuras, entornos y recursos de titularidad

públicos. Pero estas actuaciones deben ir acompañadas de una participación más activa y comprometida del sector privado para que la accesibilidad sea aplicada a todos los recursos que forman la cadena de valor turística: canales de información y comunicación, transportes, alojamientos, restauración, espacios naturales y oferta de ocio.

La información recopilada para este trabajo nos ha permitido comprobar la falta de accesibilidad que se sigue dando en todos estos eslabones y que impiden en muchas ocasiones una mayor participación y disfrute del turismo por el turista con discapacidad. Se da la paradoja, por ejemplo, que en la sociedad de la información una de las principales demandas que hacen estos turistas sea que se les facilite el acceso a la información en formatos y dispositivos adaptados a cualquier tipo de discapacidad. Es necesario también un mayor conocimiento y formación sobre la discapacidad y necesidades de este colectivo por los profesionales del turismo para que la aplicación de medidas accesibles sea efectiva y garantice la accesibilidad de la oferta. En no pocas ocasiones la aplicación poco rigurosa de dichas medidas ha decepcionado las expectativas de estos turistas.

Consideramos necesario realizar otros trabajos que profundicen sobre el potencial para el sector del turista con discapacidad. Así mismo, sería muy importante estudiar qué información ofrecer a la hora de publicar en las webs de los proveedores la accesibilidad sobre recursos turísticos de forma que no lleve a confusión a sus destinatarios. Y por último es preciso desarrollar una mayor labor divulgadora sobre las ventajas para las empresas y los destinos del turismo accesible.

CAPÍTULO 8 BIBLIOGRAFÍA

- Kastenholz, E., & Galán Ladero, M. (2009). Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. *Rotur*(2), 175-194. Recuperado el 15 de Julio de 2018, de Rotur: revista de ocio y turismo: <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/237669>
- AENOR. (Diciembre de 2007). *UNE 170001-1 Accesibilidad Universal*. (AENOR, Ed.) Recuperado el 28 de Febrero de 2018, de Norma Española: https://turismo.cv.uma.es/pluginfile.php/101401/mod_resource/content/2/UNE_170001-1%3D2007.pdf
- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. (11 de Mayo de 2007). *Real Decreto 505/2007*. Recuperado el 22 de Marzo de 2018, de Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-9607>
- Ayuntamiento de Ávila. (s.f.). *Ávila de todos*. Recuperado el 6 de Mayo de 2018, de Ávila accesible: <http://www.avilaturismo.com/es/avila-accesible>
- BOE. (3 de Diciembre de 2013). *Ley 27/2007*. Recuperado el 16 de Marzo de 2018, de Boletín Oficial del Estado: <https://www.boe.es/boe/dias/2013/12/03/pdfs/BOE-A-2013-12632.pdf>
- BOJA. (17 de Abril de 1999). *Ley 1/1999*. Recuperado el 20 de Marzo de 2018, de Boletín Oficial de la Junta de Andalucía: <https://www.juntadeandalucia.es/boja/1999/45/3>
- BOJA. (2 de Marzo de 2004). *Decreto 47/2004 de Establecimientos hoteleros*. (J. Andalucía, Ed.) Recuperado el 24 de Marzo de 2018, de Boletín Oficial de la Junta de Andalucía: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2004/42/2>
- BOJA. (31 de 12 de 2011). *Ley 13/2011 de Turismo de Andalucía*. (J. d. Andalucía, Ed.) Recuperado el 24 de Marzo de 2018, de Boletín Oficial de la Junta de Andalucía: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2011/255/1>
- COCEMFE. (2017). *Turismo accesible e inclusivo*. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de Turismo accesible: <https://cocemfecv.org/turismo-accesible/>
- COCEMFE. (s.f.). *Accesibilidad*. Recuperado el 24 de Febrero de 2018, de Observatorio de la accesibilidad: <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad/>
- COCEMFE. (s.f.). *Breve historia*. Recuperado el 28 de Febrero de 2018, de Observatorio de la discapacidad:

<https://www.observatoriodelaaccessibilidad.es/accessibilidad/breve-historia/>

Comisión de las Comunidades Europeas. (18 de Julio de 2001). *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de Libro verde: http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2011/04/libro_verde_UE.pdf

Comisión Europea. (15 de Noviembre de 2010). *Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras*. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de Comisión Europea: https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/estrategia_europea_discapacidad_2010_2020.pdf

DISCAPNET. (s.f.). *Quiénes somos*. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de Discapnet: <https://www.discapnet.es/quienes-somos>

DISCAPNET. (s.f.). *Turismo y cultura*. Recuperado el 3 de Julio de 2018, de Discapnet: <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/turismo-y-cultura/turismo/esta-semana-viajamos-la-ciudad-de-malaga>

Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo. (2014, p 222). *Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. Madrid: OMT. Recuperado el 18 de Marzo de 2018, de Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas: file:///C:/Users/teres/OneDrive/Documentos/accesible_aa_manual_turismo_accesible_omt_final%20febrero%2008.pdf

Fundación Española ONCE. (s.f.). *Hacia un turismo accesible para todos*. Recuperado el 17 de Marzo de 2018, de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accessibletourismforall2005es.pdf>

Fundación ONCE. (s.f.). *Fomentar la plena accesibilidad*. Obtenido de RSE-D Guía de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad de Fundación ONCE: <http://rsed.fundaciononce.es/fomentar.html>

Gerencia Municipal de Urbanismo, Obras e Infraestructuras. (20 de Febrero de 2004, p.5). *Ordenanza reguladora de Accesibilidad al Municipio de Málaga*. Recuperado el Agosto de 2018, de Ordenanzas: http://www.malaga.eu/inter/visor_contenido2/NRMDocumentDisplayer/134/DocumentoNormativa134

Hernández, e. a. (2017, pp. 46-67). *Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España*. Madrid: Ilunion. Recuperado el 13 de Mayo de 2018, de https://biblioteca.fundaciononce.es/sites/default/files/publicaciones/documentos/observatorio_de_turismo_110917_4_0.pdf

- Huesca González, A. M., López Ruiz, J. A., & Ortega Alonso, E. (2004, pp.23-37). *Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física*. Recuperado el 4 de Agosto de 2018, de http://www.predif.org/sites/default/files/documents/INTERIOR%20Predif06_0.pdf
- Luján, S. (6 de Abril de 2015). *Las pautas de accesibilidad web del W3C*. Recuperado el 20 de Mayo de 2018, de Observatorio de la accesibilidad: <https://www.observatoriodelaaccessibilidad.es/espacio-divulgativo/articulos/las-pautas-accessibilidad-web-w3c.html>
- OMS citado en Hernández-Galán et al. (2017, p.25). *Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España*. Madrid: Ilunion. Recuperado el 2018, de https://biblioteca.fundaciononce.es/sites/default/files/publicaciones/documentos/observatorio_de_turismo_110917_4_0.pdf
- OMT. (2015). *Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial*. Recuperado el 17 de Marzo de 2018, de UNWTOeLIBRARY: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.6.6.1>
- Organización de Naciones Unidas. (2003-04, párrafo 134). *Programa de Acción Mundial para los Impedidos*. Recuperado el 15 de Marzo de 2018, de United Nations enable: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/diswps00.htm>
- Organización de Naciones Unidas. (21 de Abril de 2006). *Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Recuperado el 16 de Marzo de 2018, de Ley: <https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/informacion/leyGeneralDiscapacidad.htm>
- Organización de Naciones Unidas. (2014). *Programa de acción mundial para las personas con discapacidad*. (F. A. Turismo, Ed.) Recuperado el 19 de Enero de 2018, de Departamento de asuntos económicos y sociales: <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/programa-de-accion-mundial-para-las-personas-con-discapacidad-4.html>
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Discapacidades*. Recuperado el 25 de Febrero de 2018, de Temas de salud: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Organización Mundial del Turismo. (Junio de 2009, p.6). *Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos*. Recuperado el 18 de Marzo de 2018, de Organización mundial del turismo-Asamblea General: <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/declarationonthefacilitationoftouristtravela-18-20es.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (20 de Noviembre de 2014). *Recomendaciones de la OMT para un turismo accesible para todos*. Madrid: OMT. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de

file:///C:/Users/teres/OneDrive/Documentos/accesibilityes%20recomendaciones.pdf

Organización Mundial del Turismo. (2016, p.6). *Turismo accesible para todos: una oportunidad a nuestro alcance*. (M. Organización Mundial del Turismo, Ed.) Recuperado el 24 de Enero de 2018, de Organización Mundial del Turismo: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>

PREDIF. (29 de Mayo de 2014). *¿Qué es el Turismo Accesible?* Recuperado el 12 de Marzo de 2018, de PREDIF: <http://www.predif.org/index.php?q=%C2%BFqu%C3%A9-es-el-turismo-accesible>

PREDIF. (2016). *Distintivo TUR4ALL*. Recuperado el 27 de Junio de 2018, de TUR4ALL: <https://www.tur4all.com/distintivo-tur4all>

Secretaría General para el turismo. (s.f.). *III Plan de Calidad Turística de Andalucía 2014-2020*, p.47. Recuperado el 2018, de Planificación turística estratégica: <http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/opencms/areas/turismo/opciones-de-planificacion-turistica/planificacion-turistica-estrategica/>

Triana viajes. (s.f.). *Especialización en grupos*. Recuperado el 4 de Julio de 2018, de Triana viajes-turismo accesible: <https://trianaviajesaccesibles.com/type/especializacion-grupos/>

Unión Europea. (s.f. d, p 11). *Por un turismo accesible a todas las personas con discapacidad*. Recuperado el 22 de Marzo de 2018, de Derechos del turista con discapacidad en el marco de la Unión Europea: <https://puntodis.com/wp-content/uploads/2015/12/CODIGO-%C3%89TICO-DE-TURISMO.pdf>

Unión Europea. (s.f.a). *Carta Europea de los Derechos Fundamentales*. Recuperado el 23 de Marzo de 2018, de Derechos del turista con discapacidad en el marco de la Unión Europea: <https://puntodis.com/wp-content/uploads/2015/12/CODIGO-%C3%89TICO-DE-TURISMO.pdf>

Unión Europea. (s.f.b). *Tratado Constitutivo de la Unión Europea*. Recuperado el 23 de Marzo de 2018, de Derechos del turista con discapacidad en el marco de la Unión Europea: <https://puntodis.com/wp-content/uploads/2015/12/CODIGO-%C3%89TICO-DE-TURISMO.pdf>

Unión Europea. (s.f.c, p.10). *Año Europeo de las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 23 de Marzo de 2018, de Derechos del turista con discapacidad en el marco de la Unión Europea: <https://puntodis.com/wp-content/uploads/2015/12/CODIGO-%C3%89TICO-DE-TURISMO.pdf>