

TURISMO ACCESIBLE Y TURISMO PARA TODOS EN ESPAÑA: ANTECEDENTES, ESTADO DE LA CUESTIÓN Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

María Teresa Fernández Alles*

Resumen: Las personas discapacitadas integran, actualmente, un segmento de mercado de gran relevancia para el sector turístico, no sólo por el número de efectivos que lo integran, sino por su participación cada vez mayor en el mercado turístico. Según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2009), hay más de 500 millones de personas con deficiencias o discapacidades en todo el mundo, alcanzando la cifra de los 50 millones en Europa. En España, este segmento lo integran más de 3,8 millones de personas (Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD) (Instituto Nacional de Estadística, 2009).

En los últimos años, la existencia de un mayor número de ayudas técnicas y económicas, ha aumentado las posibilidades de viajar de las personas discapacitadas. Sin embargo, la existencia de barreras en los destinos turísticos (playas, medios de transporte, hoteles, restaurantes, museos, etc.) afecta negativamente a la participación e integración de las personas discapacitadas en el sector turístico. Las razones que han llevado a esta situación de inaccesibilidad en el turismo parecen venir justificadas, en parte, por la escasa atención que se les ha prestado, hasta fechas recientes, a las personas discapacitadas y, especialmente, a su derecho al ocio y al disfrute del tiempo libre. Afortunadamente, en las dos últimas décadas han surgido iniciativas, tanto públicas como privadas, a favor del derecho de las personas discapacitadas al ocio y al turismo, y a la igualdad de trato en el mismo, habiéndose aprobado múltiples disposiciones y reglamentaciones destinadas a lograr un entorno accesible para las mismas, evitando, así, que sean objeto de un trato desigual.

Concretamente, en el ámbito turístico, se ha creado una verdadera materia de estudio, denominada *Turismo Accesible*, que está creando una verdadera concienciación en todas las empresas del sector turístico por mejorar la accesibilidad para las personas discapacitadas, no sólo con fines lucrativos sino también sociales. Por todo ello, y dada la relevancia del tema, el objetivo de este trabajo es realizar una revisión bibliográfica del estado de la investigación en España en materia de accesibilidad turística.

Palabras clave: Accesibilidad, turismo accesible, discapacitados, turismo, investigación.

Abstract: Disabled people make up now a niche market of great importance for the tourism sector, not only by the number of troops in it, but for its increasing involvement in the tourism market. According to estimates by the World Health Organization (W.H.O., 2008), there are over 500 million people with impairments or disabilities worldwide, reaching 50 million in Europe. In Spain, this segment is composed of more than 3.8 million people (Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD) (Instituto Nacional de Estadística, 2008).

In recent years, the existence of a greater number of technical and economic aid, has increased travel opportunities for disabled persons. However, the existence of barriers to tourism destinations (beaches, transportation, hotels, restaurants, museums, etc.) negatively affects the participation and integration of disabled people in the tourism sector.

The reasons that have led to this situation of inaccessibility in tourism seem to come justified, in part, by the scant attention given to them until recently, persons with disabilities, especially their right to leisure and enjoyment free time. Fortunately, in the last two decades, initiatives have emerged, both public and private, for the right of these people, to equal treatment in leisure and tourism, and have adopted many rules and regulations designed to achieve an accessible environment for disabled people, thus they are subject to unequal treatment.

Specifically in the field of tourism, has created a true field of study, called the *Accessible Tourism*, which is creating an awareness in all the tourism industry to improve accessibility for disabled people, not only for profit but also social. Therefore, given the relevance of the topic, we review the literature on the state of research in Spain on tourism accessibility.

Keywords: Accessibility, tourism, handicapped, tourism, research.

* Profesora Titular de Comercialización e Investigación de Mercados. Departamento de Marketing y Comunicación. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Cádiz. teresa.alles@uca.es.

I. INTRODUCCIÓN

La creciente participación de las personas discapacitadas en el turismo hace necesaria una orientación, tanto de las empresas turísticas como de las administraciones, hacia estos turistas con el fin de lograr que puedan ejercitar su derecho al ocio y al turismo, y que el mismo se realice en igualdad de condiciones al resto de la población.

El acceso de las personas discapacitadas al turismo es un derecho reconocido en todos los ámbitos (mundial, europeo o español). Concretamente, la Organización Mundial de Turismo (OMT), en la Asamblea General celebrada en Manila el 27 de septiembre de 1980, recogió el derecho al turismo de las personas discapacitadas con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, afirmando que «el derecho a la utilización del tiempo libre y, en particular, el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viajar y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, son reconocidos como elementos de expansión de la persona humana por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una gran cantidad de países. Esto significa para la sociedad, el deber de crear para el conjunto de ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividades. Un esfuerzo de este tipo, debe ser concebido en armonía con las prioridades, instituciones y tradiciones de cada país en particular» (OMT, 1991).

No obstante, en la realidad existen diferencias significativas entre las personas dis-

capacitadas y las no discapacitadas cuando viajan y hacen turismo, ya que unos y otros no acceden en igualdad de condiciones a muchos destinos turísticos. La existencia de barreras provoca el hecho de que un turista discapacitado no se pueda mover de manera autónoma e independiente, tal y como lo haría cualquier otro turista no discapacitado. Es más, muchas personas discapacitadas no viajan por temor a encontrar barreras en el destino. Por todo ello, podemos afirmar que no existe igualdad de condiciones entre un turista discapacitado y un turista no discapacitado en su acceso al turismo. Estas circunstancias han llevado a muchas instituciones, tanto públicas como privadas, a luchar por conseguir que se haga efectivo el derecho a las vacaciones, y a la libertad de viajar y de hacer turismo de las personas discapacitadas.

La problemática, en torno al acceso de las personas discapacitadas al turismo, tiene su origen en el año 1976, en el que se creó la Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados (Society for the Advancement of Travelers with Handicaps), con el objetivo de promover y mejorar el turismo para las personas con discapacidad en los Estados Unidos, incluyendo en estos colectivos a los mayores de edad y a aquellas personas con necesidades especiales, como las mujeres embarazadas o que viajan con niños. A partir de la creación de esta sociedad, la relevancia que adquiere la incorporación de las personas discapacitadas al turismo y, consecuentemente, la eliminación de barreras como medio para lograr este objetivo, lleva a la creación de una verdadera materia de estudio, denominada **turismo accesible**.

El **turismo accesible** es aquel que persigue la supresión de las barreras al turismo realizado por personas con discapacidades. Como afirma Rovira-Beleta (1), el turismo accesible es «aquel que se ocupa de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que todavía hoy se encuentran a la hora de hacer turismo las personas que, de alguna forma, tienen dificultad para desplazarse o comunicarse, factores que comprometen la integración y participación de estos consumidores».

En los últimos años, el concepto de Turismo Accesible ha evolucionado hacia lo que se denomina, actualmente, **Turismo para Todos**, al estar limitado el primero de ellos a la eliminación de barreras físicas. El Turismo para todos, basado en el concepto de **Diseño Universal**, entendido como «el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado» (2), persigue la creación de destinos turísticos cuyos espacios, no estén adaptados a los turistas discapacitados, sino que puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por todos los turistas, padezcan o no algún tipo de discapacidad.

II. ANTECEDENTES Y ESTADO ACTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

II.1. La investigación en materia de turismo accesible y turismo para todos

La creciente participación de las personas discapacitadas en el sector turístico no ha ido acompañada de la creación de un

amplio campo de investigación, con numerosas publicaciones de carácter científico, en torno a la problemática de la accesibilidad en el sector turístico, y al estudio de los discapacitados como consumidores turísticos.

La creación del **Turismo para Todos** tuvo su origen en 1989 con la publicación del Informe Baker (Pérez, 2002), en el que se recogen una serie de recomendaciones dirigidas a la industria turística, para que se tuvieran en cuenta las necesidades de todo el conjunto de la sociedad a la hora de desarrollar sus políticas, atribuyéndose las limitaciones a las infraestructuras y no a los usuarios de las mismas. El objetivo de este informe, en el que se habla por primera vez del turismo para todos, era fomentar la creación de servicios turísticos adaptados a todo tipo de cliente, independientemente de su edad o discapacidad.

El impacto provocado por este informe fue tal que, desde el mismo año de su publicación, comenzaron a surgir estudios y campañas a favor de la accesibilidad en el turismo. Si bien, nuestro trabajo está centrado en la revisión bibliográfica en España, haremos una breve alusión a las aportaciones más relevantes fuera de nuestras fronteras. Así, destacamos el documento «Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90» publicado por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1991), en el que se plantea el problema de las barreras al turismo para las personas discapacitadas, resaltando que las instalaciones están concebidas, generalmente, para su utilización por personas con el pleno uso de sus facultades físicas.

Brown (1991) analizó el concepto de «Turismo para Todos», mientras que Cavinato y Cuckovich (1992) estudiaron todos los aspectos y ventajas relacionadas con los viajes y el turismo realizado por las personas discapacitadas, aportando una serie de recomendaciones para que las empresas del sector turístico orienten sus actuaciones hacia la integración de las personas discapacitadas. Concretamente, sus recomendaciones se centran en la eliminación de barreras, así como en ofrecer a los turistas discapacitados una información fiable y de calidad acerca del nivel de accesibilidad de las empresas y los destinos turísticos.

Ritcher y Ritcher (1999) centraron su investigación alrededor de los problemas de accesibilidad con los que se encuentran las personas discapacitadas cuando viajan al extranjero, haciendo especial hincapié en las barreras existentes en los alojamientos.

Por otra parte, los trabajos de Burnett y Baker (2001) y Ray y Ryder (2003) profundizan en las necesidades y motivaciones de las personas discapacitadas cuando se comportan como consumidores turísticos. En la misma línea, se sitúa el trabajo de McKercher, Packer, Yau y Lam (2003) sobre la percepción de las personas con discapacidades acerca de los viajes y el papel de las agencias de viajes como facilitadores o inhibidores de los viajes realizados por las personas discapacitadas.

Es importante destacar la aportación realizada sobre la problemática de la accesibilidad turística por Israeli (2002), quien ha evaluado la importancia de los turistas discapacitados, comparando las diferencias

entre destinos turísticos accesibles y no accesibles.

Una de las principales conclusiones del trabajo de Bi, Card y Cole (2007), en el que se examinó el nivel de accesibilidad de las empresas ubicadas en cuatro destinos turísticos de China (alojamientos, transportes, bares, restaurantes y atracciones), es que las personas con discapacidades físicas viajan en menor proporción que las que no tienen discapacidades, debido a la existencia de barreras. Asimismo, destacan que, en los últimos años, la participación de las personas discapacitadas en el mercado turístico ha ido en aumento debido a una mayor concienciación de las empresas turísticas sobre las necesidades de las mismas en materia de accesibilidad.

Todos ellos centran sus investigaciones en la importancia del turismo para todos, llamando la atención sobre la necesidad de llevar a cabo actuaciones en materia de accesibilidad turística. A nivel internacional, hay que destacar la amplia contribución realizada, en la última década, por Grünewald (3), cuyos trabajos han girado en torno a la problemática de las barreras en el turismo (Fundación Turismo para Todos, 2009).

En nuestro país, pocos investigadores han desarrollado sus estudios en el campo de la accesibilidad turística. No obstante, en la última década se ha venido observando un progresivo interés en el estudio de la accesibilidad turística, en general, y de la accesibilidad hotelera, en particular. En España, las primeras investigaciones se sitúan en los años 90, con trabajos como

los de Sanchíz Pons, quien ha realizado diversos cursos y estudios sobre el tema, entre los que destacan su trabajo «Turismo para todos» (Sanchíz Pons, 1998); Alonso López (1999) sobre «Los beneficios de renunciar a las barreras»; y Godoy y Franco (1999), quienes en su trabajo titulado «Curso de Turismo Accesible», aportan los conocimientos necesarios para lograr la igualdad de oportunidades de las personas discapacitadas en el turismo, potenciando su participación en todo tipo de actividades de ocio.

En la última década, destacamos el trabajo «Turismo accesible: hacia un turismo para todos», de Marcos Pérez y González Velasco (2003), en el que se analiza la importancia de incorporar el factor accesibilidad en el turismo, eliminando las barreras que impiden el acceso de las personas discapacitadas al sector. A ese mismo año corresponde el artículo «Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible», de Brinckmann y Wildgen (2003), publicado en la revista Cuadernos de Turismo.

Asímismo, en el Congreso Nacional de Discapacidad sobre «Accesibilidad Universal en el siglo XXI», celebrado en Ponferrada en el año 2005, fue defendido por Soret (2005), el trabajo sobre «Turismo Accesible para todas las personas», en el que, en la misma línea que los trabajos anteriores, se destaca la necesidad de eliminar las barreras en los destinos turísticos para lograr la igualdad de todos los turistas cuando acceden a los mismos, evitando discriminación alguna por motivo de discapacidad.

Más reciente es el trabajo de Sánchez, Santiago y Soret (2007), *Turismo para todos, desde la accesibilidad a la excelencia*. Se trata de un estudio detallado y completo de la accesibilidad aplicada a diferentes tipos de destinos turísticos (de playa, rural, cultural, etc.), en el que se analiza la accesibilidad según los distintos tipos de discapacidad (visual, física, auditiva, etc.).

A pesar de la escasa actividad investigadora en el ámbito del turismo accesible a nivel universitario, se han desarrollado un gran número de investigaciones provenientes tanto de la Administración, especialmente, desde el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, como de otras instituciones entre las que cabe citar la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

Sumamente importante es la labor realizada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de los organismos pertenecientes al mismo, y que inciden directamente en el ámbito de la discapacidad, como son la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, y dentro de éste, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) y el Real Patronato sobre Discapacidad.

Concretamente, el IMSERSO, actual IMSERSO, publicó en 1988 un estudio sobre la normativa aplicable en materia de accesibilidad bajo el título «Accesibilidad para personas con movilidad reducida: marco normativo». Años más tarde, y fruto del Convenio firmado entre Caja Madrid y

el IMSERSO, y elaborado por el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), el Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) y la Alianza para el Desarrollo Económico y Social (ALIDES), se publica en el año 2005 la guía «¡¡Pregúnteme sobre Accesibilidad y Ayudas Técnicas!!» (Servicio de Información sobre Discapacidad, 2005), trabajo de recopilación y síntesis de información especializada sobre la accesibilidad en distintos espacios y servicios de uso habitual para las personas discapacitadas.

Además, el IMSERSO cuenta con diversas revistas en las que se publican periódicamente trabajos sobre la materia, entre las que destaca la revista *Minusval*. Concretamente, en su número 140, correspondiente al año 2003, se publicó el artículo «Turismo accesible para todos», en el que se realiza un análisis de la accesibilidad en el turismo, haciendo especial referencia a sus efectos positivos para toda la población.

En los años 2002 y 2003, respectivamente, el Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO), publica dos planes en materia de accesibilidad:

- **El Libro Verde de la Accesibilidad en España** (IMSERSO, 2002), en el que se realiza un diagnóstico general y un análisis situacional de la accesibilidad en España para su debate, recogiendo los instrumentos y políticas puestas en marcha para su promoción en los últimos años, así como las iniciativas y reformas necesarias para suprimir las barreras en nuestro país.

- Fruto del convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), perteneciente al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y el Institut Universitari d'Estudis Europeus de la Universidad Autónoma de Barcelona, se publica, en el año 2003, el **Libro Blanco del Plan de Accesibilidad (ACCEPLAN)**. En él se analizan las posibilidades y actuaciones necesarias para lograr la accesibilidad en todo tipo de entornos, productos y servicios (IMSERSO, Libro Blanco de la Accesibilidad, 2003), teniendo como tarea prioritaria establecer un marco de referencia y presentando propuestas de futuro en base al diagnóstico presentado previamente en el Libro Verde. Asimismo, se aprueba el I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012, basado en el concepto de Diseño para todos y la transversalidad de las políticas planteadas, planteando una serie de actuaciones dirigidas a la población en general, no sólo a los discapacitados, destacando que la accesibilidad es algo beneficioso para toda la sociedad.

Junto al IMSERSO, y dentro de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, se encuentra el Real Patronato sobre Discapacidad, desde el cual se han llevado a cabo diferentes estudios en materia de turismo accesible. Concretamente, en 1994, se elaboró el documento «Curso sobre turismo accesible, para personas con movilidad reducida: iniciativa horizon, turismo para todos» (Real Patronato sobre Discapacidad, 1994), en el destacamos los siguientes artículos:

- «La información sobre turismo accesible» de Barón.
- «Turismo para todos: turismo y transporte accesibles» de Junca Ubierna.
- «Iniciativa Horizon: turismo para todos» de Sanchiz Pons.

Por otra parte, el Real Patronato de Discapacidad publica periódicamente el Boleín Turismo@Polibea, dentro del cual cabe mencionar el artículo de Delgado (2004), «Reflexiones sobre el Turismo Accesible». También haremos mención a la «Guía accesible del viajero con movilidad y/o comunicación reducidas», publicada en Polibea (4) (2007), de gran utilidad en el estudio del comportamiento como turistas de las personas discapacitadas.

La Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF), publica periódicamente una revista denominada PREDIF, así como diversos informes en materia de accesibilidad. Entre estos documentos destacamos los siguientes: «Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física», realizado por Huesca y Ortega (2005), en el que se analiza el perfil de las personas con discapacidad, sus motivaciones, su uso y acceso a los distintos servicios turísticos, los tipos de viajes que realizan, así como una comparativa del comportamiento turístico de la población española con o sin discapacidad.

Por otra parte, por parte del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), ha publicado dos

trabajos sobre la materia: «Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos» (CERMI, 2005) y el «Plan de acción del CERMI de turismo accesible para todas las personas» (CERMI, 2003).

Recientemente, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (2007) ha publicado un «Decálogo de buenas prácticas de accesibilidad turística», en el que se incluyen una serie de instrucciones para la adaptación del medio físico en los establecimientos hoteleros y otras instalaciones turísticas. Además, ofrece una serie de recomendaciones para el trato correcto y la buena comunicación con los turistas discapacitados.

II.2. La investigación en ámbitos específicos del turismo

En este apartado haremos alusión a la investigación realizada sobre distintos aspectos del sector turístico en materia de accesibilidad. Concretamente, haremos referencia a los estudios realizados en el ámbito de la hotelería, campo que ha sido objeto de un mayor número de estudios en materia de accesibilidad en España:

- «Manual de Accesibilidad a Hoteles para Personas con Movilidad Reducida» de Franco y García-Milá (1997).
- «Accesibilidad a Hoteles de 4 y 5 estrellas y Paradores Nacionales», de Sanchíz Pons (2000), en el que se recogen las principales conclusiones del estudio realizado por su autora acerca del nivel de accesibilidad de los esta-

blecimientos hoteleros de categoría superior y los Paradores Nacionales en España.

- El «Manual de Accesibilidad Hotelera», de Marcos Pérez (2002). Se trata de un estudio detallado del turismo accesible, el segmento de los discapacitados, así como los requisitos que deben cumplir las instalaciones turísticas, concretamente, los establecimientos hoteleros, para que sean considerados como accesibles para las personas discapacitadas.
- «Cómo hacer los hoteles accesibles para personas de movilidad», de la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) (2003). Constituye una ficha completa de diagnóstico de accesibilidad física en cada una de las dependencias que integran la estructura de un hotel.
- «El Hotel Accesible. Guía para su Diseño, Organización y Gestión», de Alonso López y Dinarés Quera (2006), es un análisis de la accesibilidad como sinónimo de calidad y factor a tener en cuenta en el diseño y gestión de los hoteles.

Sobre la accesibilidad en los restaurantes destacamos las siguientes aportaciones:

- «Como hacer los restaurante accesibles para personas de movilidad», de la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF, 2005). Se trata de una ficha completa de diagnóstico de accesibilidad física

en cada una de las dependencias que integran la estructura de un restaurante.

- «Bares y restaurantes accesibles para todas las personas», de Hernández Galán (2007), es una guía en la que se presentan los criterios de diseño para lograr bares y restaurantes accesibles, recogiendo las principales recomendaciones sobre la materia.

Entre los trabajos más relevantes en materia de accesibilidad en el entorno y en los espacios naturales mencionamos los siguientes estudios:

- «Paradojas en el Paraíso. La accesibilidad de la naturaleza de los servicios turísticos en España». Instituto de Estudios Turísticos (2000).
- «Catálogo de buenas prácticas en materia de accesibilidad en espacios naturales protegidos», de Muñoz et. al. (2007).

Por último, incluiremos aquellos planes realizadas en materia de accesibilidad turística, en algunos destinos españoles.

- «Turismo en Castilla-La Mancha: provincias de Toledo y Ciudad Real» realizada por la Fundación del Hospital Nacional de Paraplégicos para la Investigación y la Integración (2006). Proporciona información sobre entornos accesibles de los principales establecimientos de turismo, ocio y tiempo libre en las ciudades de Toledo y Ciudad Real.

- «Turismo en Castilla-La Mancha: provincias de Albacete, Cuenca y Guadalajara», realizada por la Fundación del Hospital Nacional de Paraplégicos para la Investigación y la Integración (2007). Al igual que el anterior, proporciona información sobre entornos accesibles de los principales establecimientos de turismo, ocio y tiempo libre pero, en este caso, para las ciudades de Albacete, Cuenca y Guadalajara.
- «Plan de Accesibilidad Turística de Madrid», presentado en febrero de 2009 por la Comunidad de Madrid, y elaborado por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM).

III. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

A continuación, definiremos aquellas líneas de investigación que, teniendo en cuenta la evolución de la población y del mercado turístico, consideramos deben guiar la actuación de los investigadores y de las administraciones en el futuro.

En primer lugar, es necesario desarrollar una línea de investigación cuyo eje central sea el estudio del comportamiento del turista discapacitado, que profundice en el análisis de las necesidades, preferencias, hábitos de compra, motivaciones, etc., preciso para poder diseñar un producto turístico que no discrimine a ningún turista por motivo de edad o discapacidad.

En segundo lugar, es preciso conocer el posicionamiento real y percibido de aquellos destinos catalogados como accesibles, para saber en qué medida la percepción de la accesibilidad por parte de los empresarios turísticos se corresponde con las necesidades reales de las personas discapacitadas.

En tercer lugar, consideramos relevante crear una línea de investigación centrada en el estudio de la variable comunicación orientada a los turistas discapacitados, concretamente, sobre aquellos aspectos y atributos más relevantes que deben caracterizar la publicidad y la promoción destinada al segmento de los turistas discapacitados.

IV. CONCLUSIONES

La importancia adquirida en el sector turístico por un segmento de mercado de gran peso en el conjunto poblacional, como es el de los discapacitados, ha dado lugar a la creación de una verdadera materia objeto de estudio, el turismo accesible. Eso es debido a que la accesibilidad es considerada un factor condicionante de la participación de los discapacitados en el sector turístico (Huesca y Ortega, 2004).

En España, la investigación en materia de accesibilidad turística ha sido escasa hasta hace pocos años. Ha sido en las dos últimas década cuando han surgido numerosos estudios e investigaciones sobre distintos aspectos relacionados con la accesibilidad en el sector turístico, en general, y en los establecimientos hoteleros, en particular, los cuales han contribuido considerable-

mente a mejorar la situación de los turistas discapacitados en su acceso al turismo.

Sin embargo, aún queda mucho camino por recorrer, puesto que existen algunas lagunas en este campo de la investigación. Entre los aspectos en los que es preciso profundizar, para lograr que los entornos y destinos turísticos sean accesibles para las personas discapacitadas, debemos resaltar todos aquellos relacionados con el estudio de las necesidades y preferencias de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas. Sólo a través del conocimiento de las mismas, podrán diseñarse unas ofertas turísticas que atraigan y satisfagan a los turistas discapacitados. Más aún, este estudio habría que analizarlo, de manera detallada, para todos y cada uno de los recursos e infraestructuras que integran los destinos turísticos. Nos estamos refiriendo a hoteles, restaurantes, medios de transporte, museos, playas, oficinas de turismo, comercio, etc.

En primer lugar, consideramos que la accesibilidad debe abarcar a todos los elementos que integran la oferta turística de un destino y, segundo, que para ello es necesario realizar un estudio detallado de las necesidades y preferencias de las personas discapacitadas, desde el punto de vista de la accesibilidad, con el objetivo de realizar un ajuste de la oferta a las peculiaridades de este segmento de mercado.

BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO LÓPEZ, F. (1999). *Los beneficios de renunciar a las barreras*. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO). Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- ALONSO LÓPEZ, F., y DINARÉS QUERA, M. (2006). *El Hotel Accesible. Guía para su Diseño, Organización y Gestión*. 1.ª edición. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO). Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- 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, 205-216.
- BRINCKMANN, W., y WILDGEN, J. (2003). «Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible», *Cuadernos de Turismo*, 11, enero-junio, 41-58.
- BROWN, F. (1991). «Tourism for All», *Tourism Management*, 12 (3), 258-260.
- BURNETT, J. J., y BAKER, B. H. (2001). «Assessing the Travel Related Behaviours of the Mobility Disabled Consumer», *Journal of Travel Research*, 40 (1), 4-11.
- CAVINATO, J. L., y CUCKOVICH, M. L. (1992). «Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment», *Transportation Journal*, 31 (3), 46-53.
- CENTRO ESTATAL DE AUTONOMÍA, PERSONAS Y AYUDAS TÉCNICAS (CEAPAT) (2001). «Seminario sobre Diseño para Todos», *Boletín del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas*, 38, 2-4. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- CENTRO ESTATAL DE AUTONOMÍA, PERSONAS Y AYUDAS TÉCNICAS (CEAPAT) (2001). «Resolución del Consejo Europeo sobre el Diseño Universal», *Boletín del Centro Estatal de Autonomía*

- Personal y Ayudas Técnicas*, 36, 2. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- CCENTRO ESTATAL DE AUTONOMÍA, PERSONAS Y AYUDAS TÉCNICAS (CEAPAT) (2003). «El Libro Blanco de la Accesibilidad», *Boletín del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas*, 45. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- CCENTRO ESTATAL DE AUTONOMÍA, PERSONAS Y AYUDAS TÉCNICAS (CEAPAT) (2003). «El Turismo en la Unión Europea». *Boletín del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas*, 45, 3-5. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- COMISIÓN EUROPEA DG XXIII-UNIDAD DE TURISMO (1996). Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades. Manual para la Industria del Turismo. CECA-CE-CEEA. Bruselas. Luxemburgo.
- COMISIÓN EUROPEA (1991). Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades. Disponible en: ec.europa.eu. Consultado en: 2006.
- COMISIÓN EUROPEA (1996). Comunicación sobre Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidades. Disponible en: ec.europa.eu. Consultado en: 2006.
- COMITÉ ESPAÑOL DE REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CERMI) (2003). Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para todas las Personas. Madrid.
- COMITÉ ESPAÑOL DE REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CERMI) (2005). Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos. Madrid.
- CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA (1999). *La Constitución Española de 1978*. 2.^a ed., reimpresión. Civitas. Madrid.
- DELGADO, J. I. (2004). «Reflexiones sobre el Turismo Accesible». *Turismo@Polibea*, 6. Real Patronato sobre Discapacidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- FRANCO, P., y GARCÍA-MILÁ, X. (1997). *Manual de Accesibilidad a Hoteles para Personas con Movilidad Reducida*. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Munusvalías. Madrid.
- FUNDACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE PARALÉJICOS PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA INTEGRACIÓN (2006). *Turismo en Castilla-La Mancha: provincias de Toledo y Ciudad Real*. Toledo.
- FUNDACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE PARALÉJICOS PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA INTEGRACIÓN (2007). *Turismo accesible en Castilla-La Mancha: provincias de Albacete, Cuenca y Guadalajara*. Toledo.
- FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS (2009). *Turismo Accesible*. Disponible en: www.turismoaccesible.com.ar. Consultado en: 2007, 2008 y 2009.
- GODOY, A., y FRANCO, P. (1999). *Curso de Turismo Accesible*. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalías. Madrid.
- HERNÁNDEZ GALÁN, J. (dir.) (2007). *Bares y restaurantes accesibles para todas las personas*. Fundación ONCE. Madrid.
- HUESCA GONZÁLEZ, A. M., y ORTEGA ALONSO, E. (2004). *Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física. Informe de resultados 2004*. Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF). Madrid.
- INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS (2000). «Paradojas en el paraíso», *Revista de Estudios Turísticos*. Madrid.
- INSTITUTO DE MAYORES Y ASUNTOS SOCIALES (IMSERO) (2002). *Diagnóstico y Bases para un Plan Integral de Supresión de Barreras. Plan de Accesibilidad*. Proyecto ACCEPLAN. Libro Verde. Madrid.

- INSTITUTO DE MAYORES Y ASUNTOS SOCIALES (IMSERSO) (1988). *Accesibilidad para personas con movilidad reducida: marco normativo*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- INSTITUTO DE MAYORES Y ASUNTOS SOCIALES (IMSERSO) (2003). *Plan de Accesibilidad 2003-2010*. ACCEPLAN. Libro Blanco. «Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades». Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- INSTITUTO DE MAYORES Y ASUNTOS SOCIALES (IMSERSO) (2003). *I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012*. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- INSTITUTO DE MAYORES Y ASUNTOS SOCIALES (IMSERSO) (2003). «Turismo accesible para todos», *Minusval*, 140. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2009). *Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD)*. Disponible en: www.ine.es. Consultado en: Enero de 2009.
- ISRAELI, A. A. (2002). «A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility Factors for Disabled Tourist», *Journal of Travel Research*, 41 (1), 101-104.
- LEY 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI). Disponible en: www.boe.es. Consultado en: 2006.
- LEY 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía. Disponible en: www.boe.es. Consultado en: 2006.
- LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad. BOE núm. 289, de 3 de diciembre 2003. Disponible en: www.boe.es. Consultado en: 2006.
- MARCOS PÉREZ, D. (2002). *Manual de Accesibilidad Hotelera*. Secretaría de Turismo. Secretaría de Estado de Comercio y Turismo. Ministerio de Economía.
- MARCOS PÉREZ, D., y GONZÁLEZ VELASCO, D. J. (2003). *Turismo Accesible: Hacia un Turismo para Todos*. Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- MCKERCHER, B.; PACKER, T.; YAU, M. K., y LAM, P. (2003). «Travel Agents as Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People with Disabilities», *Tourism Management*, 24 (4), 465-474.
- MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (2007). *Decálogo de buenas prácticas de accesibilidad turística*. Madrid.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (2003). *II Plan de Acción para las Personas con Discapacidad 2003-2007*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Madrid.
- MUÑOZ, M. et al. (2007). *Catálogo de buenas prácticas en materia de accesibilidad en espacios naturales protegidos*. Fundación Fernando González-Bernáldez. Madrid.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) (2009). *Sistema de Información Estadística de la OMS (WHOSIS)*. Disponible en: <http://www.who.int>. Consultado en: 2009.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) (2009). *Internacional Classification of Functioning, Disability and Health*. Disponible en: <http://www.who.int>. Consultado en: 2009.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT) (1991). *Para un turismo accesible a minusválidos en los años 90*. Disponible en: <http://www.omt.org>. Consultado en: 2007.
- PÉREZ, M. (2002). *Manual de Accesibilidad Hotele-*

- ra. Secretaría de Estado de Comercio y Turismo. Ministerio de Economía.
- PLATAFORMA REPRESENTATIVA ESTATAL DE DISCAPACITADOS FÍSICOS (PREDIF) (2003). *Cómo hacer los hoteles accesibles para personas de movilidad*. Madrid.
- PLATAFORMA REPRESENTATIVA ESTATAL DE DISCAPACITADOS FÍSICOS (PREDIF) (2005). *Cómo hacer los restaurantes accesibles para personas de movilidad*. Madrid.
- POLIBEA (2007). *Guía accesible del viajero con movilidad y/o comunicación reducidas*. Madrid.
- RAY, N. M., y RYDER, M. E. (2003). «Eibilities Tourism: An Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility Disabled», *Tourism Management*, 24 (1), 57-72.
- REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD (1994). *Curso sobre turismo accesible, para personas con movilidad reducida: iniciativa horizon, turismo para todos*. Madrid.
- REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD (2004). *Curso de Turismo Accesible*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- RICHTER, L. K., y RICHTER, W. L. (1999). «Ethics Challenges: Health, Safety and Accesibility in International Travel and Tourism». *Public Personnel Management*. Washington. Invierno, 28 (4), 595-616.
- ROVIRA-BELETA (2005). *La Accesibilidad*. Disponible en: [www. Rovira-Beleta.com](http://www.Rovira-Beleta.com). Barcelona. Consultado en: 2006.
- ROVIRA-BELETA, E., y FOLCH, A. (2006). *Guía de Barcelona Accesible*. Viena Ediciones. Barcelona.
- RUBIO, A. (1989). *La Accesibilidad en los Servicios de Naturaleza Turística. Garantía de un Turismo Sostenible y de Calidad*» Ediciones Deusto. Disponible en: ww.ocio.deusto.es/formacion/ocio21/doc/p01245.doc. Consultado en: 2005.
- SÁNCHEZ, M. J.; SANTIAGO, G., y SORET, P. (2007). *Turismo para todos, desde la accesibilidad a la excelencia*. Fundación ONCE. Madrid.
- SANCHIZ PONS, N. (1998). *Turismo para Todos*. Ceter CEE. Madrid.
- SANCHIZ PONS, N. (2000). *Accesibilidad a Hoteles de 4 y 5 estrellas y Paradores Nacionales*. Ceter CEE. Madrid.
- SECRETARÍA DE TURISMO DE MÉXICO (SECTUR) (2006). *Recomendaciones de accesibilidad para el turismo*. México. Disponible en: www.sectur.gob.mx. Consultado en: 2006.
- SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD (SID) (2005). *¡Pregúntame sobre Accesibilidad y Ayudas Técnicas!* Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPTA) y Fundación ALIDES (Alianza para el Desarrollo Económico y Social). Madrid.
- SORET LAFRAYA, P. (2005). «Turismo Accesible para todas las personas». *Actas del Congreso Nacional de Discapacidad «Accesibilidad Universal en el siglo XXI»*. Ponferrada, 30 de noviembre de 2005. Disponible en: www.fundaciononce.es. Consultado en: 2006.

NOTAS

(1) Arquitecto encargado del manejo de la accesibilidad en los escenarios de la Villa Olímpica para los Juegos de Barcelona 1992.

(2) The Center for Universal Design (1995). *Universal Design*, North Carolina State University. Tomado de IMSERSO (2003): *Libro Blanco de la Accesibilidad (ACCEPLAN)*, p. 21.

(3) Actual presidente de la Fundación *Turismo para Todos*, dependiente de la Subsecretaría de Turismo y Deporte de Argentina.

(4) Revista digital sobre necesidades y respuestas sociales.